

PERBANDINGAN PELAKSANAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN DENGAN KABUPATEN BANJAR

Siti Soleha¹, Tomi Oktavianor²
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

e-mail: sitisoaleha033@gmail.com

ABSTRACT

In this study, the study observed was Comparison of the Implementation of Online People's Aspirations and Complaints Services (LAPOR!) In Banjarmasin City and Banjar District Governments. The Online People's Aspirations and Complaints Service (LAPOR!) Is a social media-based aspiration and complaint facility that is carried out with the principle of easy, integrated, and complete. E-Governments as an effort to use information and communication technology to improve the efficiency and effectiveness, transparency and accountability of the government in providing better public services. LAPOR! implementation! In Banjarmasin City and Banjar Regency, each region has fulfilled the elements of successful implementation of electronic government, namely Support, Capacity and Value. However, the Banjarmasin City Government is more optimal in its implementation because the Banjarmasin City Government is strengthened in its part of the support, namely by conducting more intensive socialization in socializing LAPOR! to the community so that many people know and take part in supporting the successful implementation of LAPOR! in addition to that, the capacity of the Banjarmasin financial section has also compiled the RKA so that every activity carried out can run smoothly because there is clear and detailed planning. In addition, there are several indicators of success such as commitment from the leadership, activeness in disseminating the LAPOR! Application, follow-up on complaints, and good coordination and cooperation with the management team. Whereas the Banjar district government was still not maximized in its socialization activities because there was no direct socialization conducted with the community. And in Banjar District there is no compilation of Budget Details so that the budget is still very limited and becomes an obstacle for carrying out activities.

Keywords: *E-Government, Elements of Success, LAPOR! Application!*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini tentunya membawa serta pemerintah untuk terus berinovasi. Sejalan dengan reformasi birokrasi membawa penggunaan teknologi informasi untuk ikut serta berperan dalam pemerintahan terutama dalam inovasi pelayanan publik Putra, (2017). Dalam hubungannya dengan teknologi informasi, Jreisat dalam Pramusinto (2007) menyebutkan salah satu gambaran efek globalisasi adalah perlunya penggunaan *electronic government* (*e-government*), Pujiyanto, (2008). Menurut The World Bank Group *E-Government* dalam bentuk upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas di pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Yudha, (2018)

Dalam Pranalia, (2015) ada beberapa tujuan serta arah yang ingin dicapai melalui aplikasi *Electronic Government* diantaranya : 1) Disediaknya sistem jaringan yang berbasis teknologi internet sehingga dapat menghubungkan antara instansi pemerintah, pemerintah dengan sektor swasta, serta masyarakat global yang memungkinkan mekanisme komunikasi dua arah dalam rangka peningkatan koordinasi, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. 2) Diselenggarakannya aplikasi sistem informasi atau sistem pengolahan data yang terpadu guna mendukung serta penyebarluasan informasi sesuai dengan asas transparansi dan akuntabilitas publik; 3) Serta terselenggaranya otomatisasi pekerjaan kantor dan aplikasi pelayanan publik yang mampu memberi kemudahan akses bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Disebabkan besar Negara-negara di dunia telah mengimplementasikan *electronic government*, namun demikian, Heeks (2008) mengindikasikan bahwa ternyata tingkat kesuksesan dalam

mengimplementasikan *electronic government* di negara berkembang hanyalah 15%, dalam pengimplementasiannya di negara berkembang pada khususnya, sehingga perlu adanya upaya yang lebih keras daripada di negara-negara maju. Rahman, (2011)

Dalam Iswahyudi, (2009), menyatakan penyebab masih buruknya pelayanan public dikarenakan masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan public, Kajian empiris ini tentu sejalan dengan konsep yang disampaikan oleh Melcote (2001), Chen (2003), Machintos (2004), Indrajit (2005), Purwanto (2006), Reitz (2006), Hana (2008), bahwa transformasi *e-government* mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta efektif dan efisien (Reitz, 2006; Soetomo, 2004,09) dalam menyampaikan aspirasi, saran, evaluasi, maupun kritik.

Di Indonesia, memberikan akses untuk masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan, sebagai salah satu upaya dalam perbaikan kualitas pelayanan public. Hal ini merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Serta sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 adalah diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Melalui SP4N diharapkan agar pengaduan pelayanan public bisa terjawab atau di tangani dengan akuntabel, cepat dan transparan. Serta mendorong peningkatan kinerja suatu instansi penyelenggaraan pelayanan public dalam pengelolaan pengaduan dan sesuai dengan kewenangannya. Di kutip dari (kim.banjarbarukota.co.id, 2018). Ada beberapa cara untuk masyarakat melakukan pengaduan yaitu melalui situs

website, SMS ke-1708 dengan tariff normal, Aplikasi apps, twieter @LAPOR1708, serta saluran lain yang terintegrasi.

Dengan pemanfaatan teknologi berbasis sistem informasi dan teknologi, LAPOR! Tentunya diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan, karena masyarakat tidak perlu melewati proses yang berbelit-belit. Di Indonesia sendiri terdapat daerah yang berhasil dalam mengelola dengan baik dan belum berhasil mengelola dengan baik dalam pelaksanaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Anindita, 2016) tentang Elemen Sukses *Electronic Governments* (Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR! Kota Bandung) hasil penelitian menunjukkan bahwa kota bandung merupakan kota yang berhasil melaksanakan program LAPOR! dengan baik dan telah menjadi kota percontohan tentunya dengan elemen-elemen yang dimiliki serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu Pemerintah kota yang berhasil menjadi percontohan dalam pengelolaan Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah Pemerintah Kota Banjarmasin.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kristanto, Ap, & Si, 2017) menunjukkan bahwa pelaksanaan LAPOR! Di kota semarang belum maksimal karena masih ada beberapa elemen yang kurang maksimal. Salah satu pemerintah daerah yang belum maksimal dalam pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan masih ada kendala-kendala dalam penerepannya yaitu pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Laporan Masyarakat

| Perbandingan Masyarakat | Kota Banjarmasin | Kabupaten Banjar |
|---|------------------|------------------|
| Mulai diterapkan | April 2017 | September 2017 |
| Jumlah laporan masyarakat (Januari-Desember 2018) | 588 Laporan | 75 Laporan |
| Laporan yang Selesai di Proses | 95 % | 88 % |
| Laporan yang di Proses | 3 % | 6,7 % |
| Laporan yang Belum Diproses | 2 % | 5,3 % |

Sumber:

<http://diskominfotik.banjarmasinkota.go.id>
dan Kominfo Kab. Banjar

Banjarmasin sebagai Pemeerintah Kota yang telah menerima penghargaan atas antusiasme warga serta kecepatan instansi teknis dalam merespons keluhan warga kota. Pemkot Banjarmasin juga termasuk 10 bagian dari kementerian, lembaga negara, dan pemerintahan daerah yang menjadi percontohan penerapan SP4N-LAPOR! versi terbaru. Keputusan ini merujuk hasil monitoring yang dilakukan Kemenpan RB dan Kantor Staf Presiden (KSP) (Banjarhits.id, 2018).

Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar sudah melaksanakan Inpres tersebut, pertama Banjarmasin kedua Kabupaten Banjar dan diikuti Kabupaten Kota lainnya di Kal-Sel. Pelaksanaannya 24 jam menerima laporan, tetapi menjawab keluhan hanya pada hari kerja.

LAPOR! Memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan keluhan kepada pemerintah. Namun, permasalahannya masih belum banyak masyarakat yang memanfaatkan aplikasi ini. Kabid Pelaksanaan Informasi dan Komunikasi Publik Kominfo Kabupaten Banjar, Heru Pitaya mengatakan, LAPOR! sudah setahun diluncurkan persisnya September 2017. Aplikasi ini, merupakan amanat dari Inpres tentang keterbukaan informasi publik dan layanan publik (Hasby, 2018).

Kepala Bidang Pelaksanaan Informasi dan Komunikasi Publik Kominfo Kabupaten Banjar, Heru Pitaya mengatakan melalui aplikasi ini, laporan masyarakat yang masuk memang tidaklah banyak. Bisa satu bahkan tidak ada sama sekali. Padahal pihaknya sudah gencar sosialisasi Laporan tersebut baik melalui radio, media cetak dan stiker-stiker (Hasby, 2018). Sehingga perlu dilihat bagaimana gambaran pelaksanaan LAPOR! pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Pelaksanaan *LAPOR!* Pemerintah Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu;

1. Menjelaskan pelaksanaan *LAPOR!* pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar.
2. Membandingkan pelaksanaan *LAPOR!* pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar.

Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian pada penelitian ini yaitu :

1. Subjek penelitian adalah bidang pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin dan bidang pengelola informasi publik Diskominfo Kabupaten Banjar

sebagai pelaksana dari program LAPOR!.

2. Dalam penelitian tidak meneliti terkait pengetahuan masyarakat sebagai pengguna aplikasi LAPOR! dan tindak lanjut dari organisasi perangkat daerah karena bagian tersebut memiliki cakupan yang cukup luas sehingga dapat dijadikan penelitian tersendiri yang terpisah dari penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Tematik yang merupakan cara untuk mengidentifikasi tema-tema yang terpola disuatu fenomena. Tema-tema ini dapat diidentifikasi, dikodekan secara deduktif berdasarkan teori maupun hasil penelitian terdahulu Boyatzis, (1998) dalam (Wiwin Hendriani, 2012). Analisis data dilaksanakan setelah data dilapangan berhasil dikumpulkan dan diorganisasikan dengan baik. Teknik tematik di gunakan untuk mengidentifikasi bagaimana pelaksanaan LAPOR! Pada pemerintah kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar yaitu secara deduktif, dengan mengumpulkan data yang di peroleh dari hasil teknik pengumpulan data kemudian di analisis berdasarkan teori kemudian ditarik kesimpulan.

Berikut ini langkah penggunaan teknik tematik dengan cara Deduktif :

1. Mencatat semua data yang diperoleh secara sistematis
2. Menentukan kode yang akan digunakan mengacu pada teori
3. Menurunkan kode dalam tema-tema yang sesuai
4. Mencocokkan data dengan tema dan kode yang sudah ditentukan
5. Melakukan evaluasi
6. Menginterpretasikan hasil dan menarik kesimpulan

Analisis Komparasi

Dengan penggunaan penelitian komparatif yaitu: melakukan perbandingan persamaan dan perbedaan dalam Pelaksanaan Aplikasi LAPOR! Pemerintah Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar berdasarkan cara pandang atau kerangka berpikir tentu, dengan itu dapat menentukan pelaksanaan aplikasi LAPOR! mana yang bisa dijadikan *Best Practice*. adapun langkah-langkah penggunaan analisis komparasi dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Hasil analisis pelaksanaan aplikasi LAPOR! Pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Kabupaten Banjar dipilah berdasarkan teori yang digunakan
- 2) Kemudian dipisah dan dibandingkan masing-masing setiap Daerah
- 3) Setelah itu penarikan kesimpulan untuk menentukan daerah yang dijadikan *Best Practice*.

PEMBAHASAN

Perbandingan Pelaksanaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Pemerintah Kota Banjarmasin dengan Kabupaten Banjar.

Penelitian ini kajian yang diamati adalah bagaimana gambaran Perbandingan Pelaksanaan (LAPOR!) pada Pemerintah Kota Banjarmasin dengan Kabupaten Banjar. Untuk melihat bagaimana gambaran pelaksanaan aplikasi LAPOR! di kedua daerah tersebut penelitian ini menggunakan teori elemen-elemen sukses menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit 2006). Elemen tersebut terdiri dari *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

Dukungan (Support)

Elemen ini merupakan elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! agar bisa

berjalan dengan lancar seperti, dialokasikannya sejumlah sumber daya, infrastruktur, serta superstruktur untuk mengembangkan *e-government* serta adanya Peraturan Pemerintah yang jelas, serta ditugaskannya instansi tertentu sebagai penanggung jawab utama.

1. Pemerintah Kota Banjarmasin

Pemerintah telah memberikan dukungan dengan pelaksanaan aplikasi LAPOR! sebagai bentuk dukungan dari Pemerintah yaitu di tunjukkan Bagian Humas dan Protokol Setdako Kota Banjarmasin yaitu Bidang Pengelolaan Pengaduan sebagai pengelola LAPOR! dengan adanya komitmen dari Walikota Banjarmasin serta adanya Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 829 Tahun 2018 tentang pengelolaan aplikasi LAPOR! Selain itu, penyediaan SDM dan SDA sudah memadai.

Pemerintah perlu mensosialisasikan LAPOR! agar layanan pemerintah yang berbasis elektronik dapat diketahui serta dinikmati masyarakat. Dalam mensosialisasikan aplikasi LAPOR! di Pemko Banjarmasin terus dilakukan dan selalu di perbarui, dari tahun 2018 -2019 ada inovasi tambahan seperti fokus sosialisasinya ke media sosial, elektronik, media cetak, disosialisasikan ke sekolah, kecamatan, dan di kampus. Dan untuk 2019 ditambah lagi kegiatan dialog interaktif, yang pada tanggal 14 maret kemaren sudah dilaksanakan untuk pertama, pembuatan Instagran Lapor Baiman. Yang mana kegiatan ini dilakukan setiap tri wulan dengan membahas laporan atau aduan yang lagi trend dengan mengundang narasumber SKPD yang banyak mendapat laporan dan seperti komunitas lapor baiman, atau komunitas pengaduan lain untuk membahas penanganan pengaduan. Dan untuk tahun ini rencana akan diadakan sosialisasi lagi kekampus ULM kerana sejauh ini masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui aplikasi LAPOR!, selain itu dari pimpinan dalam hal ini

bapak Walikota dan Kepala Bidang Pengelola Pengaduan yaitu dari pimpinan terus menjadikan LAPOR! sebagai hal utama yang terus dikelola dengan baik dan melakukan pengawasan dengan pelaksanaan LAPOR!.

Pengawasan dan evaluasi dilakukan oleh bapak Walikota bisa melalui email dan grup WA dan dari pimpinan kepala bidang dilakukan secara langsung terhadap admin, dan untuk evaluasi masukan dari masyarakat baik dari laporan dan dari masukan masyarakat yang masuk dari kegiatan dialog interaktif menjadi masukan bahan pertimbangan untuk evaluasi dan evaluasi bagi tim pengelola dilakukan setiap tiga bulan sekali. Sehingga dapat menunjukkan bahwa evaluasi dari Pemko Banjarmasin sudah ada serta bukan hanya dengan admin tetapi membuka ruang dari masyarakat, dan sosialisasi sangat gencar dilakukan dan selalu ada inovasi setiap tahunnya, ini mengakibatkan masyarakat banyak mengetahui LAPOR!.

2. Kabupaten Banjar

Pelaksanaan aplikasi LAPOR! sangat di perlukannya dukungan dari pemerintah Kabupaten Banjar dalam mendukung pengelolaan aplikasi LAPOR!. Salah satu bentuk dukungan dari Pemerintah Kabupaten Banjar yaitu di buatnya Keputusan Bupati Banjar Nomor 188.45/302/KUM/2018 tentang pembentukan tim koordinasi pengelolaan pengaduan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat system pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Namun dalam regulasi tersebut masih kurang terperinci dengan jelas rencana dan anggaran yang di perlukan dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR!. Bentuk dukungan lain dari pemerintah Kabupaten Banjar yaitu telah disediakan infrastruktur dalam mendukung pengelolaan aplikasi LAPOR! untuk penyediaan sumber daya juga sudah cukup terpenuhi baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam.

Sosialisasi yang dilakukan KOMINFO Kabupaten Banjar ada beberapa langkah Pada Tahun 2017 dilakukan oleh pemimpin saat menghadiri acara-acara atau kegiatan-kegiatan tertentu dan ikut membagikan brosur saat ada kegiatan lain seperti kegiatan kampung KB dll. Pada tahun 2018 tidak ada kegiatan sosialisasi sendiri secara langsung kepada masyarakat, hanya dilakukan pada media social seperti lewat Radio, TV dan maupun stiker-stiker dan spanduk. Pada tahun 2019 baru ada agenda kegiatan sosialisasi langsung dari kominfo mengenai aplikasi LAPOR!. selain itu dari pimpinan juga ikut mesosialisasikan melalui media sosial pribadi.

Pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjar yaitu pemantau dari pimpinan dalam hal ini bapak Walikota bisa melalui email dan grup WA dan dari pimpinan kepala bidang dilakuakn secara langsung terhadap admin, evaluasi hanya dilakukan dengan tim admin dan belum ada dengan masyarakat secara langsung. Jadi sosialisasi pelaksanaan aplikasi LAPOR! yang dilakukan oleh Kabupaten Banjar pada tahun 2018 masih kurang di karenakan belum adanya kegiatan khusus yang dilakukan langsung dari pihak KOMINFO dalam mensosialisasikan aplikasi LAPOR! Kepada masyarakat, dan baru di rencanakan pada tahun 2019. Sehingga bisa dikatankan dari segi sosialisasi kabupaten banjar belum terlalu gencar atau masih kurang sosialisasi langsung dengan masyarakat.

Kemampuan (*Capacity*)

Capacity atau kemampuan suatu pemerintah sangat mempengaruhi dalam Penerapan *e-government*. Kemampuan dalam hal ini merupakan hal yang mempengaruhi dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR!

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam pelaksanaan suatu kebijakan tentunya dibutuhkan agar kebijakan bisa berjalan,

dalam hal ini pelaksanaan aplikasi LAPOR! tentunya perlu dukungan dengan ketersediaan SDM yang memadai yang memiliki kompetensi di bidangnya. Ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! di Pemerintah Kota Banjarmasin masih kurang sesuai dengan kompetensi yang di perlukan, namun dengan pegawai yang ada sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sangat terarah dari kepala bidang yang selalu mengontrol dan membantu dalam menganalisis laporan, sehingga sejauh ini pelaksanaan aplikasi LAPOR! di Pemerintah Kota Banjarmasin dapat berjalan dengan baik dan tetap berjalan sesuai SOP yang telah dibuat.

Pemerintah Kabupaten Banjar Ketersediaan pegawai di Bagian Pengelolaan Informasi Publik sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *e-government* aplikasi LAPOR! di Kabupaten Banjar, saat ini jumlah tim pengelola Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat sudah mencukupi namun dari segi kompetensi yang di miliki masih belum sesuai.

Sumber Daya Finansial

Dilihat dari ketersediaan Finansial pada Banjarmasin, sudah mencukupi dan didukung penuh oleh pemerintah daerah namun setiap tahunnya perlu ada peningkatan karena dari segi rencana kegiatan juga terus berinovasi, dan semua rincian keuangan sudah di rincikan dalam Rincian Kegiatan dan Anggaran (RKA).

Anggaran atau Sumber daya Finansial dalam penerapan LAPOR! di Kabupaten Banjar berasal dari APBD dan untuk rencana kegiatan dan anggaran bagian pengelola LAPOR! belum ada menyusun langsung, jumlah anggaran masih sangat terbatas, belum adakerjasama dengan pihak swasta dan lainnya. Sehingga dukungan anggaran menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan LAPOR! di kabupaten Banjar.

Ketersediaan Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! menjadi salah satu pendorong agar bisa berjalan lancar, sehingga perlu di perhatikan dan dipenuhi dengan baik. Banjarmasin untuk penyediaan Komputer sudah ada namun masih kurang, sebageian admin masih ada yang menggunakan Laptop sendiri dalam menjalankan tugasnya, untuk jaringan wifi sudah di sediakan di beberapa tempat dan terus diperbaiki.

Melihat dari ketersediaan infrastruktur dalam penerapan LAPOR! di Kabupaten Banjar sudah cukup memadai dan sudah dimanfaatkan dengan baik, jaringan wifi ada di sediakan di beberapa tempat namun masih terus di perbaiki. Beberapa daerah masih kesulitan dalam mengakses internet, Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa selain ketersediaan infrastruktur namun juga diperlukan inisiatif lebih dari pada admin dan komitmen untuk terus melakukan inovasi dalam pengelolaan aplikasi LAPOR!

Nilai (Value)

Nilai (*Value*) dilihat dari dampak atau manfaat yang dirasakan oleh Pemerintah setelah diterapkannya *e-government*. Dengan Pelaksanaan aplikasi LAPOR! tentunya di diharapkan berjalan sesuai dengan rencana dan memberi manfaat untuk masyarakat sebagai pengguna maupun pemerintah sebagai pelaksana. Nilai (value) yang dimaksud disini adalah dampak yang dirasakan dengan adanya pelaksanaan program aplikasi LAPOR!.

1. Pemerintah Kota Banjarmasin

Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai salah satu daerah yang melaksanakan aplikasi LAPOR! tentunya merasakan manfaat dengan adanya aplikasi LAPOR! Seperti bisa memberi dampak yang positif terhadap pelayanan publik di Banjarmasin dan tentunya juga bisa memberikan pengawansan terhadap pembangunan daerah. Dan sejauh ini

sudah terlihat beberapa manfaat diantaranya yaitu pelayanan yang di berikan disetiap instansi semakin stabil dan semakin banyak masyarakat yang berpartisipasi dalam program ini tidak hanya melakukan pelaporan tetapi juga menyampaikan apresiasi dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR!.

Sangat di perlukan komitmen disetiap daerah sebagai pengelola agar aplikasi LAPOR! ini terus berjalan dan sesuai rencana. Pemerintah Kota Banjarmasin juga memiliki kondisi yang di harapkan setelah di laksanakan aplikasi LAPOR! ini yaitu pelaporan pengaduan pelayanan berada dalam satu pintu atau terpadu, cepat dan mudah diakses oleh masyarakat melalui online dan sms, komunikasi bersifat dua arah sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interatif, proses akuntabel dan transparan. Dan dengan penerapan aplikasi LAPOR! pada Pemerintah Kota Banjarmasin sudah memperoleh beberapa penghargaan sebagai kota percontohan dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR!.

2. Pemerintah Kabupaten Banjar

Pelaksanaan aplikasi LAPOR! pada Kabupaten Banjar menjadi salah satu upaya dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang lebih efektif, tentunya dengan adanya aplikasi LAPOR! bisa bermanfaat dengan pelayanan yang ada dan antusias masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta pengawasan kebijakan yang di berikan oleh pemerintah. Dengan adanya aplikasi LAPOR! manfaat yang dapat dirasakan pelayanan public makin stabil karena setiap instansi yang dilaporkan akan segera memperbaiki pelayanan yang diberikan. Sejauh ini pada pemerintah Kabupaten Banjar memang belum terlalu banyak laporan yang masuk namun masih terus di perbaiki, dan untuk penghargaan yang di peroleh sejauh ini belum ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan dalam pelaksanaannya Pemerintah Kita

Banjarmasin lebih maksimal dibandingkan dengan Kabupaten Banjar. Keberhasilan Pemerintah Kota Banjarmasin dibuktikan dengan masuknya sebagai salah satu kota percontohan penerapan LAPOR! Karena termasuk dalam kategori tiga Kota terbaik penggunaan aplikasi dan juga termasuk dalam Top 25 besar pelayanan pengaduan terbaik se Indonesia.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Pemerintah Kabupaten Banjar sudah memenuhi beberapa elemen sukses dalam pelaksanaan *electronic government*, namun dalam pengaplikasiannya dilapangan masih perlu diperbaiki. Dalam pelaksanaan tiga dimensi kesuksesan *electronic government* Pemerintah Kota Banjarmasin termasuk dalam baik dalam pelaksanaannya yaitu 1) *support* yaitu dengan sosialisasi yang dilakukan lebih gencar dalam mensosialisasikan LAPOR! kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak mengetahui dan ikut menjadi pendukung dalam keberhasilan pelaksanaan LAPOR!, 2) *Capacity* bagian finansial Banjarmasin juga telah menyusun Rencana Kegiatan dan ANggaran (RKA) sehingga setiap kegiatan yang dilakukan bisa berjalan dengan lancar karena ada perencanaan yang jelas dan terperinci. 3) *Value* dampak atau manfaat yang dirasakan pemerintah karena sudah banyak digunakan sehingga menjadi masukan untuk kebijakan dan pelayanan yang mendapat laporan terus diperbaiki.

Sedangkan di Kabupaten Banjar dalam pelaksanaan tiga dimensi kesuksesan *electronic government* masih kurang karena beberapa elemen belum maksimal seperti, 1) *Support* yaitu dengan sosialisasi Banjar masih belum maksimal dalam kegiatan sosialisasi karena belum ada sosialisasi langsung yang dilakukan dengan masyarakat. 2) *Capacity* bagian finansial belum ada penyusunan Rencana

Kegiatan dan ANggaran (RKA) sehingga anggaran masih sangat terbatas dan menjadi kendala untuk melaksanakan kegiatan. 3) *Value* dampak atau manfaat yang dirasakan pemerintah karena belum terlalu banyak digunakan sehingga untuk manfaat belum terlalu di rasakan. Namun sejauh ini sudah bisa dirasakan dengan laporan yang masuk pelayanan yang diberikan instansi terus membaik.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan LAPOR! pada Pemerintah Kota Banjarmasin yang bisa menjadi contoh untuk daerah lain dalam melaksanakan LAPOR! seperti :

- 1) Komitmen dari pimpinan dalam hal ini bapak Walikota dan Kepala Bidang Pengelola Pengaduan yaitu dari pimpinan terus menjadikan LAPOR! sebagai hal utama yang terus dikelola dengan baik dan melakukan pengawasan dengan pelaksanaan LAPOR! dan senantiasa menggerakkan masyarakat agar pelayanan publik melalui LAPOR! baik melalui sosial media pribadi maupun saat kegiatan yang dihadiri.
- 2) Terus gencar melakukan inovasi dalam mensosialisasikan LAPOR! kepada masyarakat.
- 3) Menyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran untuk setiap kegiatan yang dilakukan.
- 4) Melakukan evaluasi dengan tim pengelola setiap SKPD dan masyarakat sebagai pengguna LAPOR! seperti kegiatan dialog interaktif yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin
- 5) Serta koordinasi dan kerjasama yang baik dengan tim pengelola.

SARAN

1. Pemerintah Kota Banjarmasin Perlu memaksimalkan lagi dari ketersediaan teknologi informasi yang diberikan

dan terus berkomitment dalam melaksanakan aplikasi LAPOR!

2. Pemerintah Kabupaten Banjar agar bisa menjadikan *best practis* apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin sehingga lebih optimal dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR!
3. Diharapkan peneliti lainnya dapat melengkapi kekurangan dari penelitian ini terkait hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok. PT RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, R. 2006. *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta.Aptikom.
- Indrajit, R. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta.Aptikom.
- Indrajit, R. 2005. *Electronic Government In Action*. Jakarta.Andi Publisher

Jurnal

- Putra, M. T. 2017. *Evaluasi partisipasi masyarakat dalam e- government pelayanan publik di kabupaten boyolali*. (14010113120036).
- Pujiyanto, R. 2008. *Partisipasi Masyarakat Melalui E-Government Untuk Mendukung Terwujudnya Good Governance*. 153–164.
- Rahman, A. 2011. *Evaluasi Kesuksesan E-Governments: Studi Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Tulungagung*. 15 (1).

Internet

- Banjarhits.id. 2018. Manfaatkan LPAOR!, Pemkot Banjarmasin Mendapat Penghargaan. Retrieved January 21, 2019, from Kumparan.com website: <https://kumparan.com/banjarhits/menjaring-keluhan-berujung->

- penghargaan.[di akses 21 Januari 2019 Jam 22.10]
- Blogspot.com. 2014. Penelitian Komparatif. Retrieved February 12, 2019, from www.blogspot.com website:
<http://pgsdbberbagi.blogspot.com/2014/01/penelitian-komparatif.html>[di akses 12 Februari 2019 Jam 22.29]
- Hasby. 2018. Warga Banjar Belum Banyak Memanfaatkan Aplikasi LAPOR! Retrieved November 8, 2018, from tribunnews.com website:
<http://banjarmasin.tribunnews.com/2018/07/23/warga-belum-banyak-memanfaatkan-aplikasi-lapor-ini-penyebabnya>. [di akses 08 November 2018 Jam 14.30]
- kim.banjarbarukota.co.id. 2018. Aplikasi Pengaduan Masyarakat. Retrieved February 8, 2019, from kim.banjarbarukota.co.id website:
<https://kim.banjarbarukota.go.id/blog/aplikasi-pengaduan-masyarakat/>. [di akses pada 08 Februari 2019: 20.51]
- lapor.go.id. 2019. Tentang LAPOR! Retrieved from www.lapor.go.id website:
<https://www.lapor.go.id/tentang>. [di akses 08 November 2018 Jam 14.30]
- Wiwin Hendriani. 2012. Dua Langkah Analisis Tematik (Boyatzis, 1998). Retrieved February 12, 2019, from wiwinhendriani.com website:
<https://wiwinhendriani.com/2012/12/17/dua-langkah-analisis-tematik-boyatzis-1998/>[di akses 12 Februari 2019 Jam 22.29]
- Yudha, B. 2018. E-Government. Retrieved July 16, 2019, from <http://blog.ub.ac.id> website:
<http://blog.ub.ac.id/bramantayayudha/2018/12/18/e-government/> [di akses pada 11 Feb 2019 jam 22.16]
<https://kominfo.banjarkab.go.id>[di akses 13 april 2019 Jam 21:42]
<http://portal.banjarmasinkota.go.id/> [di akses 20 maret 2019 Jam 14.23]
- Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan