

**STRATEGI DISKOMINFO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK MELALUI APLIKASI LAPORBUP DI KABUPATEN LOMBOK
TIMUR**



Oleh

Hizbianto Sarusiyam
180301132

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2022**

**STRATEGI DISKOMINFO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK MELALUI APLIKASI LAPORBUP DI KABUPATEN LOMBOK
TIMUR**

**Skripsi
diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram
untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar
Sarjana Sosial**



Oleh

**HizbiantoSarusiyam
180301132**

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Hizbianto Sarusiyana, NIM. 180301132, dengan judul "Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Laporbup di Kabupaten Lombok Timur" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 19 Mei 2022

Pembimbing I

Dr. Ahyar, M.Pd.
NIP. 197608172006041002

Pembimbing II

Munammad Syaoki, M.Si.
NIP. 19910906219031008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 19 Mei 2022

**Hal: Ujian Skripsi
Yang Terhormat
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
di Mataram**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama Mahasiswi : Hizbianto Sarusiyon

NIM : 1801301132

Jurusan/Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam

Judul : Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Laporbup di Kabupaten Lombok Timur

telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Anyar, M.Pd.
NIP. 197608172006041002

Pembimbing II

Muhammad Syaoki, M.Si.
NIP. 19910906219031008

Perpustakaan UIN Mataram

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Hizbianto Sarusiyah, NIM. 180301132, dengan judul "Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Laporbup di Kabupaten Lombok Timur" telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram pada tanggal 02 Mei 2022.

Dewan Penguji

Dr. Ahyar, M.Pd.
(Ketua Sidang/ Pemb. I)

Muhammad Syaoki, M.Si.
(Sekretaris Sidang/ Pemb. II)

Dr. Abdul Malik, M.Ag, M.Pd.
(Penguji I)

Athik Hidayatul Ummah, M.Pd., M.Si.
(penguji II)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhamad Saleh, M.A
NIP. 197209121998031001

Perpustakaan UIN Mataram

MOTTO

"Seorang pemimpin belum dikatakan memimpin sampai dia meletakkan pelayanan dalam kepemimpinannya" (Sri Sultan Hamengkubuwono)



Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN



*“Kupersembahkan skripsi ini untuk
Ayahku Sabirin dan Ibuku Nurjannah,
keluargaku, sahabat-sahabatku,
almamaterku, semua guru dan dosenku,”*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Laporbup di Kabupaten Lombok Timur". Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, juga kepada keluarga, sahabat dan pengikutnya, Aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ahyar, M.Pd. selaku pembimbing I dan Muhammad Syaoki, M.Si. selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan, motivasi dan koreksi mendetail, terus menerus dan tanpa bosan di tengah kesibukannya dalam suasana keakraban menjadikan skripsi ini menjadi lebih matang dan cepat selesai;
2. Najamudin, M.Si. selaku ketua program studi Komunikasi Penyiaran Islam;
3. Dr. Muhammad Saleh, M.A. selaku Dekan Dakwah dan Ilmu Komunikasi;
4. Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu dan memberikan bimbingan dan peringatan untuk tidak berlama-lama di kampus tanpa pernah selesai;
5. Kedua orang tua yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi, nasehat, cinta dan kasih sayang serta do'a yang tentu takkan bisa penulis balas;
6. Sahabat-sahabatku yang telah membantu mengoreksi, memotivasi, serta menyemangati penulis sehingga skripsi ini

bisa selesai;

7. Keluarga besar Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) UIN Mataram, khususnya teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2018 atas semua dukungan, semangat serta kerjasamanya
8. Kepada saudara Juni Hardi dan Putri yang selalu membimbing dan memberikan saran kepada saya, dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada pujaan hati saya Dewi Setiawati yang dari awal selalu ada buat menemani saya, mendukung saya, menyemangati saya, hingga pada saat ini saya menyelesaikan tugas akhir saya untuk mencapai gelar sarjana.
10. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan moril atau materil sehingga skripsi ini selesai sesuai target Penyusun telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dalam menyusun skripsi ini, namun masih banyak kekurangan dan kesalahan dari segi teknik penulisan, maupun tata bahasa, oleh karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat-ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua. Aamiin.

Perpustakaan UIN Mataram
Mataram, 12 April 2022

Penulis,



(Hizbianto Sarusiyanto)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAM LOGO	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	7
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	15
H. Sistematika Pembahasan	20
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN	21
A. Profil Diskominfo Kabupaten Lombok Timur	21
B. Strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lombok Timur	29
1. Pemilihan kanal media yang digunakan	29
2. Memilih media penghubung yang efektif	31
3. Penggunaan nomor cantik	32
4. Memberikan respon santun	33

C. Pengelolaan Aplikasi Laporbup yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupetan Lombok Timur.....	35
1. Pengelolaan Aplkasi Lporbup.....	36
2. Meberikan aduan yang menggunakan satupintu.....	38
BAB III PEMBAHASAN.....	52
A. Strategi Diskominfo dalam memberikan pelyanan publik kepada masyarakat.....	52
B. Pengelolaan Aplikasi Laporbup yang dilakukan oleh Diskominfo.....	61
BAB IV PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	77



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur

Gambar 2.2 SOP Laporbup Kabupaten Lombok Timur

Gambar 2.3 Respon Aduan Pada Program Laporbup

Gambar 2.4 Alur Kerja Laporbup



Perpustakaan UIN Mataram

STRATEGI DISKOMINFO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAPORBUP DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Oleh:

Hizbianto Sarusiyam

180301132

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi timbulnya keluhan masyarakat yang banyak dalam pelayanan publik yang di berikan pemerintah daerah, sehingga peneliti tertarik untuk melihat bagaimana strategi dan pengelolaan yang dilakukan Diskominfo sebagai penyedia layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Laporbup. Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Strategi penanganan keluhan yang digunakan Diskominfo Kabupaten Lombok Timur dalam memberikan pelayanan publik yaitu memberikan kanal atau media yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih mudah, efektif, tepat sasaran dalam menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat. Selain itu memberikan respon yang santun menjadi salah bentuk interaksi yang dapat memberikan kesan baik kepada pelapor. Pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang mudah dan cepat atau tidak berbelit belit, karena masyarakat akan mendapatkan kepuasan tersendiri dengan pelayanan yang diberikan pemerintah khususnya Diskominfo Lombok Timur. Pada strategi penanganan keluhan yang dilakukan pihak Diskominfo terdapat pendekatan menyeluruh yang dilakukan dengan mensosialisasikan pada masyarakat dan pihak terkait utamanya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna. Selanjutnya

didukung dengan teknologi yang baik menjadi salah satu strategi untuk memberikan akses yang mudah kepada masyarakat seperti kanal sms dengan penggunaan nomor telpon yang mudah dihafal dan juga situs web yang mudah diakses oleh masyarakat.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik, Diskominfo, Laporbup.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi kini tidak melulu digunakan di bidang bisnis, akan tetapi teknologi juga dimanfaatkan di dalam bidang yang lain dan pemanfaatannya lebih luas lagi, mulai dari bidang usaha, kelompok lembaga perusahaan besar, pendidikan, pelayanan publik dan lainnya. Penggunaan teknologi yang tepat menjadi salah satu kelebihan dari instansi atau lembaga dalam memanfaatkannya menjadi sistem pelayanan elektronik. Hadirnya teknologi memberikan pengaruh besar pada lembaga yang menggunakannya, baik dalam proses penyampaian informasi serta merubah cara sebuah lembaga memberikan pelayanannya. Teknologi informasi kini membuat banyak sekali perhatian dari berbagai instansi bahkan pada lembaga pemerintahan, yang mereka jadikan sebagai pendukung dalam kegiatan yang mereka jalankan. Teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam instansi pemerintah. Sebuah instansi pemerintah yang berdampingan secara langsung dengan masyarakatnya pasti memberikan pelayanan yang paling baik untuk masyarakatnya, dan masyarakat juga sama memiliki kesempatan untuk bekerja sama dengan birokrasi pemerintahan dalam mencapai visi yang telah disepakati bersama.

Pemerintah menjadi lembaga yang paling dipercayakan oleh warganya dalam mencapai tujuan dan visinya. Tujuan negara yang baik harus didukung oleh penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah tidak hanya menjadi aktor yang paling menentukan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Peran pemerintah sebagai pembangun dan penyedia layanan dan infrastruktur menjadi berubah. Dalam pelaksanaannya, pemerintah sebagai lembaga mendorong terciptanya lingkungan yang menumbuhkan partisipasi aktif masyarakat atau pihak lain di sektor swasta dalam upaya tersebut. Sejatinnya, *e-government* merupakan upaya untuk

menciptakan suasana pengelolaan pemerintahan yang selaras dengan tujuan bersama dari banyak masyarakat yang berkepentingan, sehingga visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama para pemangku kepentingan yang ada.¹

Dalam birokrasi pemerintahan sudah pasti masyarakatnya akan selalu ikut serta dalam kegiatan maupun program yang dijalankan oleh lembaga pemerintah. Karena pada program yang dijalankan pastinya menyentuh seluruh aspek kehidupan masyarakat, sehingga berbagai pelayanan masyarakat harus dilaksanakan oleh pemerintah.²

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan keinginan masyarakat, sejalan dengan pemikiran mereka dan mendapatkan apa yang menjadi hak yang memang pantas mereka dapatkan. Adanya dukungan yang diberikan oleh masyarakat menjadi nilai baik bagi sebuah lembaga pemerintahan. Karena pada dasarnya pemerintahan yang baik itu ketika masyarakatnya ikut berperan aktif dan mendukung secara penuh pada program pemerintah. Keikutsertaan masyarakat pada kegiatan pemerintah merupakan bentuk kerja sama dalam menentukan tindakan yang akan diambil oleh pemerintah dalam suatu masalah, dan bagaimana menentukan tujuan yang ingin dicapai bersama. Jika pada awalnya hanya pada keinginan sendiri-sendiri saja maka untuk kepentingan bersama setiap program yang dijalankan diolah kembali dan menjadi visi misi bersama. Partisipasi merupakan kemauan yang diperlukan dorongan dan partisipasi untuk menghasilkan suatu kegiatan.³

Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakatnya memang menjadi kewajiban yang harus

¹Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di berbagai Dunia*, (Yogyakarta: ANDI, 2016), hlm. 256

²Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 173-174.

³Hetifah Sj. Sumarto, *Inovasi, partisipasi dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*, (Jakarta : Yayasan Obor, 2004), hlm. 188-189.

dilaksanakan oleh pemerintah, selain itu juga menjadi hak warga negara mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pemerintahan yang menyediakan layanan publik harus bisa bertanggung jawab dan memastikan bisa mengelola keluhan yang disampaikan setiap masyarakat sesuai dengan aturan dan asas yang berlaku dalam sebuah negara sehingga menjamin adanya kebebasan berpendapat dari warga negaranya. Dengan hak yang didapatkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya kepada pemerintah yang menyediakan pelayanan publik, memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, dan sama-sama mendapatkan keuntungan. Sama halnya dengan apa yang disampaikan oleh Anne Van Der Meiden dalam bukunya Rumanti yaitu dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintahan bagaimana dia membuat atau menumbuhkan, menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan publik atau masyarakatnya baik yang ada pada internalnya sendiri maupun hubungan kerjasamanya dengan lembaga pemerintahan yang lain. Bagaimana pemerintah memberikan rasa pengertiannya serta menumbuhkan motivasi dalam keikutsertaan mereka dalam program yang telah dijalankan pemerintah sehingga akan menguntungkan dua belah pihak.⁴

Pemerintah harus mengembangkan dan menerapkan kebijakan yang tepat untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Ketika berbicara tentang hubungan masyarakat dengan pemerintah, sebagian besar adalah urusan masyarakat. Informasi publik dan komunikasi publik telah berkembang menjadi respons politik dan administratif terhadap berbagai tujuan organisasi. Kegiatan utama dari sistem administrasi, didedikasikan untuk menjembatani kesenjangan antara pemerintah populis dan birokrasi. Cutlip, Center, and Broom dalam bukunya Soleh Soemirat.⁵ Humas pemerintah di

⁴VanDer Meiden dalam bukunya Assumpta Rumanti Sr. Maria, *Dasar-Dasar Public Relations : Teori dan Praktik*. (Jakarta : PT Grasindo, 2002), hlm. 204.

⁵ Cutlip, Center, Broom dalam bukunya Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto, *Dasar-dasar Publik Relations*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm.386-

berbagai instansi mulai mengambil langkah untuk membangun hubungan yang baik dan responsif dengan masyarakat. Hal ini dilakukan melalui adanya pertemuan khusus yang dirancang untuk melaksanakan program-program yang berhubungan dengan masyarakat. Administrasi nantinya dapat berkomunikasi secara efektif baik secara internal maupun eksternal.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat dapat menyampaikan aduan informasi atau aspirasi yang dapat diterimanya melalui sistem yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu sistem manajemen pengaduan. Penanganan pengaduan pemerintah daerah sangat penting karena tujuan penanganan pengaduan adalah untuk memahami kepuasan masyarakat. Pemberian kesempatan kepada publiknya untuk menyampaikan pengaduan yang dianggap menjadi masalah mereka menjadi bentuk demokrasi dalam pelayanan publik. Hal ini karena menunjukkan pentingnya penanganan aduan oleh pemerintah. Penanganan aduan menjadi tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pengaduan pada dasarnya adalah suatu pernyataan atau pengungkapan informasi oleh masyarakat yang pada akhirnya informasi tersebut benar-benar material dan informasi yang dibutuhkan pemerintah untuk menjadi pemerintahan yang baik. Pengaduan juga dapat menjalin komunikasi antara pemerintah dengan publik sehingga menjadi bagian dari interaksi aktif antara dua belah pihak. Oleh karena itu pemerintah yang menjadi lembaga yang mengelola program pengaduan masyarakat baik tentang aspirasi dan aduan mereka, pemerintah harus merancanganya sebaik mungkin untuk mengontrol jalannya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Akan tetapi nyatanya disini kebanyakan dari masyarakat dalam menyampaikan aduan masih banyak yang belum berjalan dengan semestinya, dan juga banyak pengaduan yang ingin disampaikan tapi jarang untuk dilakukan. Yang kebanyakan terjadi banyak dari kalangan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi atau aduannya

dilakukan dengan cara mendatangi langsung pada lembaga pemerintah yang bersangkutan, sedangkan dalam menyampaikan aspirasi dan aduan langsung sering menimbulkan rasa canggung dan kadang tidak berani untuk menyampaikannya. Selain itu juga dalam menyampaikan keluhan secara langsung perlu membagi waktu dalam melaksanakannya ada prosedur yang masih banyak yang harus diikuti sehingga banyak dari masyarakat malas juga dalam melakukannya.

Kini hadir layanan aspirasi dan pengaduan secara Online oleh Masyarakat kepada Bupati (LAPORBUP) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis web dan SMS yang mudah diakses dan terpadu dengan Bidang/Dinas, Kecamatan, serta Puskesmas. di Kabupaten Lombok Timur. Laporgub dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Tujuan yang ingin dicapai oleh Diskominfo dalam program ini adalah memberikan pelayanan pengaduan secara online yang akan memberikan ruang kepada masyarakat dan mendapatkan pelayanan pengaduan yang mudah, cepat dan tepat sasaran, sehingga laporan masalah yang ada di tengah masyarakat bisa didapatkan oleh lembaga pemerintah.⁶

LAPORBUP sebenarnya sudah ada pada tahun 2017, namanya Sistem Pelayanan Pengaduan Terpadu (SIPEPADU), namun berdasarkan petunjuk dari pemerintah pusat pada tahun 2019 baru diganti namanya menjadi Laporbup. Laporbup ini diasosiasikan oleh Diskominfo dan diharapkan pada program Laporbup menjadi jalan penghubung antara lembaga pemerintah dengan masyarakatnya. Jika hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maka akan terjalin hubungan kerja

⁶DISKOMINFO, "Layanan aplikasi Lapor dan Pengaduan ke Bupati", dalam <https://laporbup.lomboktimurkab.go.id/tentang-laporbup>, diakses 7 september 2021, pukul 22.45.

sama positif, karena dengan masyarakat yang percaya pada pemerintah baik dari segi pelayanannya maupun program yang dijalankan oleh pemerintah akan berpengaruh pada kinerja dari pemerintah. Sedangkan dari segi kinerja pemerintah juga baik maka dari sisi masyarakat pasti memberikan dukungan dan kepercayaan yang besar bagi pemerintah dan membuat hubungan satu sama lain harmonis dan kondusif. Sebaliknya jika kinerja pemerintah buruk maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kecil. Pada dasarnya program Laporbup merupakan bentuk dari kinerja pemerintah dan Diskominfo Lombok Timur dalam membentuk komunikasi positif dengan masyarakat sehingga diharapkan meningkatnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah kabupaten Lombok Timur.

Sejauh yang peneliti telusuri dengan adanya program Loporbup yang disosialisasikan oleh DISKOMINFO sangat memudahkan masyarakat untuk menyalurkan keluhannya terhadap program-program kerja pemerintah yang ada. Ketika masyarakat melakukan pelaporan, respon pemerintah sangat cepat, namun tindak lanjutnya yang membutuhkan waktu yang lama sehingga masalah-masalah baru menumpuk. Inilah yang menjadi kekurangan dari Loporbup ini yang akan menghambat percepatan perbaikan atas apa yang dilaporkan oleh masyarakat.

Berangkat dari permasalahan yang peneliti pemaparandiatas, maka peneliti mengangkat judul skripsi, "**Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi LAPORBUP di Kabupaten Lombok Timur**"

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lombok Timur?
2. Bagaimana pengelolaan Program Aplikasi Laporbup yang dilakukan oleh Diskominfo Lombok Timur?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lombok Timur.
 - b. Untuk mengetahui pengelolaan Program Aplikasi Laporbup yang dilakukan Diskominfo Lombok Timur.
2. Manfaat dari penelitian
- a. Manfaat teoritis

Pada hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan dan kontribusi positif pada bidang ilmu komunikasi utamanya tentang bagaimana bentuk dari kerja program laporbup dalam bidang pemerintahan, yang memanfaatkannya menjadi sebuah pelayanan pengaduan secara online. Dan bagaimana teknologi ini bisa membantu program kerja dari pemerintah daerah. Kegiatan penelitian ini merupakan stimulus dan kesempatan bagi penulis untuk mengeksplorasi lebih jauh materi-materi yang didapat dari bangku perkuliahan yang kemudian yang diaktualisasikan dalam sebuah