

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**IMPLEMENTASI APLIKASI LAPOR!
PADA KELUHAN BANTUAN SOSIAL
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau Pekanbaru



ELISA

NPM : 177110094

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji dan Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayah-NYA serta nikmat islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan penyusunan usulan penelitian yang berjudul "Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru".

Kemudian sholawat dan salam saya haturkan untuk junjungan alam baginda Nabi Muhammad S.A.W dengan mengucapkan Allahumma Solli a'ala sayyidina Muhammad wa'ala ali sayyidina Muhammad Assalamualaika Ya Rasullulah. Yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai berkahnya ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang penulis harus selesaikan dalam mendapatkan gelar kesarjanaannya dalam program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CI selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan jajaran dosen pada jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta membagi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Administrasi Publik dan sekaligus sebagai Pembimbing I yang juga memberikan motivasi penulis dalam penulisan penyusunan Usulan Penelitian ini dan yang telah meberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan pikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu serta Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau beserta Rekan-rekan yang telah memberikan informasi kepada peneliti dalam penulisan dan Penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak dan ibu serta Rekan-rekan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang telah memberikan informasi kepada peneliti dalam penulisan dan Penyusunan Skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Unversitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah

mendidik, memberikan arahan, dan memberikan dorongan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini dengan baik.

8. Terkhususnya untuk Ayahanda Haris Ismail dan Ibunda tercinta Sari Nengsih yang selalu mendoakan dan tidak pernah lelah memberikan arahan dan motivasi penulis untuk menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini.
9. Kepada Adik-adikku Aidah Qurbain dan Najwa Aina yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini.
10. Kepada Sahabat-sahabatku yang berada pada grup WhatsApp Hitz,6 dara dan Wisuda 2021 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat serta dukungan materil maupun non materil dalam Penyusunan Skripsi ini.
11. Kepada Teman-teman seperjuangan semua Mahasiswa Adminstrasi Publik kelas C amngkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada saya dalam Penyusunan Skripsi ini.

Akhir kata ucapakan Terima Kasih, semoga Allah SWT Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dari pihak yang membantu kelancaran penulis skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita bersama.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pekanbaru, 25 April 2021

Penulis

Elisa

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA KOMPREHENSIF SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16
BAB II STUDI KEPUSTKAAAN DAN KERANGKA PIKIR	18
A. Studi kepustakaan	18
1. Konsep Administrasi	18
2. Konsep New Public Service.....	21
3. Konsep Organisasi	22
4. Konsep Manajemen	24
5. Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)	26
6. Konsep Kebijakan	27
7. Konsep E-Government	29
8. Konsep Good Governance	30
9. Konsep Implementasi	31
B. Kerangka Pikir	33

C. Konsep Operasional	33
D. Operasionalisasi Variabel	38
E. Teknik Pengukuran	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Teknik Penarikan Sampel	46
E. Jenis dan Sumber Data	47
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	49
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	49
I. Rencana Sistematis Laporan	50
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	52
A. Sejarah Ringkas	52
1. Dinas komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	52
2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru	53
B. Visi dan Misi	53
1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	53
2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru	53
C. Tugas, Fungsi dan Tata kerja	53
1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	53
2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru	59
D. Struktur Organisasi	60
1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	60
2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Identitas Responden	63
1. Tingkat Usia	63
2. Jenis Kelamin	65
3. Tingkat Pendidikan	66
B. Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	67
1. Standar dan Sasaran Kebijakan	67
2. Sumber Daya	76
3. Hubungan Antar Organisasi	83

4. Karakteristik Agen Pelaksana	90
5. Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi.....	99
C. Rekapitulasi Dari Indikator-Indikator Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.....	106
D. Faktor penghambat Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	111
BAB VI PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Data laporan masuk yang “Terveifikasi” Mengenai Bantuan Sosial dalam aplikasi LAPOR! Periode masuk Tahun 2020	10
I.2 Data laporan masuk yang “Belum Terveifikasi” Mengenai Bantuan Sosial dalam aplikasi LAPOR! Periode masuk Tahun 2020.....	11
I.3 Data laporan masuk yang “Menunggu Kelengkapam Informasi Mengenai Bantuan Sosial dalam aplikasi LAPOR! Periode masuk Tahun 2020.....	12
II.1 Operasional Variabel Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	38
III.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	49
V.1 Identitas Responden Aparatur Dinas Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tingkat Usia	64
V.2 Identitas Reponden Masyarakat Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tingkat Usia	64
V.3 Identitas Responden Aparatur Dinas Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Jenis Kelamin	65
V.4 Identitas Responden Masyarakat Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Jenis Kelamin	65
V.5 Identitas Responden Pegawai Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
V.6 Identitas Responden Masyarakat Terhadap Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
V.7 Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.....	68
V.8 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan terhadap Implemntasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.	73

V.9	Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Sumber Daya terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	76
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Sumber Daya terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	81
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	84
V.12	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	88
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	91
V.14	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	95
V.15	Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	99
V.16	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	103
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.....	106
V.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Standar Operasional Prosedur LAPOR!-SP4N Bersifat Pengaduan	8
II.1. Kerangka pemikiran peneliti tentang Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau	33
IV.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau	61
IV.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru	62



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar kuesioner untuk responden Aparatur Dinas terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru 123
2. Daftar kuesioner untuk responden masyarakat terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru 131
3. Daftar wawancara untuk Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi Dan Komunikasi mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru 139
4. Daftar Pertanyaan wawancara Untuk Admin Atau Pengelola Aplikasi LAPOR! mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru 140
5. Daftar pertanyaan wawancara untuk Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin pada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru..... 141
6. Rekapitulasi Telly Kuisisioner Tanggapan Responden Aparatur Dinas Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau..... 142
7. Rekapitulasi Telly Kuisisioner Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial Di Kota Pekanbaru 143
8. Dokumentasi Foto Penelitian Tentang Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru 145
9. Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik..... 152
10. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau 153
10. Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik..... 154
11. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau 155
12. Surat Rekomendasi Dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 156

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisa
NPM : 177110094
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah:
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas:
3. Bahwa, apabila ia kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 Maret 2021
Penulis,



Elisa

IMPLEMENTASI APLIKASI LAPOR! PADA KELUHAN BANTUAN SOSIAL DI KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

Elisa

Kata kunci: Implementasi, Pengelolaan, Aplikasi LAPOR!, Bantuan Sosial.

Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru, indikator penilaian yang digunakan meliputi Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi sosial, Politik dan Ekonomi. Tipe penelitian ini menggunakan Deskriptif Kuantitatif, yaitu memprioritaskan daftar kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan kuesioner ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan objektifitas keberadaan tujuan lokasi penelitian. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 44 orang, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer yang dikumpulkan dengan teknik daftar kuesioner dan wawancara, serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan teknik sampling dan insidental sampling. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Implementasi Aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru dikategorikan Kurang Terimplementasi. Sehingga hasil dan temuan penelitian ini bahwa tidak adanya komitmen pemimpin yang membuat Sistem Layanan LAPOR! ini tidak berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga banyak munculnya hambatan dari tidak adanya anggaran yang jelas untuk melakukan sosialisasi, sehingga tidak bisa melakukan sosialisasi sejak tahun 2018, tidak adanya struktur birokrasi yang jelas yang membuat aparatur dinas melempar-lempar tugas keaparatur lain dengan alasan itu bukan dibidangnya, hal ini juga membuat aparatur dinas dengan mudah pindah atau tidak bekerja lagi didinas tersebut dalam jangkang waktu paling cepat 6 bulan sekali, dan membuat masyarakat lebih banyak melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual dengan datang langsung ke OPD dan tidak melalui Sistem Layanan LAPOR! karena masyarakat juga menilai aparatur dinas tidak cepat dan tanggap dalam memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat.

IMPLEMENTASI APLIKASI LAPOR! PADA KELUHAN BANTUAN SOSIAL DI KOTA PEKANBARU

ABSTRACT

Elisa

Keyword: Implementation, Management, Application of LAPOR !, Social Assistance.

This study is to determine and analyze the implementation of the LAPOR! Application. In the Complaints of Social Assistance in Pekanbaru City, the assessment indicators used include Policy Standards and Targets, Resources, Inter-Organizational Relations, Characteristics of Implementing Agencies, Social, Political and Economic Conditions. This type of research uses quantitative descriptive, which prioritizes the questionnaire list as a means of collecting data and the data collected by this questionnaire is then used as the main raw material for analyzing empirical conditions and the objectivity of the existence of the research location objectives. The population and sample in this study were 44 people, the types and data collection techniques used consisted of primary data collected by questionnaire and interview list techniques, and secondary data collected using observation. While the data analysis technique used is by using sampling techniques and incidental sampling. Based on this analysis technique the researcher assesses and concludes that the Implementation of the LAPOR! Complaints on Social Assistance in Pekanbaru City are categorized as Less Implemented. So that the results and findings of this study are that there is no commitment from the leader who made the LAPOR! This does not run according to standard operating procedures, so there are many obstacles from the absence of a clear budget for socialization, so that they cannot carry out socialization since 2018, the absence of a clear bureaucratic structure that makes the service apparatus throwing tasks to other officials on the grounds it is not in their field, this also makes the service apparatus easily move or no longer work in the service within the fastest time of every 6 months, and makes the community more aspirations and complaints manually by coming directly to OPD and not through the LAPOR Service System ! because the community also assessed that the service personnel were not fast and responsive in processing public aspirations and complaints.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu arah perkembangan administrasi publik pada saat ini mengacu pada kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan pelayanan publik dan pembangunan suatu daerah. Salah satunya pemerintah menyediakan sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) yang sudah berdiri sejak tahun 2016.

Sistem layanan LAPOR! merupakan sistem layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! Telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh pemerintah daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan.

Berbagai peraturan perundangan yang relevan dengan pelaksanaan SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *“no wrong no policy”* yang menjamin hak masyarakat agar aspirasi dan pengaduan dari manapun serta jenis apapun aspirasi dan pengaduannya akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Berdasarkan prinsip tersebut SP4N dibentuk dengan tujuan agar:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dan Pemerintah Daerah Provinsi Riau juga sudah menyediakan beberapa kanal layanan pengaduan online, masyarakat yang ingin membagi atau mengeluarkan aspirasi dan pengaduannya bisa diakses melalui beberapa metode di LAPOR! Yang pertama, mengeluarkan aspirasi dan pengaduannya secara langsung kepada pengelola LAPOR!-SP4N. Kedua, melalui sms yang berisi “Riau (spasi) isi lapor” pengaduan lewat sms ini bisa dikirim melalui nomor 1708, yang kita ketahui

bawah 1708 merupakan ulang tahun kemerdekaan Indonesia. Sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat ini sengaja disediakan pemerintah daerah melalui sms karena tidak semua masyarakat mempunyai smartpone android dan jaringan internet yang memadai maka dengan sengaja disediakan metode pengaduan melalui sms agar masyarakat dapat menyuarakan haknya serta membagi atau mengeluarkan aspirasi dan pengaduannya melalui metode sms. Ketiga, melalui website LAPOR!-SP4N (www.lapor.go.id) atau melalui aplikasi LAPOR! Itu sendiri yang sudah disediakan oleh pemerintah secara resmi. Aplikasi LAPOR! Ini bisa didownload melalui smartpone android di app store atau play store. Dengan tata kerja pengelolaan pengaduan dalam SP4N-LAPOR!, sebagai berikut:

1. Penerimaan

Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR!-SP4N dan oleh pengelola pengaduan Kementrian/Lembaga/Pemerintah daerah, Korporasi dan badan hukum lainnya yang disampaikan melalui:

- a. SMS
- b. Website (www.lapor.go.id)
- c. Aplikasi LAPOR!

2. Telaah Awal Dan Klasifikasi Pengaduan Pelayanan Publik

- a. Pada saat pengaduan diterima pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.
- b. Laporan yang termasuk dalam kategori pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:

b.1. Identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap

b.2. Uraian keluhan atas pengaduan

b.3. Tempat, waktu penyampaian

Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka pengelola meminta pengadu melengkapi pengaduan dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending).

c. Jika dalam jangka waktu 30 hari pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan. Demikian juga dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan dapat langsung diarsipkan.

3. Penyaluran atau Disposisi Pengaduan

a. Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada penyelenggara yang brewenang yaitu Satuan Kerja Pembina dan Instansi di tingkat Kementerian atau Pemerintah Daerah yang membawahi Unit Penyelenggara terlapor.

b. Jika pengaduan ditujukan kepada penyelenggara yang belum terhubung dalam system LAPOR! Maka pengelola akan memberikan informasi kepada pengadu kontak dari penyelenggara layanan. Namun pengelola tetap akan meneruskan kepada penyelenggara melalui kanal pengaduan lain yang paling memungkinkan.

c. Dalam hal terjadi keliruan dalam mendisposisikan pengaduan, maka penyelenggara layanan public dapat mengembalikan disposisi tersebut kepada Admin untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.

d. Disposisi pengaduan dapat disalurkan ke lebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian maka beberapa penyelenggara layanan yang terkait akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status sehingga pengaduan dinyatakan selesai.

e. Penyelenggara layanan meneruskan kembali laporan yang bukan berada dalam kewenangan Instansinya kepada LAPOR!-SP4N tingkat Nasional.

4. Status dan Tindak Lanjut Pengaduan

- a. Pengelola menyampaikan respon pertama berupa informasi status pengelolaan yang telah disalurkan paling lama 3 hari kerja.
- b. Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada pelapor segera setelah pengelola menerima informasi status pengaduan dari penyelenggara .
- c. Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- d. Jika pengelola tidak mendapat tanggapan yang layak dari penyelenggara yang berwenang, maka pengelola wajib menanyakan kembali status pengaduan kepada penyelenggara.
- e. Respon dan Informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengelola dan pengaduan, dan tidak menggunakan template atau format. Tujuannya agar pengadu merasa diperlakukan dengan baik dan personal oleh pengelola.

5. Penyelesaian Laporan Pengaduan

- a. Laporan termasuk dalam pengaduan non pelayanan publik misalnya pengajuan keberatan permohonan informasi public kepada KIP, atau pelanggaran etika penegak hukum, disalurkan kepada Lembaga yang berwenang dan dianggap selesai. Pengelola wajib memberitahukan status pengaduannya tersebut beserta alasannya.
- b. Kegiatan penyelesaian pengaduan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan public pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen, atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan.
- c. Tindak lanjut dilakukandengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni:
 - c.1. 60 hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan
 - c.2. 14 hari untuk laporan berupa pengaduan sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan
 - c.3. 5 hari untuk permintaan informasi dan keluhan
- d. Dalam hal laporan berupa pengaduan untuk memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, Pembina/penanggung jawab di tiap organisasi penyelenggara/satuan kerja menetapkan tim pemeriksa untuk:

- d.1. Menentukan metode atau prosedur pemeriksaan
 - d.2. Menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan.
 - d.3. Menentukan validitas dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh
 - d.4. Merumuskan hasil pemeriksaan
 - e. Pengelola menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada pelapor segera sejak status penyelesaian pengaduan diperoleh dari penyelenggara layanan.
 - f. Jika dalam waktu 60 hari pengelola belum juga mendapatkan tanggapan yang layak, maka pengelola menanyakan kepada pelapor apakah bersedia untuk dibantu menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
 - g. Jika pelapor bersedia maka pengelola akan memberitahukan kriteria laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman dan meminta pelapor melengkapi laporannya jika diperlukan. Selanjutnya pengelola menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
 - h. Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR!-SP4N. Apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pelaksana dapat mengalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Satuan Kerja Pembina/Penanggung Jawab di atasnya.
6. Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi
- a. Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Pembina pada Pemerintah Daerah berkala meliputi setidaknya:
 - a.1. Materi pengaduan
 - a.2. Kategori pengaduan
 - a.3. Waktu penerimaan
 - a.4. Status penyelesaian

a.5. Hasil penanganan

a.6. Tanggapan pengadu

Dalam hal K/L/D telah memiliki sistem LAPOR! Maka laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.

b. Pemebina/Penanggujawab melalui Tim Koordinasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

b.1. Menetapkan indikator, target dan baku mutu output kinerja pengaduan pengelolaan pengaduan

b.2. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan disatuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan

b.3. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban

b.4. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan

c. Penyelenggara bersama dengan Tim koordinasi melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan bersama dengan Unit Pelayanan Publik serta pemangku kepentingan lain. APIP sesuai materi pengaduan.

d. Pembina pada Pemerintah Daerah wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan dilakukan setiap minimal sebulan sekali, pada rapat pimpinan dengan memaparkan rekapitulasi pengaduan dihadapan pimpinan.

Namun dari fakta yang penulis temukan, persoalan yang terjadi saat masyarakat melakukan aspirasi dan pengaduan yang sudah masuk dalam sistem layanan LAPOR! tidak dapat diteruskan oleh pihak pengelola sistem layanan LAPOR! kepada OPD terkait sesuai dengan aspirasi dan pengaduan yang dilakukan masyarakat, sehingga aspirasi dan pengaduan masyarakat tergantung,

ini membuktikan bahwa tidak adanya koordinasi yang dilakukan sesuai dengan tata kerja pengelolaan pengaduan dalam SP4N-LAPOR!. Hal ini juga dikarenakan OPD-OPD yang terkait pada sistem layanan LAPOR! tidak mendapat sosialisasi semenjak tahun 2018 terakhir dilakukannya sosialisasi dan dikarenakan juga aparat dinas yang berada pada OPD tersebut tidak aktif, naik jabatan, dan pergantian pegawai di instansi tersebut yang menyebabkan terputusnya akses sistem layanan LAPOR! Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dengan instansi-instansi lain.

Gambar I.1: Standar Operasional Prosedur LAPOR!-SP4N Bersifat Pengaduan.

No		UPP K/L/D	UPT	LAPOR !-SP4N	Input	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Penyaluran prngaduan				Hasil telaah			
2.	Telaah lanjut				Data laporan	3 hari	Hasil telaah lanjut	Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Koordinasi K/L/D
3.	Mengonfirmasi dan mengklasifikasi laporan dan kelengkapan data untuk tindak lanjut pengaduan				Hasil telaah	3 hari	kelengkapan data laporan dan pendukung	Dikordinasikan oleh Ketua tim pelaksana pelapor diminta untuk melengkapi dokumen/laporan <u>tindaklanjuti</u> Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klasifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tridaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Menyalurkan laporan hasil telaah untuk ditindaklanjuti				Hasil telaah dan data pendukung	Maks 60 hari 14 hari	Lpaoran hasil tindak lanjut	Laporan diteruskan kepada admin LAPOR!-SP4N UPT/Inspektorat untuk ditindaklanjuti dalam 60 hari <u>diteruskan LAPOR!-SP4N Nasioanal</u>
5.	Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan				Laporan hasil penyelesaian pengaduan	30 menit	Dokumen kinerja pengelolaan dari penyelesaian Pengaduan	Statistik kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan dan penyelesaian pengaduan diinformasikan dalam LAPOR!-SP4N dan SIPP

Sumber: Adopsi dan Integrasi LAPOR!-SP4N Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik, 2020.

Dari gambar diatas membuktikan bahwa Standar Operasional Prosedur dalam suatu program yang dilaksanakan sangatlah penting salah satunya sistem layanan LAPOR!, karean SOP itu sendiri sebagai acuan melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah, apakah suatu program yang dilaksankan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dalam aplikasi LAPOR! Masyarakat bisa mengeluarkan aspirasi dan pengaduannya dalam area pengaduan dibeberapa bidang. Area pengaduan dibeberapa bidang tersebut antara lain:

- Pendidikan dan Pengajaran
- Tempat tinggal
- Komunikasi dan Informasi
- Lingkungan Hidup
- Penanggulan Bencana
- Pembangunan Desa
- Ketenagakerjaan dan Usaha
- Perbankan
- Perhubungan
- Jaminan Sosial
- Infrastruktur
- Pariwisata
- Energi
- Kemaritiman

- Kesehatan
- Pertanian
- Hukum dan Keamanan
- Reformasi Birokrasi
- Sumber Daya Alam
- Bantuan Sosial

Namun dari banyak bidang aspirasi dan pengaduan diatas, yang penulis temukan mengenai persoalan yang terjadi hanya sedikit yang melakukan aspirasi dan pengaduan di sistem layanan LAPOR! sehingga aspirasi dan pengaduan yang masuk sekaligus dikelola 1 harinya hanya 1 aspirasi dan pengaduan dan paling sedikit dalam waktu 5 hari hanya 1 aspirasi dan pengaduan yang masuk sekaligus dikelola pada sistem layanan LAPOR!, hal ini juga dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan sistem layanan LAPOR! dan yang penulis temukan alasan mengapa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui akan sistem layanan LAPOR! karena tidak adanya sosialisasi dilakukan kepada masyarakat, sosialisasi terakhir dilakukan pada tahun 2018.

Adapun data laporan masuk perbidangnya dalam aplikasi LAPOR! Yang terverifikasi, belum terverifikasi, menunggu kelengkapan informasi, menunggu evaluasi kelengkapan informasi, diarsipkan oleh admin, diarsipkan oleh pelapor, ditutup oleh sistem, ditutup oleh pelapor, dan instansi belum terhubung pada periode masuk Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1: Data laporan masuk yang “Terverifikasi” Mengenai Bantuan Sosial dalam aplikasi LAPOR! Periode masuk Tahun 2020.

No	Klasifikasi Laporan	Kategori disposisi	Sumber laporan	Status laporan (Terverifikasi)
1	2	3	4	5
1.	Pengaduan berkadar pengawasan	Bantuan sosial	Android	2
2.	Permintaan Ekonomi	Bantuan Sosial	Website	1
3.	Pengaduan berkadar pengawasan	Dana desa/Alokasi dana desa (DD/ADD)	Website	2

1	2	3	4	5
4.	Pengaduan berkadar pengawasan	Dana desa/Alokasi dana desa (DD/ADD)	Android	1
5.	Pengaduan berkadar pengawasan	Corona-bantuan untuk masyarakat	Website	1
6.	Pengaduan berkadar pengawasan	Bansos daerah (Pemprov, Kab/Kota)	Website	4
7.	Pengaduan berkadar pengawasan	Corona-dampak ekonomi	Website	4
8.	Pengaduan berkadar pengawasan	Dana desa/Alokasi dana desa (DD/ADD)	Website	1
9.	Pengaduan berkadar pengawasan	Bantuan sosial	Website	3
10.	Pengaduan berkadar pengawasan	Jaminan sosial ketenagakerjaan	Website	2
Jumlah				21

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau 2020

Berdasarkan tabel I.1 masyarakat yang melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR! pada periode tahun 2020 mengenai Bantuan Sosial berjumlah 21 aspirasi dan pengaduan yang masuk dengan status terverifikasi yang menggunakan sumber laporan yaitu Website dan android.

Tabel I.2: Data laporan masuk yang “Belum Terverifikasi” Mengenai Bantuan Sosial dalam aplikasi LAPOR! Periode masuk Tahun 2020.

No	Klasifikasi Laporan	Kategori Disposisi	Sumber laporan	Status laporan (belum terverifikasi)
1	2	3	4	5
1.	Permintaan informasi	Bansos daerah (Pemprov, Kab/Kota)	Website	1
2.	Permintaan informasi	Umum (semua JPS covid atau skema bansos yang lain)	Website	1
Jumlah				2

Sumber : Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau, 2020

Berdasarkan tabel I.2 masyarakat yang melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR! pada periode tahun 2020 mengenai Bantuan Sosial

berjumlahh 2 aspirasi dan pengaduan yang masuk dengan status belum terverifikasi yang menggunakan sumber laporan yaitu Website.

Tabel I.3: Data laporan masuk yang “Menunggu Kelengkapam Informasi” Mengenai Bantuan Sosial dalam aplikasi LAPOR! Periode masuk Tahun 2020.

No	Klasifikasi Laporan	Kategori disposisi	Sumber Laporan	Status Laporan (menunggu kelengkapan informasi)
1	2	3	4	5
1.	Pengaduan berkadar pengawasan	Bantua langsung tunai dana desa (BLT DD)	Website	2
Jumlah				2

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau, 2020

Berdasarkan tabel I.3 masyarakat yang melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR! pada periode tahun 2020 mengenai Bantuan Sosial berjumlah 2 aspirasi dan pengaduan yang masuk dengan status menunggu kelengkapan informasi yang menggunakan sumber laporan yaitu website.

Dan dari keseluruhan tabel diatas yang menjadi tempat layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat adalah aspirasi dan pengaduannya mengenai Bantuan Sosial. Karena disetiap tahunnya masyarakat sangat membutuhkan kepedulian atau kepekaan pemerintah mengenai bantuan sosial, terlebih lagi ditahun 2020 ini banyaknya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam masalah pemenuhan kelangsungan hidup dan menurunnya perekonomian masyarakat.

Pemberian bantuan sosial kepada masyarakat sebenarnya bukanlah hal yang baru dilakukan oleh pemerintah. Dengan keadaan adanya bencana disuatu daerah atau wilayah. Contohnya, bantuan sosial ini sering dilakukan oleh pemerintah pusat sekaligus pemerintah daerah tetapi respon masyarakat atas kegiatan bantuan

sosial yang terjadi ini masih banyak menimbulkan kekecewaan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Bahkan, kegiatan bantuan sosial ini dilakukan sesuai dengan tingkat kemiskinan masyarakat sebagai penerima bantuan sosial.

Dimasa pandemi COVID-19 yang terjadi ditahun 2020 ini, pemerintah pusat sekaligus pemerintah daerah kelimpungan dalam penyaluran bantuann sosial kepada masyarakat (Ihsanudin, 2020). Sebagai contoh, di beberapa informasi pemberitaan adanya masyarakat yang mengembalikan bantuan sosial tersebut karena mereka merasa bantuan tersebut tidak tepat sasaran., selain itu ada lagi yang terjadi dalam proses bantuan sosial dimana masih adanya masyarakat yang tidak terdata padahal mereka layak untuk mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah.

Pemberian bantuan sosial oleh pemerintah, yakni pemerintah pusat sekaligus pemerintah daerah terkesan membingungkan, lamban diterima oleh masyarakat yang terkena dampak dan yang tidak tepat sasaran. Permasalahan bantuan sosial ini sudah menjadi ciri khas turun temurun dalam proses pemerintahan pusat sekaligus pemerintah daerah, hal ini bisa saja terjadi karena kurangnya koordinasi baik dari antar instansi maupun masyarakat itu sendiri. Pada tahun 2020 ini sudah 15.625 KK diantaranya sudah menerima bantuan pada pendistribusian tahap satu, lalu sisanya 30.000 KK sedang jalan paketnya pada tahap kedua, dan 45.625 KK adalah rumah tangga yang terdampak COVID-19, mereka menjadi miskin baru (Ingot Ahmad Hutasuhut, 2020).

Dari fakta yang penulis temukan, masyarakat melakukan aspirasi dan pengaduan mengenai bantuan sosial lebih banyak melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual datang langsung ke OPD terkait yaitu Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru, sehingga aspirasi dan pengaduan yang masuk mengenai bantuan sosial perharinya 60 aspirasi dan pengaduan.

Dengan demikian, tujuan dari mengapa penulis tertarik pada penelitian ini, karena terdapat beberapa fenomena yang menjadi salah satu acuan penulis tertarik untuk meneliti ini dan juga agar mengetahui sejauh mana Implementasi dari Aplikasi LAPOR! ini apakah sudah terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosuder (SOP) yang berlaku.

Adapun ditemukan beberapa fenomena dan informasi yang penulis temui dilapangan yang dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian ini, bahwa terdapat:

1. Dalam aplikasi LAPOR! Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau memiliki hubungan antar instansi lain untuk menyesuaikan proses aspirasi dan pengaduan masyarakat, namun hubungan antar instansi ini belum adanya ikatan yang kuat yang dikarenakan pegawai dari instansi tersebut tidak aktif lagi, naik jabatan dan pergantian pegawai di instansi tersebut yang menyebabkan terputusnya akses sistem layanan LAPOR! Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dengan instansi-instansi lain.

2. Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yang mengelola sistem layanan LAPOR! Di Provinsi Riau tidak adanya struktur birokrasi dalam penyelenggaraan sistem layanan LAPOR!.
3. Tidak diadakannya sosialisasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau kepada OPD-OPD yang ikut serta dalam sistem layanan LAPOR! dan kepada masyarakat setelah tahun 2018.
4. Masih banyaknya masyarakat yang melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual dengan datang langsung ke Dinas Sosial dan Pemukiman Kota Pekanbaru dengan 60 aspirasi dan pengaduan yang masuk perharinya, dari pada melalui sistem layanan LAPOR! yang 1 hari 1 aspirasi dan pengaduan yang masuk sekaligus dikelola dan paling sedikit dalam waktu 5 hari hanya 1 aspirasi dan pengaduan yang masuk sekaligus dikelola pada sistem layanan LAPOR!.

Fenomena diatas berdasarkan pengamatan penulis secara langsung (observasi) dan sesi tanya jawab langsung kepada admin atau pengelola aplikasi LAPOR! (wawancara). Maka penulis tertarik meneliti tentang **“Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan fenomena dan permasalahan diatas dalam penelitian ini perlu menetapkan perumusan masalah agar penelitian ini terarah maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru?

2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat Implementasi sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan permasalahan diatas maka penulis dan pelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana Implementasi sistem layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat Implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang bisa diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Kegunaan Teoritis, yaitu ini diharapkan dapat memacu perkembangan Ilmu Administrasi, minimal dapat memperkaya investasi hasil-hasil penelitian dibidang Administrasi khususnya dibidang Administrasi Negara (Publik).
- b. Kegunaan Praktis, yaitu menambah wawasan penulis dan pembaca tentang judul Implementasi aplikasi LAPOR! pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

- c. Kegunaan Akademik, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi bagi penelitian lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Administrasi

Secara etimologi atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.

Dari pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas.

Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pengerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis atau mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* (Silalahi, 2013 : 5)

Secara terimologi, sebagai mana yang dikemukakan oleh Faried Ali (2011 : 19) apa yang disebut:

“Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurus yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur diarahkan pada penciptaan keteraturan, serta mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik.

Menurut (Silalahi, 2010 : 8) Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama, yaitu:

Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang

secara bersama-sama, teratur, dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Administrasi dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) macam kategori definisi administrasi (Hardiyansyah, 2017 : 10) sebagai berikut:

- a. administrasi sebagai proses atau kegiatan. Menurut Soetarto dan Soewarno, administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.
- b. administrasi sebagai tata usaha. Harris Muda Nasution mengatakan bahwa administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat-menyurat, dan mencatat (membukukan) setiap perubahan atau kejadian yang terjadi dalam organisasi itu.
- c. administrasi dalam arti pemerintah/negara/publik. Nigro dan Nigro mengemukakan bahwa kerjasama sekelompok pemerintahan bukan hanya pihak eksekutif saja. Tetapi meliputi legislatif, eksekutif, dan hubungan di antara mereka mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah.

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain (Silalahi, 2011 : 5).

Menurut Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama anatar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas realitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Pasolong : 2014).

Syafri (2012 : 3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemeberian nomer atau kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman,

berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi atau insitusi.

Menurut Ali (2011 : 19) Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi awalan pe dan akhirnya an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan, dan apalagi pengaturan.

Administrasi menurut Sondang (2014 : 4) Administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Dari uraian tentang administrasi diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan secara berkelompok atau terorganisasi dengan mengutamakan kerjasama yang tinggi untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya yang berupa tujuan dari organisasi itu sendiri.

Administasi menentukan arah dan tujuan dari organisasi, karena administrasi sangat penting dalam menentukan dan mengatur kegiatan organisasi. Aktifitas organisasi yang baim akan menciptakan administrasi yang sehat dan dinamis, begitu pula jika pelaksanaan administrasi yang baik akan menentukan keberhasilan suatu Negara untuk menjalankan dan menentukan kualitas administrasi yang dijalankan oleh Negara tergantung kepada sumber daya manusia yang dimiliki. Kumpulan sumber daya tersebut membentuk kesatuan yang disebut Organisasi.

2. Konsep New Public Service

Menurut Miftah Thoha (2008) the new public service adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya the new public service mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep yang lainnya. Lahirnya konsep ini tidak bisa dipisahkan dengan pendahulunya. Ide dasar konsep ini dibangun dari konsep:

- a. Teori democratic citizen ship
- b. Model komunitas dan civil society
- c. Organisasi humanism
- d. Post modern ilmu administrasi publik.

New public service merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik (Pasolong, 2016 : 141).

Konsep New Public Service mempunyai model yang bisa dibedakan dengan konsep lainnya, seperti yang dikatakan Denhard&Denhardt (2007 : 549-559) bahwa prinsip-prinsip New Public Service adalah:

- a. Membantu warga masyarakat mengartikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama dari pada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat kearah yang baru
- b. Administrasi publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut dengan kepentingan public
- c. Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsive melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif
- d. Kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama pada agregasi kepentingan pribadi para individu
- e. Para pelayanan publik harus memberikan perhatian, tidak semata pada pasar tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik standart professional dan kepentingan warga masyarakat
- f. Kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memeberikan kontribusi terhadap

masyarakat dari pada oleh manajer wirausaha yang bertindak seakan-seakan yang adalah milik mereka.

Dapat ditarik kesimpulan dari new public service bahwa semua hal ini menekankan pada partisipasi warga Negara dalam merumuskan program-program layanan publik yang terfokus pada kebutuhan warga Negara, memiliki hak-hak yang sama (adil), memberikan ruang bagi partisipasi publik, dan lebih transparansi atau terbuka dalam penyedia layanan dalam menghadapi warga Negara, mampu menjelaskan keputusan yang diambil sesuai dengan program, dan mampu menjalankan program layanan public sesuai dengan norma dan implementasi yang dijalankan selama ini.

3. Konsep Organisasi

Organisasi adalah merupakan sebuah sistem yang berdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan (Winardi, 2011 : 15)

Organisasi adalah suatu bentuk kerjasama manusia untuk pencapaian tujuan bersama. Organisasi tidak lebih dari pada sekelompok orang berkumpul bersama disekitar suatu teknologi yang digunakan untuk mengubah *input-input* menjadi barang dan jasa yang dapat dipasarkan (Sunyanto, 2013 : 37)

Organisasi menurut Stephen Robbins (dalam Sopiah, 2008 : 2) adalah satuan soial yang berkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi atas dasar yang relatif kontinyu untuk mencapai suatu tujuan atas serangkaian tujuan bersama.

Organisasi menurut Griffin (dalam Sule dan Saefullah, 2010 : 4) adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.

Organisasi menurut Siagian (dalam Tarmizi dan Hendri Andry, 2015: 14) adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama serata formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan nama terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif dari orang-orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas (Zulkifli, 2014).

Menurut (Zulkifli, 2014) yang mengatakan bahwa sebuah organisasi sebagai sistem apapun bentuk dan jenisnya adalah bersifat dinamis dan juga terbuka. Terbuka karena tidak bisa menghindari berbagai bentuk pengaruh dari perubahan yang sudah datang ke aspek lingkungan, terutama lingkungan eksternal.

Menurut Siswanto (2013 : 73) organisasi didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Dalam organisasi mengandung 3 elemen, yaitu:

- a. Sekelompok orang
- b. Interaksi dan kerja sama
- c. Tujuan bersama

Organisasi selain dipandang sebagai wadah atau tempat kegiatan, organisasi juga dapat dipandang sebagai suatu proses, terfokus pada interaksi diantara orang-

orang yang menjadi anggota organisasi didalamnya. Keberhasilan dalam suatu organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan dengan cara salah satunya bekerjasama atau berkoordinasi dengan organisasi lain untuk mencapai suatu program untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, hal ini juga dapat mewujudkan organisasi yang baik.

4. Konsep Manajemen

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue (2010 : 1), “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok atau orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasioanal atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaanya disebut *manager* atau pengelola”

Menurut Winardi (2010 : 76) mengemukakan manajemen sebagai berikut:

“Manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), yang dilaksanakan untuk menderterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya.”

Menurut Syafri (2012 : 2) hakikatnya manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain:

“manajemen merupakan rangkaian aktifitas menggerakkan kelompok orang organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi.”

Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan (Siswanto, 2013 : 2)

Menurut Suswanto dan Doni (2014 : 16) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan (2014 : 1) manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dasar-dasar manajemen yaitu:

- a. Adanya kerja sama antar kelompok orang dalam ikatan formal
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan capai
- c. Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur
- d. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan

Menurut Stoner, et. al. (Zulkifli, 2014 : 17) berpendapat bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, pengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaannya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan salah satu rangkaian proses yang sangat penting dalam melaksanakan rutinitas kehidupan kehidupan dalam berorganisasi. Karena manajemen merupakan sebuah proses dengan tujuan mengatur aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau sekelompok orang dengan bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Hubungan anatar administrasi, organisasi, dan manajemen adalah administrasi adalah kesekuruhan proses kerjasama dua orang atau lebih (kelompok) didasarkan pada rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, organisasi adalah wadah atau tempat, dan manajemen adalah ilmu, seni atau cara untuk mengendalikan atau mengelola proses kerja sama tersebut untuk mecaoai tujuan suatu kelompok tersebut yang sudah melalukan kerjasama, jika rangkaian ini terpenuhi dengan baik dan jelas arahnya, maka pencapaian tujuan akan berhasil sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

5. Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem yang menyangkut metode dan upaya terorganisasi dalam melakukan fungsi pengumpulan data (baik data-data dari dalam dan luar perusahaan) serta dengan menggunakan komputer data-data yang telah dikumpulkann tadi diproses untuk menghasilkan dan menyajikan informasi yang terkini, akurat, dan cepat bagi para pengambil keputusan manajemen (Sule dan Saefullah, 2010 : 398).

Sistem informasi manajemen diartikan juga sebagai sebuah sistem yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna bagi kepentingan organisasi, juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan (Siswanto, 2007 : 188).

Menurut Hartono (2013 : 20) sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem, yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian atau komponen yang secara bersama-sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan.

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi manajemen menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap yang disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi,

manajemen, dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi (Ais Zakiyudin, 2011 : 15).

Tujuan dibentuknya sistem informasi manajemen adalah supaya organisasi memiliki sistem yang dapat diandalkan dalam pengelolaan data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan strategik. Dengan demikian sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi (Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono, 2009 : 13).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem yang menyangkut metode dan upaya terorganisasi dalam melakukan fungsi pengumpulan data dan diolah menjadi informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan manajemen. Informasi sangat menentukan keberhasilan kegiatan organisasi dan informasi merupakan factor yang sangat dominan bagi pengambilan keputusan. Informasi yang akurat dan cepat akan mendukung keputusan yang tepat dan akurat pula, sebaliknya jika informasi yang tidak akurat akan keputusan yang diambil menjadi keliru.

6. Konsep Kebijakan

Sebagai konsep public, makna kebijakan (*Policy*) yang senantiasa berubah menuju kan kepada kita perubahan-perubahan dalam praktik kebijakan. Di Inggris "*policy*" mengandung makna kompleks dan beragam. Dalam karya Shakespeare, misalnya kita akan menjumpai empat makna yang berbeda, kehati-hatian, sebetuk pemerintah, tugas, dan administrasi. Kebijakan mencangkup seni ilusi politik dan duplikasi. Penonjolan, tampilaran luar dan tipuan (*Ilussion*) adalah beberapa unsur yang membentuk kekuasaan (*Power*). Kekuasaan tidak dapat dipertahankan hanya dengan kekuatan paksa (*Force*). Kekuasaan memerlukan kebijakan (*Policy*) dan "*policy*" menunggangi keasadaran" seperti yang dikatakan penyair Timon Of Athens dalam Parsons(2008 h. 15-16).

Winarno (2012; h. 19) dan Wahab (2010; h. 1-2) sepakat mengatakan bahwa istilah "kebijakan" ini pengngaannya sering dipertukarkan dengan istilah-istilah

lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, standar, proposal, dan *grand design*.

Menurut beberapa ahli istilah kebijakan (*policy*) itu sendiri berbeda-beda, seperti yang disampaikan oleh Suharto (2010; h. 7) Kebijakan adalah prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan.

Menurut Korayati (2005 : 7), mengemukakan bahwa secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai tumpuan keputusan pemerintah yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana, dan program yang akan dilaksanakan.

Kebijakan merupakan ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu (Kansil dan Critine, 2008 : 190).

Menurut Iskandar (2012) Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Lebih lanjut, kebijakan memiliki dua aspek (Thoha, 2012), yakni :

- a. Kebijakan merupakan praktika sosial, kebijakan bukan event yang tunggal atau terisolir. Dengan demikian, kebijakan merupakan sesuatu yang dihasilkan pemerintah yang dirumuskan berdasarkan dari segala kejadian yang terjadi di masyarakat. Kejadian tersebut ini tumbuh dalam praktika kehidupan kemasyarakatan, dan bukan merupakan peristiwa yang berdiri sendiri, terisolasi, dan asing bagi masyarakat.
- b. Kebijakan adalah suatu respon atas peristiwa yang terjadi, baik untuk menciptakan harmoni dari pihak-pihak yang berkonflik, maupun menciptakan insentif atas tindakan bersama bagi para pihak yang mendapatkan perlakuan yang tidak rasional atas usaha bersama tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, kebijakan adalah rangkaian konsep yang menjadi pedoman dalam melakukan tindakan atau dalam pengambilan keputusan didalam orgnisasi untuk mencapai tujuan. Kebijakan juga merupakan salah cara dalam pengambilan keputusan dari sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah.

7. Konsep e-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009 : 113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, moble computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank E-Government ialah sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah melalui Widw Area Network, Internet, Mobile Computing yang memiliki kemampuan untuk transformasi pelayanan yang lebih dari pemerintah kepada masyarakat, dunia bisnis dan dengan instansi pemerintah lainnya, serta dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi kenyamanan, pertumbuhan pempadatan, serta mengurangi biaya.

Menurut Dekomenfo (Samodra Wibawa 2009 : 114), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai pengguna teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatann pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005).

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (2010) “e-Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information,

Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya.”

E-government merupakan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dalam aktifitas ruang lingkup pemerintah. Bahwa dapat disimpulkan, dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dalam ruang lingkup pemerintah, ini merupakan suatu cara atau jalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga pelayanan publik yang ada dalam pemerintah lebih cepat, tepat, dan akurat.

8. Konsep Good Governance

Good Governance dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa siandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab pada publik (Mas’oed, 2003 : 150-151).

Menurut Hardijanto (dalam Pandji santoso, 2017 : 55), pengertian Governance mengandung makna yang lebih luas dari pada governmnet, tetapi termasuk didalamnya mencangkup mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan sektor negara, masyarakat, sumber daya, dan swasta (negara dan non negara).

Menurut Sedarmayanti (2003 : 2), menjelaskan bahwa good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan peyediaan *public goods and service* disebut *governance* sedangkan praktek terbaiknya disebut *good governance*.

Good governance adalah suatu tata pemerintahan yang dijalankan secara seimbang oleh pemerintah, swasta, masyarakat bukan hanya jalan melainkan harus masuk kategori yang baik (Thoha, 2003 dalam Gafur, 2014).

Good governance menurut Lembaga Administrasi Negara (2000 dalam Heriyanto, 2015) adalah penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi antar pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa, Good governance pada dasarnya merupakan suatu konsep yang terfokus kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggung jawabkan secara bersama dan menciptakan pemerintahan yang baik.

9. Konsep Implementasi

Menurut Mulyadi (2015 : 12), implementasi adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam satu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Menurut Grindle (Mulyadi, 2015 : 47), “menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti diprogram tertentu”.

Menurut Awang (2010 : 78) menjelaskan bahwa implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan, merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian yang timbul setelahnya disyahrkannya pedoman kebijakan yang mencangkup, baik usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimblkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Menurut Wahab (2004 : 72) menyatakan bahwa Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan

berlaku atau dirumukan. Yang merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencangkup baik usaha-usaha untuk administrasinya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Implementasi merupakan sebagai apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan yang memberikan perioritas pada suatu program, manfaat atau suatu bentuk output yang jelas (Azam Awang, 2010 : 32).

Hinggis (dalam Pasolong, 2007 : 57) mendefinsikan implementasi yaitu sebagai rangkuman dari berbagai kegiatan yang didalamnya sumber daya manusia mennggunakan sumbr daya lain untuk mencapai sasaran strategi.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang telah dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation (1975)*. Proses implemntasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performasi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kebijkan kinerja publik. Dengan beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

- a. Standar dan sasaran kebijakan
- b. Sumber daya
- c. Hubungan antar organisasi
- d. Karakteristik agen pelaksana
- e. Kondisi sosial, politik dan ekonomi.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Maka untuk menentukan tercapainya kebijakan itu ada dua langkah. Pertama, langsung mengimplementasikan melalui program-program tertentu. Kedua, melalui formulasi kebijakan dan turunan dari kebijakan publik tersebut.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dimaksudkan untuk memberi gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta indikator-indikator yang terkait didalam variabel penelitian.

Gambar II.1: Kerangka pemikiran peneliti tentang Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.



Sumber: Modifikasi Penulis, 2020

C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah ataupun konsep terkait usulan penelitian ini, maka penelitian memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian.

1. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. New Public Service memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis tetapi sebagai sebuah demokratis. maka New Public Service berusaha mengembalikan peran pemerintah seperti awalnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dan mengutamakan kepentingan publik.
3. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih dan sekelompok orang yang berkomitmen (persetujuan) untuk bekerja sama dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah disetujui atau disepakati bersama.
4. Manajemen adalah sebuah proses dengan tujuan mengatur sesuatu atau aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau sekelompok orang dengan bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan dimiliki.
5. Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem perencanaan yang didalam perusahaan tersebut melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, dan teknologi.
6. Kebijakan adalah rangkaian konsep yang menjadi pedoman dalam melakukan tindakan atau pengambilan keputusan didalam organisasi untuk mencapai tujuan.

7. E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah daerah, pusat, dan pemerintah federal untuk mendukung operasi pemerintah, pelibatan masyarakat dan penyediaan pelayanan pemerintah.

8. Good Governance adalah suatu konsep sekaligus tujuan yang ada didalam pemerintah dengan memastikan layanan publiknya berjalan dengan efektif dan efisien.

9. Implementasi adalah lebih kearah pada penerapan atau tindakan dalam pengambilan keputusan dan diiringi dengan batasan-batasan kebijakan yang telah ditetapkan didalam organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

a. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Dengan sub indikator sebagai berikut:

a.1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Menjadikan kualitas pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik lagi dan menjadi kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan itu sendiri.

a.2. Meningkatkan pembangunan disuatu daerah

Menjadikan keadaan disuatu daerah tersebut lebih baik lagi dengan adanya Implementasi Aplikasi LAPOR!, seperti jalan yang rusak menjadi bagus karena pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! Yang berdampak dan menjadikan keadaan didaerah tersebut lebih baik.

a.3. Meminimalisir penyalahgunaan sosial media

Menjadikan masyarakat untuk tidak melakukan aspirasi dan pengaduan disosial media secara Cuma-Cuma, karena dengan adanya Aplikasi LAPOR! Ini pengaduan masyarakat langsung tersampaikan kepada pemerintah terkait.

b. Sumber daya

Implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya baik sumber daya manusia (human resources) maupun sumberdaya non-manusia (non-human resource). Dengan sub indikator sebagai berikut:

b.1. Sumber daya manusia

Sebagai pelaksana dari sistem layanan Aplikasi LAPOR!.

b.2. Sumber daya finansial

Sebagai alat pendukung melakukan sosialisasi dan pelatihan.

b.3. Sarana/prasarana

Sebagai pelengkap dari sarana/prasana pelaksanaan sistem layanan LAPOR!.

c. Hubungan anatar organisasi

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan intansi lain. Dengan sub indikator sebagai berikut:

c.1. Koordinasi

Sebagai salah satu upaya untuk menyingkronkan atau menyesuaikan aspirasi dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat melalui sistem layanan LAPOR!.

c.2. Sosialiasi

Sebagai salah satu upaya untuk menjalin hubungan antar OPD menjadi lebih efektif dan efisien.

d. Karakteristik agen pelaksana

Karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program. Dengan sub indikator sebagai berikut:

d.1. Kompetensi

Kemampuan, wewenang, kecakapan.

d.2. Transparansi

Adanya kebebasan atau terbuka dalam mendapatkan informasi.

d.3. Akuntabilitas

Bertanggung jawab yang nyata kepada publik.

d.4. Berpartisipasi

Mewujudkan kebebasan dalam berasosiasi, berbicara dan berpartisipasi dengan konstruktif.

d.5. Responsivitas

Sikap cepat dan tanggap terhadap pelayanan publik.

e. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi

Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting, yakni: respon implementor terhadap kebijakan, yang akan memengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan dan intensitas disposisi implementor, yakni

preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor. Dengan sub indikator sebagai berikut:

e.1. Sosial

Tindakan atau perilaku individu.

e.2. Politik

Penyelenggaraan pemerintahan.

e.3. Ekonomi

Kegiatan dalam memenuhi kebutuhan hidup.

D. Operasioanl Variabel

Operasioanl variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel indikator, item penilaian dan skala yang direncanakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Tujuan dari operasioanl variabel ini adalah menjelaskan mengenai konsep-konsep utama dalam penelitian ini dan mengelompokkan item penelitian yang sama sebagai variabel penelitian adalah “Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau” yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel II.1: Operasional Variabel Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	(Sub Indikator)	Ukuran skala
1	2	3	4	5
Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, implemntasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performasi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara	Implemntasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi,	1. Standar dan Sasaran Kebijakan	a. Meningkatkan kualitas pelayanan pubik b. Pembangunan disuatu daerah c. Meminimalisir penyalahgunaan sosial media	Terimplementasi Cukup Terimplementasi Kurang Terimplementasi

1	2	3	4	5
sengaja dilakukan untuk secara kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan public yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kebijakan kinerja publik Dengan beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik, dan ekonomi.	Informatika dan Statistik Provinsi Riau (Studi Laporan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru).	2. Sumber Daya	a. Sumber daya manusia b. Sumber daya finansial c. Sarana/prasarana	Terimplementasi Cukup Terimplementasi Kurang Terimplementasi
		3. Hubungan Antar Organisasi	a. Koordinasi b. Sosialisasi	Terimplementasi Cukup Terimplementasi Kurang Terimplementasi
		4. Karakteristik Agen Pelaksana	a. Kompetensi b. Transparansi c. Akuntabilitas d. Berpartisipasi e. Responsivitas	Terimplementasi Cukup Terimplementasi Kurang Terimplementasi
		5. Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi	a. Sosial b. Politik c. Ekonomi	Terimplementasi Cukup Terimplementasi Kurang Terimplementasi

Sumber : Modifikasi Penulisan, 2020

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang dilakukan terhadap penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengukuran skala Likert. Menurut Sugiyono (2014 : 132) skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Maka penelitian membedakan keadalam kedalam 3 (tiga kategori) yaitu: Terimplementasi (3 skor). Cukup Terimplementasi (2 skor), dan Kurang

Terimplementasi (1 Skor). Adapun kategori pengukuran indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator standar dan sasaran kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator standar dan sasaran kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator standar dan sasaran kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

2. Sumber Daya

Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator sumber daya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator sumber daya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator sumber daya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

3. Hubungan Antar Organisasi

Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator hubungan antar organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator hubungan antar organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator hubungan antar organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator karakteristik agen pelaksana telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator karakteristik agen pelaksana telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator gen pelaksana telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

5. Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi

Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator kondisi soasial, politik, dan ekonomi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator kondisi , dan ekonomi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang Terimplementasi: Apabila hasil penelitian terhadap indikator kondisi soasial, politik, dan ekonomi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe survey deskriptif dengan analisa kuantitatif. Tipe penelitian survey deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidik dengan menggunakan sejumlah sampel (responden) dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul lebih akurat dan nyata.

Metode penelitian kuantitatif jenis penelitian yang melibatkan pengambilan data secara statistik sehingga dapat dilakukan dengan cara perhitungan dan interpretasi yang disajikan dalam bentuk diagram, grafik, tabel dan pengujian hipotesis sehingga memberikan hasil penelitian aktual.

Oleh karena itu, penulis memilih tipe penelitian dengan tipe survey deskriptif dengan analisa kuantitatif untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan statistik Provinsi Riau dan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Alasan dari pemilihan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena penulis menemukan adanya beberapa fenomena yang terjadi pada Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau: Dalam aplikasi LAPOR!

Dinas Komunikasi, Informatika dan statistik Provinsi Riau Memiliki Hubungan antar instansi lain untuk menyesuaikan proses aspirasi dan pengaduan online rakyat, namun hubungan antar instansi ini belum adanya ikatan yang kuat, Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau masih banyaknya masyarakat yang menyalurkan aspirasi dan pengaduannya mengenai Bantuan Sosial, hal ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya pemerintah dalam memberikan bantuan sosial kepada masyarakat atau kurangnya kepekaan pemerintah terhadap bantuan sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sangat membutuhkan bantuan sosial, dan minimnya sosialisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau kepada OPD dan masyarakat menimbulkan efek bahwa masih banyaknya OPD-OPD terkait dan masyarakat yang belum mengetahui aplikasi LAPOR! Sebagai tempat aspirasi dan pengaduan online rakyat yang resmi dari pemerintah, hal ini menyebabkan masih adanya masyarakat yang menjadikan sosial media sebagai tempat utama melakukan aspirasi dan pengaduan online rakyat yang cuma-cuma yang sudah pasti tidak akan tersampaikan kepada instansi terkait.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan unsur yang menjadi objek penelitian, populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
- b. Admin atau Pengelola aplikasi LAPOR!
- c. Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin
- d. Masyarakat

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang digunakan untuk menjadi sumber data dalam suatu penelitian. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teknik penarikan sampel.

Tabel III.1: Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jabatan Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi	1	1	100%
2	Admin atau Pengelola aplikasi LAPOR!	2	2	100%
3.	Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin	1	1	100%
4.	Masyarakat	~	40	0,25%
Jumlah			44	

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan Teknik penarikan sampel sampling sensus, dalam hal ini teknik sampel sampling sensus dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil dan dapat dijangkau. Penarikan sampel sampling sensus ini dilakukan pada kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau dan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.
2. Selanjutnya menggunakan teknik penarikan sampel insidental sampling, Penentuan teknik penarikan sampel insidental sampling ini digunakan untuk masyarakat karena penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber

data. Penarikan sampel insidental sampling dituju pada masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi LAPOR! dan pernah melakukan aspirasi dan pengaduan mengenai bantuan sosial.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang akan digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Sumber data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber yang asli dengan melakukan observasi, wawancara, dan memberikan angket kepada responden atau objek penelitian yang berhubungan dengan Implementasi Aplikasi Lapor.

2. Data sekunder

Sumber data penelitian yang didapatkan melalui media perantara. Data yang diperoleh antara lain, standar operasioanl prosedur, data pengguna aplikasi LAPOR! dan data pendukung lainnya yang diperoleh langsung dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket atau Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang dijawab langsung oleh responden, teknik ini ditujukan admin pengelola

Aplikasi LAPOR!, Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin dan Masyarakat.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara sesi tanya jawab lisan langsung berhadapan fisik atau bertatap muka, teknik ini ditujukan kepada Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, Admin atau Pengelola aplikasi LAPOR! dan Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin

3. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mengunjungi tempat penelitian, melakukan pengamatan dengan melihat kondisi dilapangan tempat peneleitian, teknik ini ditujukan pada kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

4. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan media perantara bertujuan untuk mengabadikan sebuah momen baik dalam bentuk foto, vidio, maupun dalam bentuk reakaman, teknik ini ditujukan kepada Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, Admin atau Pengelola aplikasi LAPOR!, Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin, Masyarakat dan Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau, Serta Kantor Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

Data yang berasal dari jawaban kuesioer dan jawaban wawancara responden di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau dan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru akan diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan tulisan, yang mana akan dianalisis menggunakan metode deskriptif, yaitu analisa yang memberikan gambaran berdasarkan kenyataan atau fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulan.

H. Jadwal Kegiatan Peneliti

Jadwal dan Waktu kegiatan penelitian tentang Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatik, dan Statistim Provinsi Riau dan Dinas Sosial Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel III.2: Jadwal Kegiatan Penelitian Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Jenis kegiatan	Bulan dan minggu tahun 2020												Bulan dan minggu 2021											
		Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP	■	■	■	■																				
2.	Seminar UP					■	■	■	■																
3.	Revisi UP									■	■	■	■												
4.	Revisi Kuesioner													■	■	■	■								
5.	Rekomendasi Survey													■	■	■	■								
6.	Survey Lapangan																	■	■	■	■				
7.	Analisis Data																					■	■	■	■
8.	Penyusunan Laporan Hasil penelitian																								
9.	Konsultasi revisi Skripsi																								
10.	Ujian Konfrehensif																								
11.	Revisi Skripsi																								
12.	Pengaduan Skripsi																								

Sumber: Olahan Penulis, 2020

I. Rencama Sistematis Laporan Penelitian

Adapun sistematik penulisan usulan penelitian ini dibahas dalam 6 BAB, dimana pembahasan-pembahasan BAB mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas mengenai rumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDU KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Pada BAB ini merupakan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut yang mana berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikiran, hipotesis, konsep operasional, operasional variabel, dan teknik pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal kegiatan penelitian dan sistematik penulisan usulan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada BAB ini memuat tentang gambaran umum tentang sejarah ringkas Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau, struktur organisasi, fungsi dan tugas organisasi,

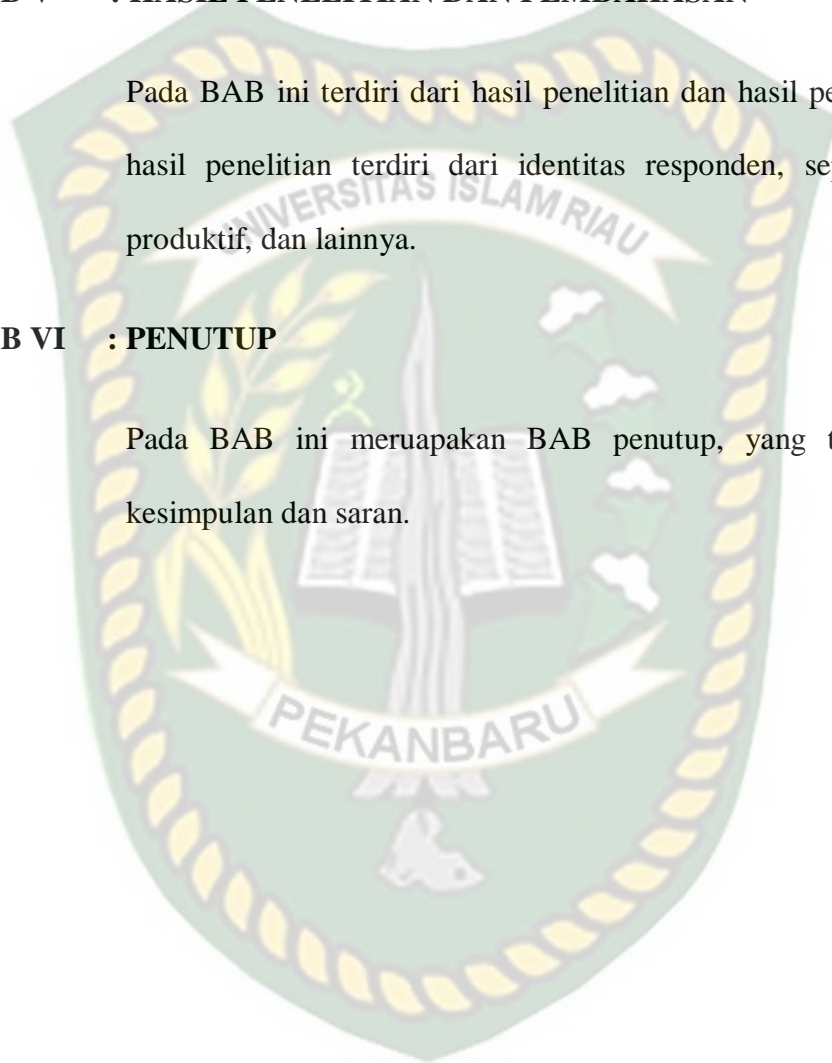
sumber daya organisasi, dan informasi lain yang relevan dengan judul penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini terdiri dari hasil penelitian dan hasil pembahasan, hasil penelitian terdiri dari identitas responden, seperti umur produktif, dan lainnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada BAB ini merupakan BAB penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas

1. Dinas Komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau

Sesuai pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau 4 November 2016, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Mempunyai tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan-urusan Pemerintahan yang menjadi wewenang daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan pada :

1. Perumusan kebijakan pada Sekertariat, Bidang Informasi dan Komunikasi publik, Bidang Pengelolaan dan infrastruktur E-Government, Bidang Layanan E-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
2. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekertariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government, Bidang Layanan E-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
3. Pelaksanaan Administrasi pada Sekertariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government, Bidang Layanan E-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Gibernur terkait dengan tugas dan fungsi.

2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

Terbentuknya Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Nomor 7 Tahun 2001.

B. Visi dan Misi

1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Visi, terwujudnya layanan Komunikasi, Informatika dan Statistik yang handal dan berdaya saing. Misi, mewujudkan manajemen penyelenggara pemerintah yang baik (good governance), efektif dan efisien, profesional, transparan, dan akuntabel.

2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru

Visi, terwujudnya kesejahteraan sosial bagi PMKS/PSKS dilandasi kesetiakawanan sosial serta pemakaman yang indah dan tertib. Misi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sasaran kerja, meningkatkan dan memberdayakan PMKS/PSKS agar tumbuh dan berkembang dalam sistem masyarakat, meningkatkan keterampilan dan produktivitas tenaga kerja PMKS dan PSKS, meningkatkan pelayanan sosial kepada masyarakat secara optimal melalui Pekerjaan Sosial Masyarakat (PSM), menciptakan lapangan kerja melalui kerjasama dengan dunia usaha.

C. Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dipimpin oleh Kepala Dinas

yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretariat.

Berdasarkan peraturan Gubernur Riau Nomor 78 Tahun 2016, tentang uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah pada bidang Komunikasi, Informatika dan Statistik.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Dinas Komunikas, Informatik dan Statistik Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi rumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

b. Sekertaris

Sekertaris mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada sub bagian perencanaan program, sub bagian keuangan, perlengkapan dan pengelolaan barang milik daerah dan sub bagian kepegawaian dan umum.

Untuk melakukan tugas, Sekertaris menyelenggarakan fungsi :

- b.1. Penyusunan program kerja dan rencana operasioanal pada sekretariat;
- b.2. Penyelenggara koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas dilingkungan sekretariat;

b.3. Penyelenggara pemantuan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik;

Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya. Susunan Organisasi Sekertariat, terdiri atas :

- b.1. Sub bagian perencanaan program;
- b.2. Sub bagian keuangan, perlengkapan dan pengelolaan barang milik daerah;
- b.3. Sub bagian kepegawaian dan umum.

c. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik memiliki tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi komunikasi informasi, seksi diseminesi informasi, seksi multimedia dan dokumentasi.

Untuk melaksanakan tugas bidang informasi dan komunikasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- c.1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bidang informasi dan komunikasi publik;
- c.2. Penyelenggara koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas dilingkungan bidang informasi dan komunikasi publik;
- c.3. Penyelenggaraan pemantuan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala dinas komunikasi, informatika dan statistik;
- c.4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang informasi dan komunikasi publik terdiri dari :

- c.1. Seksi komunikasi informasi
- c.2. Seksi diseminasi informasi
- c.3. Seksi multimedia dan dokumentasi

d. Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Bidang infratraktur teknologi informasi dan komunikasi memiliki tugas melakukan koordinasi dan komunikasi, seksi pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, dan seksi pengendalian infrastruktur teknologi dan informasi.

Untuk melaksanakan tugas bidang infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- d.1. Perumusan kebijakan teknis infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- d.2. Pelaksanaan kebijakan infrastruktur teknologi informasi dan komunukasi;
- d.3. Pengoordinasian, sinkronisasi dan fasiitasi bidang infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- d.4. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;
- d.5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan.

Susunan organisasi bidang infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi terdiri atas :

- d.1. Seksi jaringan infrasturktur teknologi informasi dan komunikasi;
- d.2. Seksi pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi;

d.3. Seksi pengendalian infrastruktur teknologi dan informasi.

e. Bidang Aplikasi dan Informatika

Bidang aplikasi dan informatika memiliki tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi standarisasi penyelenggaraan aplikasi dan informatika, seksi integrasi dan interoperabilitas dan seksi pengelolaan dan pengembangan aplikasi.

Untuk melaksanakan tugas bidang aplikasi dan informatika menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- e.1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bidang aplikasi dan informatika;
- e.2. Penyelenggara koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas dilingkungan bidang aplikasi dan informatika;
- e.3. Penyelenggara pmeantuan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau;
- e.4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi bidang aplikasi dan informatika :

- e.1. Seksi standarisasi penyelenggara aplikasi dan informatika;
- e.2. Seksi intergrasi dan interoperabilitas;
- e.3. Seksi pengelolaann dan pengembangan aplikasi

f. Bidang Statistik

Bidang statistik memiliki tugas melakukan koordinasi, sinkronisasi, monitoring fasilitas, perumusan kebijakan, pemantuan dan evaluasi pada seksi statistik sosial, seksi statistik ekonomi dan sumber daya alam dan seksi statistik infrastruktur dan kewilayahan.

Untuk melaksanakan tugas bidang statistik menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- f.1. Penyusunan perumusan bahan kebijakan, rencana program dan operasional pada bidang statistik;
- f.2. Penyusunan petunjuk teknis pelaksanaan program dan standarisasi pengelolaan bidang statistik;
- f.3. Pelaksanaan koordinasi dan integrasi data statistik sektoral dengan Kabupaten/Kota Di Provinsi Riau Dan Pemerintah Pusat;
- f.4. Penyelenggara kegiatan peningkatan sumber daya manusia atau sumber daya aparatur;
- f.5. Pelaksanaan kerjasama dengan Kementerian/Lembaga/Departemen/Instansi (K/L/D/I) terkait dalam pelaksanaan pendataan maupun pengelolaan data statistik;
- f.6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil pengawasan dan pengendalian pelaksanaan urusan statistik sektoral;
- f.7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang statistik terdiri dari :

- f.1. Seksi statistik sosial;
- f.2. Seksi statistik ekonomi dan sumber daya alam;
- f.3. Seksi statistik infrastruktur dan kewilayahan.

g. Bidang Persandian

Bidang persandian memiliki tugas melakukan koordinasi, fasilitas dan evaluasi pada seksi tata kelola persandian, skesi operasioanal pengamanan persandian.

Untuk melaksanakan tugas bidang persandian menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- g.1. Penyusunan program kerja dan rencana operasioanl pada bidang persandian;
- g.2. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas dilingkungan bidang persandian;
- g.3. Penyelenggaraan pemantuan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau;
- g.4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang persandian terdiri dari :

- g.1. Seksi tata kelola persandian;
- g.2. Seksi operasional pengamanan persandian;
- g.3. Seksi pengawasan dan evaluasi persandian.

2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

Struktur dan tata kerja Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008. Kedudukan Dinas Sosial dan

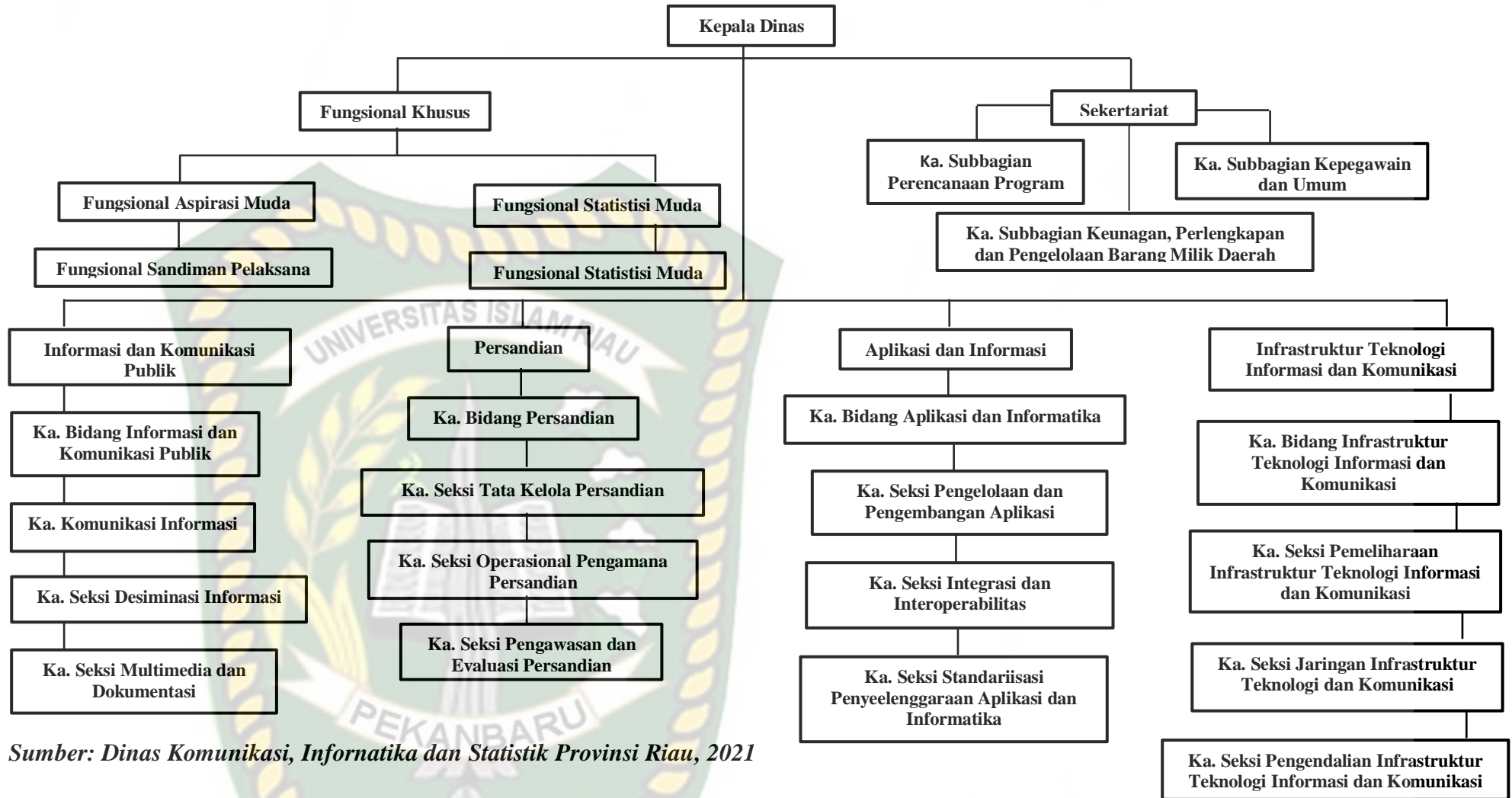
Pemakaman Kota Pekanbaru yang pada saat ini dipimpin oleh seseorang kepala dinas dan terdiri dari 1 sekretaris dan 4 kepala bidang (Kabid), 15 kepala seksi (Kasi) dan tenaga jabatan fungsional dengan jumlah 59 orang yang dilatarbelakangi dari berbagai disiplin ilmu yang berbeda dalam pelaksanaannya.

D. Struktur Organisasi

1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Dalam dunia administrasi tidak pernah terlepas dari yang namanya organisasi dan manajemen. Untuk mempermudah proses administrasi dan manajemen dalam berorganisasi, maka dibentuklah sebuah struktur organisasi dengan salah satu program yaitu sistem layanan LAPOR! yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau sejak tahun 2016. Adapun struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau

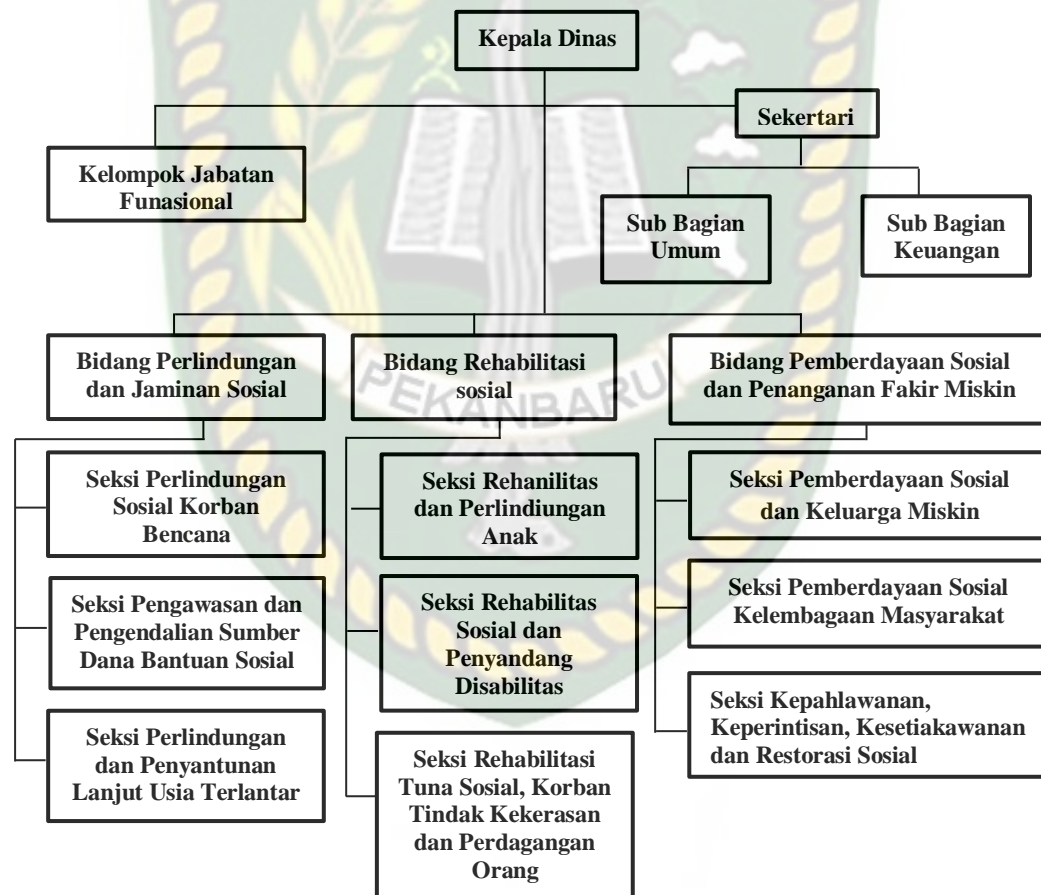


Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau, 2021

2. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru

Dalam dunia administrasi tidak pernah terlepas dari yang namanya organisasi dan manajemen. Untuk mempermudah proses administrasi dan manajemen dalam berorganisasi, salah satunya memberikan kepuasan kepada masyarakat mengenai bantuan sosial, Adapun struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Gambar IV.2 : Struktur Organisasi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru



Sumber: Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru, 2021

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang paling berperang penting adalah responden, karena responden itu sendiri merupakan sebagian besar data yang diperoleh dalam penelitian. Dalam melakukan penelitian tentang Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru, penulis mengumpulkan data-data dan sekaligus menganalisa hasil data yang terdapat pada kuesioner penelitian yang diawali dengan identitas responden dalam melakukan penelitian ini.

Sehubungan dengan penelitian Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru diperlukannya data atau identitas responden agar penulis bisa membagikan perkelompoknya, adapun identitas responden yang dianggap perlu untuk dipaparkan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Usia

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam melakukan tindakan dan berfikir dalam melakukan sebuah pengambilan keputusan. Biasanya yang lebih tua cenderung lebih jearah bekerja dan berfikir lebih matang, karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam kegiatan yang dia lakukan sekaligus dalam pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.1: Identitas Responden Aparatur Dinas Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1.	20-30	2	66,7%
2.	31-40	0	0%
3.	41-50	1	33,3%
	Jumlah	3	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.1 diatas diketahui bahwa usia sangat mempengaruhi tingkat kerja atau produktivitas kerja. Aparatur dinas yang produktif dalam bekerja adalah usia 20-30 tahun dan 31-40 tahun dibandingkan dengan usia 41-50 tahun. Menurut Tanto (2012) dan Mahendra dan Woyanti (2014) dalam kutipan Selvia Apriliyanti (2017 : 69) salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap produktivitas karyawan adalah faktor usia. Usia yang masih dibawah produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lebih lemah dan terbatas.

Tabel V.2: Identitas Reponden Masyarakat Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Responden	Persentase
1.	20-30	39	97,5%
2.	31-40	1	2,5%
3.	41-50	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Yang berada pada Usia 20-30 berjumlah 39 orang. Hal ini dikarenakan usia 20-30 lebih produktif dalam mencari informasi publik dan update dalam kemajuan teknologi, sehingga lebih banyaknya usia 20-30 yang mengetahui atau menggunakan aplikasi LAPOR!.

2. Jenis kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin terbagi menjadi dua jenis kelamin, yaitu jenis kelamin Laki-Laki dan jenis kelamin Perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi tingkatan emosional responden yang bersangkutan didalam melakukan kegiatan sekaligus didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.3: Identitas Responden Aparatur Dinas Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	2	66,7%
2.	Perempuan	1	33,3%
	Jumlah	3	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.3 bahwa laki-laki lebih dominan, hal ini disebabkan karena pengetahuan dan penguasaan dibidang digital atau teknologi lebih lebih unggul dari pada perempuan.

Tabel V.4: Identitas Responden Masyarakat Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	15	37,5%
2.	Perempuan	25	62,5%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan tabel V.4 diatas bahwa diketahui responden terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Terdiri dari 15 orang dengan jenis kelamin laki-laki dan 25 orang dengan jenis kelamin perempuan. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terhadap Impelementasi Aplikasi LAPOR! Didominasi oleh

jenis kelamin perempuan, hal ini dikarenakan perempuan lebih aktif dalam melakukan aspirasi dan pengaduan salah satunya bantuan sosial.

3. Tingkat Pendidikan

Selanjutnya dalam identitas responden pada penelitian ini terdapat juga identitas tingkat pendidikan terakhir, maka tabel mengenai informasi pengelompokan pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.5: Identitas Responden Pegawai Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1.	SLTA	0	0%
2.	Diploma	0	0%
3.	Sarjana (S1/S2)	3	100%
	Jumlah	3	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.5 bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi bagaimana dan cara kerja aparatur dinas. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai dinas maka dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, akan tetapi jika tingkat pendidikannya semakin rendah maka kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakatnya juga semakin terbatas.

Tabel V.6: Identitas Responden Masyarakat Terhadap Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1.	SLTA	23	57,5%
2.	Diploma	8	20%
3.	Sarjana (S1/S2)	9	22,5%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.6 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan sangat mempengaruhi pola pikir seseorang dan tinggi rendahnya tingkat pendidikan seseorang juga mempengaruhi sikap dan pola prilakunya. Dalam tabel diatas

responden terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! lebih dominan tingkat pendidikan SLTA yang berjumlah 23 orang. Hal ini dikarenakan yang melakukan aspirasi dan pengaduan dan yang menerima bantuan sosial adalah masyarakat yang kurang mampu dengan pendidikan terakhir SLTA.

B. Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan bantuan Sosial di Kota Pekanbaru dalam penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari lima indikator yang meliputi Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana dan Kondisi Sosial, politik dan Ekonomi, yang bertujuan untuk mengetahui Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan adalah apa yang hendak akan diraih oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, jangka pendek, menengah atau panjang. Kejelasan dari sasaran dan standar kebijakan harus dilihat secara lebih spesifik sehingga diakhir program tersebut dapat diketahui tingkat keberhasilan dan kegagalan dari program atau kebijakan yang dilaksanakan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Berjumlah 40 orang responden terhadap indikator Standar dan Sasaran Kebijakan yang terdiri dari tiga item penilaian yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, pembangunan disuatu daerah,

meminimalisir penggunaan sosial media tentang Implementasi aplikasi LAPOR!,

Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel V.7: Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
2.	Pembangunan Disuatu Daerah	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
3.	Meminimalisir Penyalahgunaan Sosial Media	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
	Jumlah	0	6	3	9
	Rata-rata	0	2	1	3
	Persentasi	0%	66,7%	33,3%	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.7 bahwa tanggapan responden aparatur dinas mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari jawaban responden aparatur dinas yang menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan masih belum sepenuhnya secara keseluruhan hasil yang didapat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari jawaban responden aparatur dinas yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan fakta yang terjadi dilapangan masyarakat yang masih melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual harus melakukan antri, padahal kenyataannya pemereintah sudah menyediakan Sistem Layanan LAPOR! sejak tahun 2016 untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan aspirasi dan pengaduan tanpa perlu antri dan jauh-jauh datang ke OPD.

Pembangunan disuatu daerah. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas mereka menjawab Cukup Terimplementasi, hal ini dikarenakan mereka sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan suatu pembangunan daerah dengan menyediakan Sistem Layanan Aplikasi LAPOR! yang dapat meningkatkan pembangunan disuatu daerah. Dari jawaban responden aparatur dinas yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan fakta dilapangan masih adanya beberapa jalan yang rusak, memberikan pelayanan yang masih manual.

Meminimalisir penyalahgunaan sosial. Dilihat dari jawaban aparatur dinas yang menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan tidak banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi LAPOR!. Dari jawaban responden aparatur dinas yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan masih ada masyarakat menaruh aspirasi dan pengaduannya disosial media disebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bahwa pemerintah sudah menyediakan Sistem Layanan LAPOR! resmi khusus untuk menaruh aspirasi dan pengaduannya.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau, Bapak Ir. Junaidi, M. Sc mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan dengan pertanyaan Apa saja tujuan dari dibentuknya sistem layanan LAPOR! Sesuai dengan standar dan sasaran kebijakan yang berlaku?
Beliau Menjawab :

“Memberikan pelayanan maksimum, secara prinsip pengaduan itu ada 2 kategori ada yang langsung dan tidak langsung. Langsung itu datang ke OPD keinstansi terkait, yang tidak langsung bisa menggunakan sistem media sosial salah satunya Aplikasi LAPOR!. Yang jelas Aplikasi LAPOR! Memberikan kemudahan dari segi waktu, efisiensi anggaran dan segala macam, sehingganya orang bisa tidak perlu datang kesini lagi keOPD terkait, bisa lewat Aplikasi LAPOR!, jelasnya memberikan pelayanan maksimumlah dari tujuan Aplikasi LAPOR!, memberikan kepuasan kepada masyarakat bahwa setiap ada permasalahan masyarakat, masyarakat bisa langsung menggunakan gadget atau handphone pribadi melakukan pengaduan secara online”

(Wawancara : Selasa 26 Januari 2021, 11.45 WIB).

Diketahui dari hasil wawancara bahwa Standar dan Sasaran Kebijakan merupakan pedoman dalam menetapkan tujuan yang akurat dan jelas, salah satunya tujuan dari menyediakannya Sistem Layanan LAPOR!. dengan dibentuknya tujuan dari Sistem Layanan LAPOR! ini akan membantu secara bertahap apa yang menjadi koreksi untuk kedepannya agar terbentuknya Sistem Layanan yang efektif dan efisien.

Kemudian hasil wawancara dengan Bang Wahyu dan Bang Tatang mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan dengan Pertanyaan “Apa saja tujuan dari dibentuknya sistem layanan LAPOR! Sesuai dengan standar dan sasaran kebijakan yang berlaku? Bang Wahyu menjawab :

“Supaya masyarakat itu ada tempat pengaduan, jadi kalau misalnya masyarakat itu mau melapor kejadian sesuatu itu kalau ada yang untuk dilaporkan mengadu kesiapa itulah gunanya Aplikasi LAPOR!. Jadi Aplikasi LAPOR! Ini ibaratnya memang harus dipertahankan terus untuk masa-masa yang akan datang Aplikasi LAPOR! Ini upgrade terus, terus masyarakat ini berguna untuk pelaporan atas kejadian tersebut, jadi masyarakat itu ibaratnya Aplikasi LAPOR! Ini bergunalah, yang tadinya masyarakat tidak bisa mengadu kemana-mana jadi dengan Aplikasi LAPOR! Ini, masyarakat jadi bisa melapor”

Selanjutnya Bang Tatang menjawab :

“Intinya itu lebih transparansi informasi kita yaitu informasi publik, contohnya apa sih, bagaimana sih. Jadi publik itu bisa tahu daerah lingkungan itu bahwa jalannya buruk atau tidak, terus PLTA itu lagi penuh airnya atau tidak, pas masa hujan seperti apa, kan begitu. Jadi disitu kita masyarakatnya lebih tahu

informasi nya lebih cepat dan tidak dari nedia sosial lain seperti facebook, twitter atau yang lain-lainnya, ini memang dari punyanya pemerintah yaitu Aplikasi LAPOR! Disitu bisa dapat informasi apapun yang dia butuhkan, itu tujuan dari Aplikasi LAPOR!”

(Wawancara : Selasa 26 Januari 2021, 10.08 WIB)

Diketahui dari hasil wawancara diatas bahwa tujuan dari dibentuk Sistem Layanan LAPOR! berdasarkan Standar dan Sasaran kebijakan sangat penting dan mempengaruhi kemajuan dari Sistem Layanan LAPOR!. Karena jika memiliki tujuan dan tidak didasari dengan Standar dan Sasaran kebijakan maka tujuan tersebut tidak akan jelas dan malah suatu program yang dibentuk juga tidak terlaksana dengan baik atau tidak berjalan dengan semestinya.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Heryani mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan dengan Pertanyaan ”Apakah Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru menggunakan Aplikasi LAPOR! untuk mengelola permasalahan bantuan sosial di kota pekanbaru?” Bu heryani menjawab:

“Tidak memakai Aplikasi LAPOR! untuk mengani permasalahan bantuan sosial, kami ada aplikasi sendiri dan masyarakat juga biasanya datang kesini (secara manual) untuk melakukan aspirasi dan pengaduannya”

(Wawancara : Senin 29 Maret 2021, 11.10 WIB)

Diketahui dari hasil wawancara diatas bahwa tujuan dari dibentuknya Sistem Layanan LAPOR! belum terlaksana, karena tidak adanya digunakan Aplikasi LAPOR! pada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru bahkan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota pekanbaru memiliki aplikasi khusus untuk menangani aspirasi dan pengaduan masyarakat, serta hingga saat ini sistem manual masih terlaksana.

Kemudian berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan, berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan pertama, Meningkatkan kualitas pelayanan publik bahwa masih adanya masyarakat yang mengadu secara manual dan melakukan antri saat melakukan aspirasi dan pengaduan, ini merupakan bentuk bahwa kurang terimplementasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua, Pembangunan disuatu daerah bahwa hasil yang diperoleh dari aspirasi dan pengaduan masyarakat belum terlihat jelas dalam pembangunan disuatu daerah, fakta dilapangan masih adanya beberapa jalan yang rusak, memberikan pelayanan yang masih manual. Ketiga, Meminimalisir penyalahgunaan sosial media bahwa masyarakat masih menjadikan sosial media sebagai tempat aspirasi dan pengaduannya dan hal ini juga dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui apa itu Aplikasi LAPOR!.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, wawancara, observasi diatas bahwa untuk indikator Standar dan Sasaran kebijakan berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan tidak adanya standar dan sasaran kebijakan mengenai pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang harus diselesaikan perhari. Aspirasi dan pengaduan yang masuk sekaligus dikelola 1 hari 1 aspirasi dan pengaduan dan paling sedikit 5 hari 1 aspirasi dan pengaduan yang masuk sekaligus dikelola pada sistem layanan LAPOR!, masih adanya masyarakat yang melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual hingga melakukan antri, belum adanya perubahan dari pembangunan disuatu daerah dan masih banyaknya masyarakat menjadi kan sosial media sebagai alat untuk

melakukan aspirasi dan pengaduannya dan minimnya pengetahuan masyarakat fungsi dari aplikasi LAPOR!. Padahal tujuan dari dibentuknya Sistem Layanan LAPOR! adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pembangunan disuatu daerah dan meminimalisir penggunaan sosial media dengan menciptakan dan memberikan kemudahan dari segi waktu, efisiensi anggaran serta keterbukaan dalam memberikan informasi.

Tabel V.8: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	12 (30%)	21 (52,5%)	7 (17,5%)	40
2.	Pembangunan Disuatu Daerah	13 (32,5%)	18 (45%)	9 (22,5%)	40
3.	Meminimalisir Penyalahgunaan Sosial Media	15 (37,5%)	19 (47,5%)	6 (15%)	40
	Jumlah	40	58	22	120
	Rata-rata	13	19	8	40
	Persentase	32,5%	47,5%	20%	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dilihat dari jawaban responden masyarakat mereka menjawab Terimplemtasi, dikarenakan 12 masyarakat merasa puas saat melakukan aspirasi dan pengaduan pada aplikasi LAPOR!nya ditindak lanjuti. Dari jawaban responden masyarakat yang menjawab Cukup Terimplemtasi, dikarenakan 21 masyarakat merasa bahwa aparatur dinas belum maksimal dalam memberikan pelayanan publik. Selanjutnya dari jawaban

responden masyarakat yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 7 masyarakat sudah melakukan aspirasi dan pengaduan tetapi tidak ditindak lanjuti dan merasa lebih baik langsung melakukann aspirasi dan pengaduan ke OPD terkait.

Pembangunan disuatu daerah. Dilihat dari jawaban responden yang menjawab Terimplementasi, dikarenakan 13 masyarakat yang melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem aplikasi LAPOR! merasakan dampak positif dalam pembanguna daerah. Dari jawaban responden yang menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 18 masyarakat ini merasa aparaturnya belum maksimal dalam pembangunan disuatu daerah dengan sistem layanan LAPOR!. selanjutnya jawaban responden yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 9 masyarakat ini tidak mendapatkan hasil dari melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR!.

Meminimalisir penggunaan sosial media. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 15 masyarakat ini menilai bahwa melakukan pengaduan ditempat yang tepat menghasilkan hal yang baik dan dapat menghindari hal yang tidak- tidak disosial media. Dari jawaban responden masyarakat yang menjawab Cukup Terimplemmtasi, dikarenakan 19 masyarakat belum tahu banyak mengenai Sistem Layanan LAPOR!, bagaimana cara menggunakannya. Selanjutnya dari jawaban responden yang menjawab Kurang Terimplemmtasi, dikarenakan 6 masyarakat ini tidak mengetahui Aplikasi LAPOR! sebagai tempat aspirasi dan pengaduan yang tepat.

Kemudian berdasarkan observasi peneliti dilapangan mengenai indikator Standar dan Sasaran Kebijakan berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan masih adanya masyarakat yang mengadu secara manual dan melakukan antri saat melakukan aspirasi dan pengaduan, ini merupakan bentuk bahwa kurang terimplementasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, bahwa hasil yang diperoleh dari aspirasi dan pengaduan masyarakat belum terlihat jelas dalam pembangunan disuatu daerah, fakta dilapangan masih adanya beberapa jalan yang rusak, memberikan pelayanan yang masih manual, meminimalisir penyalahgunaan sosial media bahwa masyarakat masih menjadikan sosial media sebagai tempat aspirasi dan pengaduannya dan hal ini juga dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui apa itu Aplikasi LAPOR!.

Dengan demikian dapat diketahui dari hasil penyebaran kuesioner, observasi penulis menyimpulkan bahwa indikator Standar dan Sasaran Kebijakan berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat tentang Sistem Layanan LAPOR! yang mengakibatkan masyarakat hingga saat ini melakukan aspirasi dan pengaduan masih secara manual dengan datang kedinas terkait, belum adanya hasil atau efek dari pembangunan disuatu daerah, dan semakin canggih teknologi masyarakat semakin berfikir bahwa sosial media sebagai alat utama aspirasi dan pengaduan padahal disamping itu pemerintah sudah menyediakan khusus Sistem Layanan LAPOR! agar lebih mempermudah masyarakat

2. Sumber Daya

Sumber daya menunjukkan seberapa besar kah dukungan dari finansial dan sumber daya manusia sekaligus sarana/prasarana untuk melaksanakan program atau kebijakan. Sumber daya juga dapat dikatakan sebagai pelaksana atau implementor yang diarahkan dengan memiliki keahlian atau kemampuan yang memadai untuk mendukung implementasi kebijakan, baik dari sarana/prasarana maupun wewenang yang dapat menunjang implementasi kebijakan, dalam hal ini adalah implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Yang berjumlah 40 orang responden terhadap indikator Sumber Daya yang terdiri dari tiga item penilaian yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sarana/prasarana. Sebagai berikut:

Tabel V.9: Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Sumber Daya terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Sumber Daya Manusia	2 (66,7%)	0 (0%)	1 (33,3%)	3
2.	Sumber Daya Finansial	2 (66,7%)	0 (0%)	1 (33,3%)	3
3.	Sarana/prasarana	0 (0%)	3 (66,7%)	0 (0%)	3
	Jumlah	4	3	2	9
	Rata-rata	1,3	1	0,7	3
	Persentase	43,4%	33,3%	23,3%	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.9 diatas bahwa dapat dilihat untuk tanggapan aparatur dinas untuk indikator Sumber Daya berada pada kategori “Terimplementasi”.

Sumber daya manusia. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas mereka menjawab Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas sudah merasa melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memproses sistem layanan LAPOR!. Dari jawaban responden aparatur dinas yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas masih memberikan pelayanan masyarakat diluar sistem layanan LAPOR!. Menurut Hasibuan (2006 : 1) sumber daya manusia SDM adalah ilmu seni dan mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sumber daya Finansial. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas mereka menjawab Terimplementasi, dikarenakan mereka sudah mempergunakan sumber daya finansial sebagai alat pendukung melakukan sosialisasi dan pelatihan dengan semestinya. Dari jawaban responden aparatur dinas yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan pada saat ini aparatur dinas terkendala masalah sumber daya finansial untuk melaksanakan sosial sosialisasi dan pelatihan setelah terakhir melakukan sosialiasi dan pelatihan pada tahun 2018.

Sarana/prasarana. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas mereka menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan sarana/prasarana secara keseluruhan belum terpenuhi dan masih ada yang harus ditingkatkan lagi dan dilengkapi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau, Bapak Ir. Junaidi, M. Sc mengenai indikator Sumber Daya dengan

perntanyaan Apakah bapak sudah melaksanakan tugas dalam proses pengelolaan sistem layanan LAOR! Sesuai dengan standar operasional prosedur atau SOP yang berlaku?. Beliau menjawab :

“Secara umum sudah, karena selama ini sejak tahun 2016 kita memang pemerintah provinsi Riau sudah bekerjasama dengan kantor staff presiden menggunakan Aplikasi LAPOR! Yang merupakan prodak dari yang waktu itu masih kantor staff presiden kalau sekarang Mempan Rb, nah ini dipakai hampir seluruh pemerintah provinsi untuk pengaduan secara online dan aplikasi ini standar operasional prosedur atau SOP sudah diatur oleh mempan rb dan Alhamdulillahnya dengan adanya aturan itu sudah gunakan, Cuma satu tahun belakangan ini ada kendala Covid-19 ini kita tidak bisa memberikan pelatihan-pelatihan pada kawan-kawan OPD bagaimana menggunakan Aplikasi LAPOR! Karena dia Aplikasi itu kan ada beberapa upgrade versi, yang sekarang digunakan adalah versi ketiga. Alhamdulillah masyarakat, yang artinya merasa puaslah dengan adanya Aplikasi LAPOR! Ini, karena Aplikasi LAPOR! Ini secara umum sudah dilihat dari sisi efektif dan efisiennya ini sangat membantu masyarakat terutama tentang kebijakan dan kegiatan yang merupakan berhubungan dengan pemerintah”

(Wawancara : Selasa 26 Januari 2021, 11.45 WIB)

Diketahui dari hasil wawancara diatas bahwa dari segi sumber daya, terutama sumber daya manusia sudah terlaksana sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) pada Implementasi Aplikasi LAPOR!. Akan tetapi terdapat kendala salah satunya karena covid-19 tidak bisa melakukan sosialisasi dan pelatihan-pelathian pada OPD terkait.

Kemudian hasil wawancara dengan Bang Wahyu dan Bang Tatang mengenai indikator Sumber Daya dengan pertanyaan Apakah bapak sudah melaksanakan tugas dalam proses pengelolaan sistem layanan LAPOR! Sesuai dengan standar operasional prosedur atau SOP yang berlaku?. Beliau menjawab :

”Kalau yang terjadi pada saat ini ya sesuai SOP sudah kita kerjakan. Contohnya tetangga abang yang melapor tentang jalan didekat rumahnya itu rusak berat terus abang sarankan coba untuk melapor diwebsitenya pemerintah pusat, pemerintah pusat kan Aplikasi LAPOR!. Terus dia melapor, difotonya

didaftarnya diwebsite lapor ternyata efek positifnya ada. Misalnya dia melapor januari 2019 itu ditanggapi cepat sekitar seminggu selesai, pengerjaannya itu biasanya dia melapor 2019 dan dilakukan pengerjaannya 2020 jadi dapatlah jalannya itu bagus”

(Wawancara : Selasa 26 Januari 2021, 10.08 WIB)

Diketahui dari wawancara diatas bahwa dari segi sumber daya sangatlah penting dalam melaksanakan suatu program, terlebih lagi melakukannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. Maka jika pelaksanaan Sistem Layanan LAPOR! tidak dijalankan sesuai SOP maka akan terjadi penyimpangan dan tidak terlaksananya dengan semestinya.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Heryani mengenai indikator Sumber Daya dengan Pertanyaan ”Apakah Ibu mengetahui bahwa Aplikasi LAPOR! merupakan tempat aspirasi dan pengaduan masyarakat salah satunya mengenai permasalahan bantuan sosial di Kota Pekanbaru?” Bu heryani menjawab:

“Seharusnya iya, seharusnya memang aplikasi LAPOR! bagus, Cuma kayanya kurang sosialisasi. Kalau di dinsos ada aplikasi juga tapi dari mendagri khusus dinsos. Aplikasi LAPOR! dulunya itu ada tapi tidak tersambung lagi, dan sebenarnya kalau Aplikasi LAPOR! ini berjalan dengan semestinya ya itu bagus tidak perlu susah dan tidak perlu manual lagi. Sekaranag kalau di dinso ada namanya SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) jadi setiap pengaduan masalah bansos itu langsung masuk”

(Wawancara : Senin 29 Maret 2021, 11.10 WIB)

Diketahui dari hasil wawancara diatas bahwa bahwa pelaksanaan sosialisasi sesama OPD terkait sangatlah penting, karena dapat mendukung sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya organisasi untuk meningkatkan suatu program yang dilaksanakan yaitu Sitem Layanan LAPOR!. Jika tidak terjalinnya sosialisasi sesama OPD maka seperti yang terjadi sekarang yang pada awalnya Aplikasi LAPOR! tersambung dan seiring berjalannya waktu terhambat dalam melakukan sosialisasi Aplikasi LAPOR todak tersambung lagi disalah satu

OPD yaitu Dinas Sosial dan Pemakaman Kota pekanbaru. Oleh sebab itu perlu sosialisasi rutin yang dilakukan oleh sumber daya manusia sebagai pelaksananya, sumber daya finansial dan sarana/prasarana sebagai tambahan pendukung terjadinya pelaksanaan sosialisasi.

Berdasarkan observasi peneliti, indikator Sumber Daya berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan fakta yang terjadi dilapangan adalah kurangnya komitmen dari pimpinan bagaimana Sistem Layanan LAPOR! ini terhubung dengan OPD lain. Jika Sistem Layanan LAPOR! ini tidak terhubung dengan OPD lain maka aspirasi dan pengaduan yang masyarakat lampirkan pada Sistem Layanan LAPOR! jadi tergantung atau tidak jelas.

Dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara, observasi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Sumber Daya berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan Sumber daya yang terkandung didalamnya sebagai pelaksana atau implementor sangatlah mendukung dalam implementasi kebijakan dalam suatu program yang sedang dijalankan untuk mencapai tujuan dari program yang dilaksanakan itu sendiri tetapi masih adanya kekurangan yaitu yang terjadi dilapangan adalah dari segi sumber daya manusia tidak adanya komitmen dari atasan, tidak melakukan sosialisasi dan pelatihan rutin semenjak tahun 2018 hingga saat ini, karena sosialisasi dan pelatihan sangatlah dibutuhkan bagi sumber daya manusia, jika sumber daya manusianya sudah berjalan dengan baik maka faktor pendukung seperti sumber daya finansial dan sarana/prasarana juga dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan dari Sistem Layanan LAPOR! sebagai mana mestinya.

Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Sumber Daya terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplmentasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Sumber Daya Manusia	10 (25%)	21 (52,5%)	9 (22,5%)	40
2.	Sumber Daya Finansial	8 (20%)	25 (62,5%)	7 (17,5%)	40
3.	Sarana/prasarana	13 (32,5%)	21 (52,5%)	6 (15%)	40
	Jumlah	31	67	22	120
	Rata-rata	10	22	8	40
	Persentase	25%	55%	20%	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat mengenai indikator Sumber Daya berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Sumber daya manusia. Dilihat dari jawaban responden masyarakat mereka menjawab Terimplementasi, karena 10 masyarakat ini menilai bahwa pengelola sistem layanan LAPOR! sudah memproses aspirasi dan pengaduan dengan baik. Dari jawaban responden masyarakat yang menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 21 masyarakat ini tidak melihat adanya sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan sesuai dengan Standar Operasioanal Prosedur atau SOP. Selanjutnya jawaban responden masyarakat yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 9 masyarakat ini saat aspirasi dan pengaduannya pada sistem layanan LAPOR! tidak ditindak lanjuti oleh pengelola sistem layanan LAPOR!.

Sumber daya finansial. Dilihat dari jawaban responden masyarakat mereka menjawab Terimplementasi, dikarenakan 8 masyarakat ini menilai dari segi

efisiensi finansial sudah membuat sistem layanan LAPOR! berjalan dengan baik. Dari jawaban responden masyarakat yang menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 25 masyarakat ini menilai dalam efisiensi finansial terhadap sistem layanan LAPOR! kurang maksimal. Selanjutnya jawaban dari responden masyarakat yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 7 masyarakat menilai kurang maksimalnya efisiensi finansial yang membuat aspirasi dan pengaduan masyarakat tidak ditindak lanjuti.

Sarana/prasarana. Dilihat dari responden masyarakat mereka menjawab Terimplementasi, dikarenakan 13 masyarakat ini menilai sarana/prasarana sudah berjalan dengan baik. Dari jawaban responden masyarakat menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 21 masyarakat melihat masih kurangnya sarana/prasaran dalam meciptakan Sistem Layanan LAPOR! yang baik. Selanjutnya dari jawaban responden masyarakat yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 6 masyarakat menilai dari sarana/prasaran belum menunjang tujuan dari sistem layanan LAPOR!.

Kemudian berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan bahwa untuk indikator Sumber Daya berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan terkhususnya pada sumber daya manusia fakta yang terjadi dilapangan adalah kurangnya komitmen dari pimpinan, karena komitmen dari pimpinan sangat diperlukan untuk keberhasilan Sistem layanan LAPOR!. Hasil yang ditimbulkan dari kurangnya komitmen dari pimpinan salah satunya tidak ada kejelasan bagaimana ditindak lanjutinya aspirasi dan pengaduan masyarakat yang

menggunakan Aplikasi LAPOR! yang disebabkan tidak terhubungnya Sistem Layanan LAPOR! dengan OPD-OPD terkait

Dengan demikian hasil penyebaran kuesioner, observasi bahwa indikator Sumber Daya berada pada Kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan tidak adanya keselarasan antara pengelola Sistem Layanan LAPOR! dengan atasan yaitu kurangnya komitmen dari pimpinan, serta admin pengelola Sistem Layanan LAPOR! sebenarnya tidak dibagikan dalam mengurus atau mengelola Aplikasi LAPOR! karena admin ini merupakan bagian dibidang infrastruktur Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dan yang seharusnya menjadi admin dan mengelola Aplikasi LAPOR! adalah sekretariat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau, tetapi mereka melempar-tugaskan tugasnya seakan itu bukanlah dibidangnya dan tidak adanya melakukan sosialisasi dan pelatihan rutin semenjak tahun 2018 hingga saat ini. Maka indikator Sumber Daya Kurang Terimplementasi.

3. Hubungan Antar Organisasi

Hubungan antar organisasi adalah sebuah usaha untuk menjalankan suatu program agar program itu berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan hubungan antar organisasi ini bisa dikatakan juga sebagai salah satu keberhasilan dari suatu program dengan adanya dukungan koordinasi dan sosialisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Yang berjumlah 40 orang responden terhadap indikator Hubungan Antar Organisasi yang terdiri dari dua item penilaian yaitu

yang pertama koordinasi dan yang kedua sosialisasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplemntasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Koordinasi	0 (0%)	0 (0%)	3 (66,7%)	3
2.	Sosialisasi	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
	Jumlah	0	2	4	6
	Rata-rata	0	1	2	3
	Persentase	0%	33,3%	66,7%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel V.11 jawaban responden aparatur dinas mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”.

Koordinasi. Dilihat dari jawaban aparatur dinas menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan memang tidak ada koordinasi di beberapa OPD-OPD lain, karena peneliti melihat dilapangan bahwa salah satu OPD yaitu Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang seharusnya berkoordinasi dalam Sistem Layanan LAPOR! menangani masalah bantuan sosial mereka malah mempunyai sistem sendiri yaitu SLRT, dan bahkan masyarakat pun langsung datang ke OPD melakukan aspirasi dan pengaduan. Ini sangat menunjukkan tidak adanya koordinasi antar OPD. Richard L. Daft (2011 : 30) mengatakan bahwa koordinasi mengacu pada kualitas kolaborasi di antara departemen.

Sosialisasi. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan

sehingga sosialisasi itu berjalan sejak tahun 2016 hingga 2018. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan sosialisasi yang dilakukan tidak bertahan hingga saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau, Bapak Ir. Junaidi, M. Sc mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak hubungan antar organisasi dalam memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat pada sistem layanan LAPOR!? Apakah ada hambatan? Beliau menjawab :

“Kalau hubungannya secara berdasarkan SOP yang jelas kalau kita di Dinas Kominfo adalah sebagai penghubung, jadi setiap aduan yang masuk itu masuk dulu ke admin kominfo kemudian melihat posisi adilnya, kalau berkaitan dengan jalan kita akan disosisikan ke Dinas PU, misalnya berkaitan dengan pendidikan kita disosisikan ke Dinas Pendidikan, itu yang keterkaitannya. Dan secara hambatan ya jelas ada yang pertama, tenaga-tenaga admin kita di OPD itu sekarang sebagian besar sudah tidak disitu lagi dan banyak juga yang tidak paham dengan tenaga-tenaga yang baru karena belum sempat melakukan pelatihan, yang kedua kurangnya komitmen pimpinan misalnya kadang-kadang pimpinan itu berkata yaudahlah nantik saja ditindaklanjuti kemudian diabaikan sajalah dulu. Sebenarnya secara ini ya permasalahan pertama adalah kurangnya komitmen pimpinan, kalau sesuai aplikasi ya mungkin kalau memang sistem secara infrastrukturnya saja, kalau internet ada gangguan atau teknologi atau mungkin perangkat-perangkat pendukungnya tidak bagus yang otomatis aplikasinya tidak berrjalan sesuai yang diinginkan”

(Wawancara : Selasa 26 Januari 2021, 11.45 WIB)

Berdasarkan jawaban hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Hubungan Antar Organisasi secara keseluruhan belum optimal karena masih adanya beberapa hambatan yang terjadi saat memproses Aspirasi dan Pengaduan masyarakat antara lain hambatannya tenaga-tenaga admin di OPD sebagian besar sudah tidak disitu lagi dan banyak juga yang tidak paham dengan tenaga

yang baru karena belum sempat melakukan pelatihan yang seharusnya didapatkan oleh tenaga-tenaga pengelola Aplikasi LAPOR!.

Kemudian hasil wawancara dengan Bang Wahyu dan Bang Tatang mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak hubungan antar organisasi dalam memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat pada sistem layanan LAPOR!? Apakah ada hambatan? Beliau menjawab :

“Hubungan antar organisasi itu sebenarnya tidak ada hambatan Cuma ya namanya jadi pegawai ini kan ganti-ganti itu yang menghambat kami, yang menghambatnya itu misalnya dia memakai aplikasi LAPOR! Tahun ini, saya misalnya wahyu terus lapornya tu terus berputar disitu terkoneksi tiba-tiba tahun depan dia pindah jadi tidak saya lagi disini, jadi ibaratnya ntah itu lupa ntah apa kan jadi yang megang ini harus belajar lagi yang baru lagi, dan kendalanya disitu. Jadi kita memang harus ada sosialisasi lagi, itu yang biasa membuat terhambat harusnya kan kalau misalnya dia megang dibidang aplikasi LAPOR! Seharusnya dan sebaiknya dikhususkan aja orang tersebut sampai dia pensiun pun boleh juga tapi kan kalau diganti-ganti gitu membuat kami terhambat. Sebenarnya kalau proses pengaduan masyarakat itu termasuk efektif, semua masyarakat yang melapor dikerjakan”

(Wawancara : Selasa 26 Januari 2021, 10.08 WIB)

Dengan demikian dapat diketahui dari hasil wawancara hubungan antar organisasi sangat penting adanya hal ini juga merupakan salah satu faktor pendukung dimana aspirasi dan pengaduan dalam Sistem Layanan LAPOR! bisa diproses dan dapat meningkatkan kualitas pelayann publik yang semestinya, serta komitmen dari atasan sangat diperlukan demi keberhasilan dari Sistem Layanan LAPOR!.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Heryani mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi dengan Pertanyaan ”Apakah Ibu ada menggunakan Sistem Layanan khusus pada Dinas Sosial dan Pmekamakan Kota Pekanbaru untuk

menangani masalah aspirasi dan pengaduan masyarakat soal bantuan sosial? Atau masih secara manual yaitu masyarakat langsung mendatangi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru?” Bu heryani menjawab:

”Sistem layanan khusus dinsos yaitu itu tadi SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) dan masyarakat juga masih ada setiap harinya yang datang ke dinsos melakukan aspirasi dan pengaduan”

(Wawancara : Senin 29 Maret 2021, 11.10 WIB)

Dengan demikian dapat diketahui dari hasil wawancara diatas faktanya yang seharusnya OPD tersebut terhubung dalam Sistem Layanan LAPOR! karena tidak adanya koordinasi dan sosialisasi mereka mempunyai Sistem Layanan khusus salah satunya pada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yaitu Sistem Layanan SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) dan masyarakat setiap harinya masih datang langsung melakukan aspirasi dan pengaduan yaitu secara manual.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan tidak ada koordinasi di beberapa OPD-OPD lain, bahkan Dinas Sosial dan Pemakan Kota Pekanbaru memiliki Sistem Layanan khusus yaitu SLRT, masih adanya masyarakat yang datang ke OPD terkait untuk melakukan aspirasi dan pengaduan hal ini disebabkan karena aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR! yang tidak diproses atau tergantung dan masyarakat juga minim informasi akan pengetahuan tentang Sistem Layanan LAPOR!.

Dapat dilihat dari penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi berada

pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan tidak ada koordinasi di beberapa OPD-OPD lain sehingga menghambat proses penyelesaian aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR! dan tidak adanya sosialisasi yang dilakukan sejak tahun 2018 hal ini juga disebabkan karena kurangnya komitmen atasan dan tidak adanya dilakukan sosialisasi karena membutuhkan anggaran dan terkendala di anggaran juga.

Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Koordinasi	12 (30%)	20 (50%)	8 (20%)	40
2.	Sosialisasi	9 (22,5%)	22 (55%)	9 (22,5%)	40
	Jumlah	21	42	15	80
	Rata-rata	11	21	8	40
	Persentase	27,5%	52,5%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Dari tabel V.12 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden masyarakat mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Koordinasi. Dilihat dari jawaban responden masyarakat mereka menjawab Terimplementasi, dikarenakan 12 masyarakat ini aspirasi dan pengaduannya sampai ke OPD terkait. Dari jawaban responden masyarakat menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 20 masyarakat dalam melakukan aspirasi dan pengaduan ditindak lanjuti tetapi tidak sampai ke OPD terkait. Selanjutnya jawaban responden masyarakat Kurang Terimplementasi, dikarenakan 8

masyarakat aspirasi dan pengaduannya tidak ditindak lanjuti dan tidak sampai juga ke OPD terkait.

Sosialisasi. Dilihat dari jawaban responden masyarakat mereka menjawab Terimplementasi, dikarenakan 9 masyarakat ini mendapatkan sosialisasi dan mendapatkan informasi publik terkait sistem layanan LAPOR!. Dari jawaban responden masyarakat Cukup Terimplementasi, dikarenakan 22 masyarakat ini menilai kurang konsisten sosialisasi yang dilaksanakan. Selanjutnya dari jawaban respon masyarakat yang menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 9 masyarakat ini tidak mendapatkan sosialisasi untuk mendapatkan informasi publik terkait sistem layanan LAPOR! sebagai tempat aspirasi dan pengaduan resmi pemerintah, karena sosialisasi terkahir dilaksanakan tahun 2018.

Kemudian berdasarkan observasi peneliti dilapangan bahwa mengenai indikator Hubungan Antar Organisasi berada pada Kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan masih belum maksimalnya koordinasi sesama OPD-OPD terkait dalam menangani aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR!, Sosialisasi yang kurang dilaksanakan membuat minimnya informasi yang diperoleh oleh aparatur dinas dan masyarakat itu sendiri.

Dari hasil penyebaran kuesioner, obervasi penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Hubungan Antar Organisasi berada pada kategori “kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan pegawai-pegawai yang berada di OPD tidak lagi bekerja di OPD tersebut, bahkan baru 6 bulan bekerja sudah pindah lagi ke OPD lain itu yang membuat koordinasi dalam Sistem Layanan LAPOR!

menjadi terhambat, dan masuknya tenaga-tenaga baru yang minim pengetahuan atau yang tidak paham akan teknologi Sistem Layanan LAPOR! dan memerlukan sosialisasi atau pelatihan, sedangkan untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan memerlukan anggaran dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau terhambat juga di anggaran maka dari itu belum adanya melakukan sosialisasi dari semenjak tahun 2018. Jika koordinasi dan sosialisasi ini berjalan dengan baik dan semestinya pasti aspirasi dan pengaduan masyarakat tidak ada yang tergantung dan masyarakat juga tidak perlu jauh-jauh datang ke OPD untuk melakukan aspirasi dan pengaduannya.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana adalah pelaksana mengeimplementasikan kebijakan dan menunjukkan seberapa besar daya dukung struktur organisasi tersebut, nilai-nilai yang berkembang, serta hubungan-hubungan yang terjadi antar birokrasi. Karakteristik agen pelaksana juga mencangkup pada norma-norma, struktur birokrasi, dan hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang mencangkup karakteristik agen pelaksana akan mempengaruhi implementasi suatu program.

Selanjutnya untuk mengetahui jawabana atau tanggapan dari responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Berjumlah 40 orang responden terhadap indikator Karakteristik Agen Pelaksana yang terdiri dari lima item penilaian yaitu Kopetensi, Transparansi, Akuntabilitas, Berpartisipasi, Responsivitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Kompetensi	1 (33,3%)	2 (66,7%)	0 (0%)	3
2.	Transparansi	2 (66,7%)	0 (0%)	1 (33,3%)	3
3.	Akuntabilitas	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
4.	Berpartisipasi	3 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	3
5.	Responsivitas	2 (66,7%)	0 (0%)	1 (33,3%)	3
	Jumlah	8	4	3	15
	Rata-rata	1,6	0,8	0,6	3
	Persentase	53,3%	26,7%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.13 diatas jawaban responden aparatur dinas mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana berada pada kategori “Terimplementasi”.

Kompetensi. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas merasa sudah menjalankan tugasnya sesuai dan sudah kompetensi. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan sudah menjalankan tugas sesuai dan sudah kompetensi tetapi hasil yang didapat belum maksimal.

Transparansi. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas menilai sudah terbuka dalam memberikan informasi publik. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan informasi publik terkait sistem layanan LPAOR! Tidak sampai ke OPD lain.

Akuntabilitas. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas menilai belum sepenuhnya mampu dalam menangani aspirasi dan keluhan pada Sistem Layanan LAPOR!. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Kurang Terimplemntasi, dikarenakan aparatur dinas menilai pelaksana dari sistem layanan LAPOR! tidak mampu menuruskan aspirasi dan pengaduan ke OPD terkait.

Berpartisipasi. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas menilai sudah memberikan peluang kepada masyarakat untuk berasoisiasi, berbicara dan berpasrtisipasi pada Sistem Layanan LAPOR! dan menjadikan sistem layanan LAPOR! sebagai wadah untuk mendapatkan solusi bagi masyarakat.

Responsivitas. Dilihat dari jawab responden aparatur dinas menjawab Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas menilai sudah mengelola Sistem Layanan LAPOR! secara cepat dan tanggap terhadap asipirasi dan pengaduan masyarakat. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan fakta dilapangan masih ada yang melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual ke OPD terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau, Bapak Ir. Junaidi, M. Sc mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak karakteristik agen pelaksana sistem layanan LAPOR! Dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat? Apakah sudah terlaksana dengan baik? Beliu menjawab :

“Secara umum di LAPOR! Ini sudah dijelaskan sebelumnya bahwa karakteristik ini menyangkut beberapa kriteria yang pertama yang jelas LAPOR! Itu adalah berhubungan dengan kebijakan dan kegiatan pemerintah, kalau yang diluar itu menyangkut hal pribadi apakah fitnah atau segala macam itu tidak akan diproses dan kita arsipkan. Kemudian kebanyakan aduan ini masyarakat itu banyak berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat terutama kawan-kawan dikabupaten/kota dengan masalah kartu tanda penduduk, masalah sampah, jalan, kemudian masalah tanah, nah ini laporan masyarakat yang sebagian besarnya. Sifatnya kebutuhan umum masyarakat yang banyak diadakan masyarakat, ini berkaitan dengan pelayanan publik”
(Wawancara Selasa 26 Januari 2021, 11.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas Karakteristik Agen Pelaksana sangat berperan penting dalam melaksanakan pelayanan publik. Dari kompetensi, transparansi, akuntabilitas, berpartisipasi, dan responsivitas adalah karakteristik yang memang harus dimiliki oleh aparatur dinas atau pelaksana pelayanan publik, dengan ini dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik dan sehat terutama dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR!.

Kemudian hasil wawancara dengan Bang Wahyu dan Bang Tatang mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak karakteristik agen pelaksana sistem layanan LAPOR! Dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat? Apakah sudah terlaksana dengan baik?

Beliau menjawab :

“Kami selalu melaksanakannya, baik tidak ada anggaran maupun ada anggaran. Yang penting, dipemerintah ini harus royal kepada masyarakat, apa yang diminta masyarakat ya mau itu ada anggaran atau tidak tahun ini tetap dilaksanakan. Seperti tahun inilah tidak ada anggaran, dulu waktu ada anggaran itu sekitar tahun 2016, kami bisa melaksanakan sosialisasi tapi kalau tidak ada anggaran ya kami bisa menjalankan LAPOR! Cuma melalui aplikasi masyarakat mengadu terus kita lemparkan ke OPD, kalau dulu kan kita sering sosialisasi, dan kita pun memang membutuhkan anggaran untuk sosialisasi kalau sekarang ya tidak ada, jadi ya kita bantu masyarakat lewat online saja kalau duluan bisa sosialisasi”.

(Wawancara Selasa 26 Januari 2021, 10.08 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Karakteristik Agen Pelaksana masih terhambatnya oleh anggaran yang seharusnya anggaran itu untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat agar informasi yang diberikan kemasyarakat juga lebih kompetensi, transparansi, akuntabilitas dan responsivitas, serta menjadikan kepuasan tersendiri terhadap pelaksana pelayanan publik dan masyarakat.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Heryani mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana dengan Pertanyaan "Dalam sehari berapakah jumlah masyarakat yang mengadu secara langsung soal bantuan sosial?" Bu heryani menjawab:

"Bantuan sosial macam-macam, bantuan sosial dalam arti kata kesehatan, dan lainnya. Jumlah masyarakat yang mengadu secara langsung ada 60 pengaduan perhari, kalau awal-awal tahaun bisa sampai 100 lebih pengaduan"
(Wawancara : Senin 29 Maret 2021, 11.10 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa lebih banyaknya jumlah masyarakat yang mengadu secara manual dari pada melalui Sistem Layanan LAPOR! hal ini dikatrenakan kurangnya konsistensi karakteristik dari agen pelaksana Sistem Layanan LAPOR!.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana berada pada kategori "Kurang Terimplementasi". Hal ini dikarenakan kurang komptensinya dalam memproses aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR!, miniminya informasi publik yang diberikan atau kurang transparan dalam membrikan informasi publik, masih belum sepenuhnya mampu menangani aspirasi dan pengaduan pada Sistem

Layanan LAPOR!, masih kurang dalam pelaksana publik dalam berpartisipasi bagaimana cara memberikan peluang berasosiasi dan berbicara, dan masih kurang cepat dan tanggapnya pengelola Sistem Layanan LAPOR! dalam mengelola aspirasi dan pengaduan sehingga masyarakat memilih lebih baik secara manual saja.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Karakteristik Agen Pelaksana berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki dan aparatur dinas yang seharusnya menjadi tugasnya dalam mengelola Sistem Layanan Publik malah mengoper-oper keaparatur dinas yang lain dengan alasan itu bukan tugasnya dan bukan dibidangnya. Maka dari itu sangat perlunya kompetensi, transparansi, akuntabilitas, berpartisipasi dan responsivitas yang harus dimiliki oleh pelaksana pengelola Sistem Layanan LAPOR! agar terbentuknya pelayanan publik yang baik dan sehat.

Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	2	3	4	5	6
1.	Kompetensi	14 (35%)	17 (42,5%)	9 (22,5%)	40
2.	Transparansi	17 (42,5%)	13 (32,5%)	10 (25%)	40
3.	Akuntabilitas	13 (32,5%)	21 (52,5%)	6 (15%)	40
4.	Berpartisipasi	15 (37,5%)	19 (47,5%)	6 (15%)	40
5.	Responsivitas	12 (30%)	18 (45%)	10 (25%)	40

1	2	3	4	5	6
	Jumlah	71	88	41	200
	Rata-rata	14	18	8	40
	Persentase	35%	45%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Dari Tabel V.14 diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Karakteristik Agen Pelaksana berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Kompetensi. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 14 masyarakat menilai bahwa aparatur dinas sudah kmpetensi dalam mengelola aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR!. Dari jawaban responden masyarakat menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 17 masyarakat menilai pelayanan yang diberikan terhadap aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR! belum memuaskan. Selanjutnya jawaban dari responden masyarakat menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 9 masyarakat menilai aparatur dinas tidak komptensi dalam menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.

Transparansi. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 17 masyarakat menilai sitem layanan LAPOR! sudah memberikan informasi publik secara terbuka. Dari jawaban responden masyarakat Cukup Terimplementasi, dikarenakan 13 masyarakat menilai aparat dinas belum konsisten dalam memberikan informasi publik terkait sistem layanan LAPOR!. Selanjutnya jawaban responden masyarakat menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 10 masyarakat menilai sistem layanan LAPOR! belum terlaksana dengan baik.

Akuntabilitas. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 13 masyarakat menilai aparatur dinas sudah bertanggungjawab dalam memproses aspirasi dan pengaduan dalam sistem layanan LAPOR!. Dari jawaban responden masyarakat menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 21 masyarakat menilai pelaksana pengelola sistem layanan LAPOR! sudah melakukan tanggung jawabnya tapi belum maksimal. Selanjutnya jawaban dari responden masyarakat Kurang Terimplementasi, dikarenakan 6 masyarakat menilai pelaksana pengelola Aplikasi LAPOR! belum bertanggung jawab dalam menyelesaikan aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR!.

Berpartisipasi. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 15 masyarakat menilai aparatur dinas sudah berpartisipasi dalam terlaksananya sistem layanan LAPOR!. Dari jawaban responden masyarakat menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 19 masyarakat menilai berpartisipasi dalam sistem layanan LAPOR! sudah terlaksan tapi belum maksimal. Selanjutnya jawaban responden masyarakat Kurang Terimplementasi, dikarenakan 10 masyarakat menilai tidak adanya berrpartisipasi dalam sistem layanan LAPOR!.

Responsivitas. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 12 masyarakat mendapat efek dari cepat dan tanggapannya aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR!. dari jawaban responden masyarakat yang menjawab Cukup Terimplementasi, dikarenakan 18 masyarakat menilai aparatur dinas belum cepat dan tanggpan dalam mengelola

aspirasi dan pengaduan pada sistem LAPOR!. selanjutnya jawaban responden masyarakat menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 10 masyarakat menilai sistem layanan LAPOR! tidak cepat dan tanggap saat melakukan aspirasi dan pengaduan.

Kemudahan berdasarkan observasi peneliti dilapangan mengenai indikator Karakteristik Agen Pelaksana berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan kurang komptensinya dalam memproses aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR!, minimnya informasi publik yang diberikan atau kurang transparan dalam membrikan informasi publik, masih belum sepenuhnya mampu menangani aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR!, masih kurang dalam pelaksana publik dalam berpartisipasi bagaimana cara memberikan peluang berasosiasi dan berbicara, dan masih kurang cepat dan tanggapnya pengelola Sistem Layanan LAPOR! dalam mengelola aspirasi dan pengaduan sehingga masyarakat memilih lebih baik secara manual saja.

Dari hasil penyebaran kuesioner, observasi penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Karakteristik Agen Pelakasana berada pada Kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki dan aparatur dinas yang seharusnya menjadi tugasnya dalam mengeloa Sistem Layanan Publik malah mengoper-oper keaparatur dinas yang lain dengan alasan itu bukan tugasnya dan bukan dibidangnya sehingga tidak terlihat kompetensi para pelaksana Sistem Layanan LAPOR!. pada dasarnya dari tingkat pendidikan sangat mempengaruhi komptensi

dan kehandalan dalam bekerja. Oleh sebab itu sangat diperlunya kompetensi, transparansi, akuntabilitas, berpartisipasi dan responsivitas yang harus dimiliki setiap masing-masing individu pelaksana Sitem Layanan LAPOR! agar terbentuknya pelayanan publik yang baik dan sehat.

5. Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi adalah menunjukan bahwa kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi dalam rana implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan program dalam implementasi, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Pengguna Aplikasi LAPOR! Yang berjumlah 40 orang responden terhadap indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi yang terdiri dari tiga item penilaiain yaitu Sosial, Politik dan Ekonomi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.15: Distribusi Tanggapan Responden Aparatur Dinas terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Sosial	2 (66,7%)	0 (0%)	1 (33,3%)	3
2.	Politik	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
3.	Ekonomi	0 (0%)	3 (100%)	0 (0%)	3
	Jumlah	2	5	2	9
	Rata-rata	0,7	1,6	0,7	3
	Persentase	23,3%	53,4%	23,3%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.15 dapat dilihat bahwa rata-rata tanggapan responden aparatur dinas berada pada kategori “Cukup Terimplemtasi”

Sosial. Dilihat dari jawaban responden aparatur dinas Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas menilai dengan adanya Sistem Layanan LAPOR! dapat merubah keadaan sosial menjadi lebih baik dan lebih terarah. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Kurang Terimplemtasi, dikarenakan fakta dilapangan keadaan sosial masih belum ada perubahan, dilihat dari masyarakat yang rata- rata lebih banyak belum mengetahui Sistem Layanan LAPOR!.

Politik. Dilihat dari jawaban aparatur dinas Cukup Terimplementasi, dikarenakan aparatur dinas menilai belum maksimal yang terjadi dalam perubhan kondisi sosial yang lebih baik. Dari jawaban responden aparatur dinas menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan fakta kondisi sebenarnya aparatur dinas masih saja melempar tugas dalam mengelola sistem layanan LAPOR! keaparatur dinas lain karena merasa bahwa dia tidak bertugas dalam mengelola informasi publik, ini membuktikan bahwa keadaan politik belum mampu pendukung dalam penyelenggaraan program pemerintahan yaitu Sistem Layanan LAPOR!.

Ekonomi. Dilihat dari jawaban aparatur dinas Cukup Terimplementasi, dikarenakan dilihat dari kondisi sebenarnya, Sistem Layanan LAPOR! belum maksimal dalam membantu keadaan ekonimi masyarakat menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas komunikasi, Informatik dan Statistik Provinsi Riau, Bapak Ir. Junaidi, M. Sc mengenai indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak kondisi Sosial, Politik

dan Ekonomi dalam implementasi sistem layanan LAPOR! Kepada masyarakat? Apakah dapat membantu kondisi sosial, politik dan ekonomi menjadi lebih baik lagi? Beliau menjawab :

“Jelas, secara umum kalau dari segi ekonomi ya jelas memang dengan adanya sistem LAPOR! Ini, otomatis keinginan masyarakat, aspirasi masyarakat tidak tersumbat lagi yang artinya misalnya contoh, ada jalan yang rusak masuk ke LAPOR! Kemudian pihak terkait langsung merespon dan langsung ditindak lanjuti dan jalan itu langsung diperbaiki, otomatis kondisi ekonomi di jalan yang rusak itu akan membaik. Secara sosial masyarakat bisa mencari kebenaran apakah misalnya aduannya apakah betul permasalahan ini kondisinya seperti ini, dengan adanya seperti ini aplikasi LAPOR! Ini otomatis informasi yang disampaikan langsung dari pihak yang berwenang. Kemudian dari politik yang jelas kita sebagai pengelola LAPOR! Kalau kita harus bisa memilah-milah mana yang perlu di tindaklanjuti mana yang tidak, mana yang berhubungan dengan pemerintah dan mana yang hoax dan mana yang tidak hoax. Dan itu memang harus kita tentukan, jadi otomatis LAPOR! Ini dari beberapa efeknya itu lebih banyak masih yang positifnya walaupun yang negatifnya ada, dalam artian mungkin orang menggunakan sosial media atau kemampuan teknologi bisa membolak balikan fakta yang sebenarnya, misalnya melalui vidio mereka merekam vidio kejadiannya ditempat lain diprovinsi lain dan mereka mengirim keLAPOR! Seolah-olah kejadian diRiau, itulah efek-efeknya tapi memang inshaAllah selama ini tidak ada kami alami yang seperti itu menggunakan LAPOR! Diprovinsi Riau”

(Wawancara Selasa 26 Januari 2021, 11.45 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa jika Sistem Layanan LAPOR! terlaksana dengan baik dan semestinya dapat membantu dalam perubahan kondisi sosial, politik dan ekonomi. Hal ini dikarenakan jika tidak adanya terkendala pada komitmen dari pimpinan dan komitmen itu diterapkan dari awal sejak pelaksanaan Sistem Layanan LAPOR! maka hasil dari implementasi dari Sistem Layanan LAPOR! sangat jelas dan nyata.

Kemudian hasil wawancara dengan Bang Wahyu dan Bang Tatang mengenai indikator Kondisi Sosial, Politik dan ekonomi dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi dalam implementasi sistem

layanan LAPOR! Kepada masyarakat? Apakah dapat membantu kondisi sosial, politik dan ekonomi menjadi lebih baik lagi? Beliau menjawab :

“Sangat membantu, karena LAPOR! Ini bukan hanya untuk memperbaiki kehidupan masyarakat itu sendiri tapi efeknya itu kesemua. Misalnya 1 orang yang melapor itu efeknya kesemua, contohnya jalan itu digunakan banyak orang jadi misalnya 1 orang yang melapor semua dapat dampak positif”

(Wawancara Selasa 26 Januari 2021, 10.08 WIB)

Dari hasil wawancara diatas bahwa Sistem Layanan LAPOR! sangat mempengaruhi perubahan kondisi sosial, politik dan ekonomi. Hal ini dikarenakan 1 orang yang melapor pada Aplikasi LAPOR! hasil atau efek yang didapat akan kesemua masyarakat. Contohnya 1 orang yang melapor soal jalan dalam perbaikan jalan yang rusak, dan semua akan dapat dampak positifnya.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Heryani mengenai indikator Kondisi Sosial. Politik dan Ekonomi dengan Pertanyaan ”Berapa lama kah proses dalam menangani aspirasi dan pengaduan masyarakat secara langsung? Apakah dapat membantu kondisi sosial, politik dan ekonomi menjadi lebih baik lagi?” Bu heryani menjawab:

“Kita liat dulu aksesnya ada tidak, kalau misalnya disini kan dipekanbaru kebanyakan masalah bantuan sosial tentang PHK, kaya BSP dan terus kesehatan, kebanyakan yang mengadunya soal itu. Itu bisa kita tangani saat itu juga. Contohnya soal kesehatan, kita kan ada dana daerah kan kita langsung tangani dengan dinas kesehatan, bisa selesai hari itu juga, ada juga yang butuh waktu 15 menit jika mereka share rekomendasi. Untuk membantu kondisi sosial, politik dan ekonomi sejauh ini jika dilaksanakan sesuai dengan SOP ya pasti mebanu menjadi lebih baik”

(Wawancara : Senin 29 Maret 2021, 11.10 WIB)

Dari hasil wawancara diatas jika aspirasi dan pengaduan masyarakat langsung diproses sesuai dengan SOP pasti akan membantu kondisi sosial, politik dan

ekonomi menjadi lebih baik lagi dan tidak ada aspirasi dan pengaduan masyarakat yang tergantung atau tidak respon dari pihak pelaksana pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan mengenai indikator Kondisi Soisal, Politik dan Ekonomi berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan terlihat bahwa pengelola Sistem Layanan LAPOR! belum maksimal dalam memberikan pelayanan, bisa dilihat dari masyarakat yang rata-rata lebih banyak belum mengetahui masalah Sistem Layanan LAPOR! dan lebih banyak melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual atau langsung datang OPD terkait, masyarakat masih minim akan informasi publik yang sebenarnya, aparatur dinas masih saja melempar tugas atau tanggung jawabnya keaparatur dinas lain karena merasa bahwa dia tidak bertugas dalam mengelola informasi publik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan bisa dilihat dari aparatur dinas masih saja melempar tugas atau tanggung jawabnya keaparatur dinas lain karena merasa bahwa dia tidak bertugas dalam mengelola informasi publik dan ini juga dikarenakan kurang komitmen pemimpin dalam implementasi Aplikasi LAPOR!.

Tabel V.16: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi Terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	2	3	4	5	6

1	2	3	4	5	6
1.	Sosial	13 (32,5%)	22 (55%)	5 (12,5%)	40
2.	Politik	9 (22,5%)	17 (42,5%)	14 (35%)	40
3.	Ekonomi	12 (30%)	17 (42,5%)	11 (27,5%)	40
	Jumlah	34	56	30	120
	Rata-rata	11	19	10	40
	Persentase	27,5%	47,5%	25%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat terhadap indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi berada oada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Sosial. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 13 masyarakat dengan adanya sistem layanan LAPOR! kondisi sosial menjadi lebih baik. Dari jawaban responden masyarakat menjawab Cukup Terimplemntasi, dikarenakan 22 masyarakat merasa belum maksimalnya Sistem Layanan LAPOR! untuk membantu keadaan sosial menjadi lebih baik dan terarah. Selanjutnya dari jawaban responden masyarakat menjawab Kurang Terimplementasi, dikarenakan 5 masyarakat menilai kondisi sosial belum ada perubahan setelah melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR!.

Politik. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 9 masyarakat menilai sistem layanan LAPOR! merubah kondisi politik menjadi membaik. Dari jawaban responden masyarakat Cukup Terimplementasi, dikarenakan 17 masyarakat menilai sistem layanan LAPOR! sudah berjalan tetapi belum maksimal dalam membantu kondisi politik membaik. Selanjutnya jawaban responden masyarakat Kurang Terimplementasi,

dikarenakan 14 masyarakat menilai tidak ada perubahan kondisi politik membaik dengan adanya sistem layanan LAPOR!.

Ekonomi. Dilihat dari jawaban responden masyarakat menjawab Terimplementasi, dikarenakan 12 masyarakat menilai setelah melakukan aspirasi dan pengaduan pada sitem layanan LAPOR! kondisi ekonomi membaik. Dari jawaban responden masyarakat Cukup Terimplementasi, dikarenakan 17 masyarakat menilai pengelola sistem layanan LAPOR! belum mampu membantu kondisi ekonomi masyarakat. Selanjutnya jawaban responden masyarakat Kurang Terimplementasi, dikarenakan masyrakat menilai dilihat dilapangan masih banyaknya masyarakat yang mengadu masalah bantuan sosial secara manual dengan langsung datang ke OPD terkait.

Berdasarkan obeservasi peneliti dilapangan bahwa untuk indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi berada pada kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan terlihat bahwa pengelola Sistem Layanan LAPOR! belum maksiamal dalam memberikan pelayanan, bisa dilihat dari masyarakat yang rata-rata lebih banyak belum mengetahui masalah Sistem Layanan LAPOR! dan lebih banyak melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual atau langsung datang OPD terkait mengenai bantuan sosial, masyarakat masih minim akan informasi publik yang sebenarnya, aparatur dinas masih saja melempar tugas atau tanggung jawabnya keaparatur dinas lain karena merasa bahwa dia tidak bertugas dalam mengelola informasi publik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, observasi penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi berada pada

kategori “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan bisa dilihat dari aparatur dinas masih saja melempar tugas atau tanggung jawabnya keaparatur dinas lain karena merasa bahwa dia tidak bertugas dalam mengelola informasi publik, dalam hal ini tanggung jawab aparatur dinas sangat diperlukan untuk keberlangsungan berjalan Sistem Layanan LAPOR! dan memberikan hasil kepuasan kepada masyarakat bahwa sebenarnya Aplikasi LAPOR! ini memang sangat layak dan bagus dipergunakan untuk dalam waktu jika panjang dan ini juga dikarenakan kurangnya komitmen pemimpin dalam implementasi Aplikasi LAPOR!.

C. Rekapitulasi Dari Indikator-Indikator Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

Dari pembahasan masing-masing indikator diatas untuk mengetahui seluruh tanggapan responden terhadap Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

Rekapitulasi ini membantu peneliti dalam menilai keseluruhan indikator yaitu: Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana, dan Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi. Apakah Implementasi Aplikasi LAPOR! sudah terlaksana dengan baik atau tidak.

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru dapat dilihat dari tabel rekapitulasi berikut:

V.17: Rekapitulasi Tanggapan Responden Aparatur Dinas Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1	2	3	4	5	6

1	2	3	4	5	6
1.	Standar dan Sasaran Kebijakan	0 (0%)	2 (66,7%)	1 (33,3%)	3
2.	Sumber Daya	1,3 (43,4%)	1 (33,3%)	0,7 (23,3%)	3
3.	Hubungan Antar Organisasi	0 (0%)	1 (33,3%)	2 (66,7%)	3
4.	Karakteristik Agen Pelaksana	1,6 (53,3%)	0,8 (26,7%)	0,6 (20%)	3
5.	Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi	0,7 (23,3%)	1,6 (53,4%)	0,7 (23,3%)	3
	Jumlah	3,6	6,4	5	15
	Rata-rata	0,72	1,28	1	3
	Persentase	24%	42,7%	33,3%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2021

Dari hasil tabel V.17 diatas rekapitulasi yang penulis dapatakan dari hasil penyebaran kuesioner pada aparatur dinas, mereka menjawab rata- rata berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Indikator Standar dan Sasaran kebijakan, mereka menjawab Cukup Terimplementasi. Hal ini dikarenakan Sistem Layanan LAPOR! belum berjalan dengan maksmimal, belum sesuai dengan tujuan dari dilaksanakan Sistem Layanan LAPOR!

Indikator Sumber Daya, mereka menjawab Terimplementasi. Hal ini dikarenakan mereka menilai sudah menjalankan dalam memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR! sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. Sehingga secara proses mereka sudah tepat sasaran.

Indikator Hubungan Antar Organisasi, mereka menjawab Kurang Terimplementasi. Hal ini dikarenakan masih adanya hambatan untuk menjalin hubungan antar organiasi dalam memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat

pada Sistem Layanan LAPOR!. Salah satu contohnya, aparatur dinas yang mengelola Aplikasi LAPOR! tidak lagi bertugas di dinas tersebut dan digantikan oleh tenaga baru, dan tenaga baru ini membutuhkan sosialisasi atau pelatihan yang membutuhkan anggaran, dan aparatur juga terhambat di anggaran untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan.

Indikator Karakteristik Agen Pelaksana, mereka menjawab Terimplementasi. Hal ini dikarenakan aparatur dinas menilai sudah melakukan tanggung jawab dengan kompetensi, transparansi, akuntabilitas, berpartisipasi dan responsivitas. Maka mereka menilai karakteristik agen pelaksana sudah memenuhi syarat atau sudah terlaksana.

Indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi, mereka menjawab Cukup Terimplementasi. Hal ini dikarenakan aparatur menilai belum ada hasil yang maksimal dalam Sistem Layanan LAPOR! yang membantu kondisi sosial, politik dan ekonomi menjadi lebih baik lagi dan ini juga disebabkan karena pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal.

Berdasarkan jawaban yang telah dihasilkan pada kesimpulan di atas, penulis dapat mengambil jawaban pada penelitian ini dari sisi aparatur dinas bahwa Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru yaitu “Kurang Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan dilihat sudut pandang internal yaitu aparatur dinas bahwa, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau sebagai penghubung Sistem Layanan LAPOR! ke Dinas Sosial dan Pemkamana Kota Pekanbaru mengenai keluhan bantuan sosial tidak terlaksana dengan semestinya, karena Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru

memiliki Sistem Layanan khusus yaitu SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) dan masih banyaknya masyarakat yang langsung melakukan aspirasi dan pengaduan dengan datang langsung atau masih dengan secara manual ke Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

V.18: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR! Mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terimplementasi	Cukup Terimplementasi	Kurang Terimplementasi	
1.	Standar dan Sasaran Kebijakan	13 (32,5%)	19 (47,5%)	8 (17,5%)	40
2.	Sumber Daya	10 (25%)	22 (55%)	8 (20%)	40
3.	Hubungan Antar Organisasi	11 (27,5%)	21 (52,5%)	8 (20%)	40
4.	Karakteristik Agen Pelaksana	14 (35%)	18 (45%)	8 (25%)	40
5.	Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi	11 (27,5%)	19 (47,5%)	10 (25%)	40
	Jumlah	59	99	42	202
	Rata-rata	11,8	19,8	8,4	40
	Persentase	29,5%	49,5%	21%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2021

Dari hasil tabel V.18 diatas tentang rekapitulasi tanggapan responden masyarakat, yang penulis dapatkan bahwa rata-rata jawaban responden masyarakat berada pada kategori “Cukup Terimplementasi”.

Indikator Standar dan Sasaran Kebijakan, dari hasil penyebaran kuesioner masyarakat, menjawab “Cukup Terimplementasi”. Hal ini dikarenakan masyarakat belum mendapatkan hasil yang maksimal setelah melakukan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR!. Aspirasi dan pengaduan masyarakat yang tergantung membuat masyarakat menilai bahwa lebih baik langsung datang

ke OPD terkait untuk melakukan aspirasi dan pengaduannya. inilah yang membuat Standar dan Sasaran kebijakan belum sepenuhnya terimplementasi.

Indikator Sumber Daya dari hasil penyebaran kuesioner masyarakat, menjawab "Cukup Terimplementasi". Hal ini dikarenakan masyarakat merasa bahwa aparatur dinas atau pengelola dari Sistem Layanan LAPOR! belum memproses aspirasi dan pengaduannya secara maksimal atau tidak sesuai dengan yang diharapkan. Karena Aplikasi LAPOR! seharusnya memberikan kemudahan dari segi waktu, efisiensi anggaran.

Indikator Hubungan Antar Organisasi dari hasil penyebaran kuesioner masyarakat, menjawab "Cukup Terimplementasi". Hal ini dikarenakan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR! masih ada yang tergantung disebabkan hubungan antar organisasi yang kurang terlaksana, membuat masyarakat melakukan aspirasi dan pengaduan langsung ke OPD terkait.

Indikator Karakteristik Agen Pelaksana dari hasil penyebaran kuesioner masyarakat, menjawab "Cukup Terimplemntasi". Hal ini dikarenakan aparatur dinas yang belum maksiamal dalam memberikian pelayanan pada Sistem Layanan LAPOR!. hal ini terlihat lebih banyaknya masyarakat yang mengadu secara manual dari pada melalui Sistem Layanan LAPOR!

Indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi dari hasil penyebaran kuesioner masyarakat, menjawab "Cukup Terimplementasi". Hal ini dikarenakan masyarakat melihat kurang maksimalnya perubahan pada kondisi sosial, politik dan ekonomi dalam implementasi Sistem Layanan LAPOR!, aparatur dinas belum

sepenuhnya mampu menyelesaikan aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR! dan membuat masyarakat masih melakukan aspirasi dan pengaduannya langsung datang ke OPD terkait dan dilihat dilapangan masih banyaknya masyarakat yang mengadu masalah bantuan sosial baik pada Sistem Layanan LAPOR! atau pun secara manual dengan langsung datang ke OPD.

Berdasarkan jawaban yang telah dihasilkan pada kesimpulan diatas, penulis dapat mengambil jawaban pada penelitian ini dari sisi masyarakat bahwa Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru yaitu “Kurang Terimplementasi”. Karena dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai pihak eksternal bahwa, untuk mewujudkan pelayanan yang baik dalam sistem Layanan LAPOR! memang sangat penting dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat, hal ini juga agar dapat membantu masyarakat menjadi lebih tahu bahwa pemerintah sudah menyediakan Sistem Layanan LAPOR! dan masyarakat juga tidak minim akan informasi publik.

D. Faktor penghambat Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru.

Adapun yang menjadi hambatan dalam proses Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau sebagai berikut:

1. Tidak adanya komitmen dari pimpinan yang mengakibatkan implementasi dari Aplikasi LAPOR! terhambat dan tidak terlaksana dengan baik.
2. Dalam pelaksanaan implementasi Aplikasi LAPOR! yang sudah berjalan sejak tahun 2016 mengalami hambatan, tidak adanya anggaran untuk melakukan sosialisasi sesama OPD dan masyarakat.

3. Tidak adanya struktur birokrasi, yang mengakibatkan tidak ada hubungannya admin-admin yang berada pada bidang infrastruktur mengelola Aplikasi LAPOR! dan yang harusnya mengelola informasi publik seperti Aplikasi LAPOR! adalah sekretariat.
4. Tidak terlaksananya koordinasi dan sosialisasi pada sistem layanan LAPOR! dengan OPD-OPD terkait untuk memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat dalam sistem layanan LAPOR!. Hal ini dikarenakan sebagian besar aparatur dinas sudah tidak lagi berada di OPD tersebut, dikarenakan sudah pindah atau berganti bahkan sampai 6 bulan sekali.
5. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan Aplikasi LAPOR! sebagai tempat aspirasi dan pengaduan resmi dari pemerintah.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penlitit dan analisis yang penulis lakukan, banyak yang penelitit temui berdasarkan lima indikator yaitu, Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi. Maka dari itu penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Indikator Standar dan Sasaran kebijakan berada pada kategori Kurang Terimplementasi. Hal ini dikarenakan pertama, belum tercapainya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, bisa dilihat dari masyarakat masih ada yang melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual dan harus mengantri. Kedua, pembangunan disuatu daerah dapat dilihat masih belum tercapai, masih adanya aspirasi dan pengaduan yang belum ditindak lanjuti. Ketiga, minimnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai Aplikasi LAPOR! yang membuat masyarakat masih menjadikan sosial nedia alat utama untuk melakukan aspirasi dan pengaduan.
2. Indikator Sumber Daya yang berada pada kategori Kurang Terimplementasi. Hal ini dikarenakan pertama, sumber daya tidak memadai. Terutama sumber daya manusia yaitu aparatur dinas. Tidak adanya komitmen dari pimpinan, munculnya tenaga baru yang minim akan pengetahuan dibidang teknologi karean tidak mendapatkan sosialiasi tau pelatihan. Kedua, tidak adanya

anggaran untuk melakukan sosialisasi sehingga sosialisasi terakhir dilakukan pada tahun 2018. Ketiga, masih kurangnya terutama pada man and money sebagai pendukung berjalannya Sistem Layanan LAPOR!.

3. Indikator Hubungan Antar Organisasi yang berada pada kategori Kurang Terimplementasi. Hal ini dikarenakan karena pertama, memang tidak adanya koordinasi antara Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dengan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam mengelola Aplikasi LAPOR!, bahkan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota pekanbaru memiliki Sistem Layanan sendiri yaitu SLRT. Kedua, tidak adanya sosialisasi yang terjadi sejak tahun 2018 karena masalah anggaran dan tidak adanya komitmen dari pimpinan.
4. Indikator Karakteristik Agen Pelaksana yang berada pada kategori Kurang Terimplementasi. Hal ini dikarenakan pertama, yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki ini mempengaruhi kompetensi kerja. Kedua, masih banyaknya masyarakat yang minim informasi akan Sistem Layanan LAPOR! ini membutuhkan informasi publik yang diberikan belum transparansi. Ketiga, belum sepenuhnya mampu dalam menangani aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Sistem Layanan LAPOR!. Keempat, belum terlihatnya berpastisipasi aparatur dinas kepada masyarakat untuk mendapatkan peluang berasosiasi, berbicara dan berpartisipasi secara maksimal salah satu contohnya tidak adanya sosialisasi yang dilakukan. Kelima, kurangnya kepekaan aparatur dinas dalam penyelenggaraan sosialisasi kepada sesama OPD dan masyarakat dalam memberikan informasi mengenai Sistem Layanan

LAPOR!, sehingga masyarakat berfikir bahwa Aplikasi LAPOR! tidak cepat dan tanggap.

5. Indikator Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi yang berada pada kategori Kurang Terimplementasi. Hal ini dikarenakan pertama, bisa dilihat faktanya Sistem Layanan LAPOR! belum membantu keadaan sosial menjadi lebih baik dan terarah. Kedua, aparaturnya belum sepenuhnya mampu dalam memproses aspirasi dan pengaduan pada Sistem Layanan LAPOR! karena tidak adanya komitmen pemimpin. Ketiga, dilihat dari kondisi sebenarnya, Sistem Layanan LAPOR! belum membantu dalam meningkatkan keadaan ekonomi menjadi lebih baik jadi masyarakat tidak puas dalam hal ini.

Dengan demikian bahwa Implementasi Aplikasi LAPOR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru Kurang Terimplementasi. Dikarenakan dalam pelaksanaan Implementasi Aplikasi LAPOR! Yang sudah berjalan sejak tahun 2016 yaitu tidak adanya melakukan sosialisasi baik sesama OPD maupun masyarakat. Sosialisasi terakhir dilakukan pada tahun 2018, sebagian besar sudah tidak lagi berada di OPD tersebut, karena sudah pindah atau berganti bahkan sampai 6 bulan sekali dan banyak juga yang tidak paham karena adanya tenaga-tenaga yang baru dan belum mendapatkan sosialisasi atau pelatihan, tidak adanya struktur birokrasi yang seharusnya ada pada saat penyelenggaraan program seperti Sistem Layanan LAPOR! karena struktur birokrasi sangat diperlukan sebagai tatanan organisasi atau pembagian kerja dan hierarki untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih terartur, tidak adanya komitmen dari pimpinan. Sehingga hasil dan temuan penelitian ini bahwa tidak adanya komitmen pemimpin yang membuat

Sistem Layanan LAPOR! ini tidak berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga banyak munculnya hambatan dari tidak adanya anggaran yang jelas untuk melakukan sosialisasi, sehingga tidak bisa melakukan sosialisasi sejak tahun 2018, tidak adanya struktur birokrasi yang jelas yang membuat aparatur dinas melempar-lempar tugas ke aparatur lain dengan alasan itu bukan dibidangnya, hal ini juga membuat aparatur dinas dengan gampang pindah atau tidak bekerja lagi di dinas tersebut dalam jangka waktu paling cepat 6 bulan sekali, dan membuat masyarakat lebih banyak melakukan aspirasi dan pengaduan secara manual dengan datang langsung ke OPD dan tidak melalui Sistem Layanan LAPOR! karena masyarakat juga menilai aparatur dinas tidak cepat dan tanggap dalam memproses aspirasi dan pengaduan masyarakat.

B. Saran

Adapun saran penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Sebaiknya Kepala Dinas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau menetapkan dan memastikan komitmen-komitmen yang akurat dalam melaksanakan sistem layanan LAPOR!, apa saja yang harus menjadi perencanaan pencapaian tujuan dan menjadikan sistem layanan LAPOR! menjadi kualitas pelayanan publik dan informasi publik yang baik.
2. Sebaiknya Kepala Dinas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Sebelum melakukan suatu kegiatan dalam suatu program pemerintah salah satunya sistem layanan LAPOR!, sebaiknya dilakukan perencanaan seoptimal mungkin dan anggaran tersebut diperjelas, agar dana tersebut dapat

terealisasikan dengan baik dan kegiatan dalam melakukan sosialisasi tidak ada hambatan.

3. Sebaiknya dalam melaksanakan program pemerintah yaitu sistem layanan LAPOR!, harus memiliki struktur birokrasi yang jelas dan akurat, karena struktur birokrasi merupakan salah satu bagian untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur termasuk dalam pelaksanaan sistem layanan LAPOR!.
4. Sebaiknya dalam melaksanakan sistem layanan LAPOR! agar aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat ditindak lanjuti seharusnya pihak Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsin Riau melaksanakan koordinasi dan sosialisasi secara teratur atau pun terjadwal yang bisa dilakukan setiap bulan, agar masyarakat dapat merasa puas sudah melakukan aspirasi dan pengaduan pada sistem layanan LAPOR!.
5. Sebaiknya pihak Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau melakukan sosialiasi terjadwal yang bisa dilakukan setiap bulan kepada masyarakat, agar masyarakat tahu banyak mengenai sistem layanan LAPOR! yang disediakan pemerintah, masyarakat pun bisa melakukan aspirasi dan pengaduannya pada aplikasi LAPOR! dan tidak melakukan aspirasi dan pengaduan pada sosial media secara cuma-cuma.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ali, Faried, 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ali, Zainal., dan Raden Imam Al hafis. 2015. *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Awang Azam. 2010. *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Denhart and Denhart. *The New Public Service. Expanded adition*. Serving not Stering. ME. Sharpe Inc: Armonk New York, 2007.
- Denhart, J. V and R. B Denhardt. *The New Public Service: Serving Rather Than Steering. Public Administration*, Nov/Dec, 60, 6, 549-559, 2000.
- Hamali, Arif Yusuf. Dkk. 2019. *Pemahaman Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Jakarta: CAPS.
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi.
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Manajemen Informasi Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iskandar, J. 2012. *Kapita Selekta Teori Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga.
- Kansil, CST, dan Cristine. 2008. *Sistem Pemerintah Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Koryati, Nyimas Dwi, dkk. 2015. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. Yogyakarta: YPAPI.
- Kumorotomo Wahyudi. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.

- Maksudi, Beddy Irawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Pandji. 2017. *ADMINISTRASI PUBLIK, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Cetakan Keempat. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Govenance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Cetakan Pertama. Bandung: Mandar Maju.
- Shailendra C, Jain Palvia, dan Sushil S. Sharma. 2005. *E-Government and E Governance: Definitions/Domain*.
- Siagian, P Sondang. 2014. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, P Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Silalahi, Ulberth. 2013. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Bar Algensindo
- Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, Danang. 2013. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwanto, dan Juni Priansa, Doni. 2014. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik Dab Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama.

Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik Dan Transparansi*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.

Thoha, M. 2012. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Torang, Syamsir. 2016. *ORGANISASI & MANAJEMEN*. Bandung: Alfabeta.

Wahab, Soliehin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Wahab, Solihin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Winardi, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta Graha Ilmu.

Winardi. 2011. *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zakiyudin Ais. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacama Media.

Zulkifli, dan Moris. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing UIR.

Zulkifli. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi Dan Kertas kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: UIR Press

Jurnal

Arin Nurhita Haspari. 2018. Pemanfaatan Aplikasi Laport Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman. *Jurnal E-Government*

Adi Cahyadi. 2003. E-Government: Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan. *Jurnal E-Government, 4(1) : 1-12*

Sabino Mariano. 2018. Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal E-Governemnt*

Joko Tri Nurgraha. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal E-Government*

Dokumen

Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota (Adopsi dan Intergrasi LAPOR!-SP4N Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik)

Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi dan Keterbukaan

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik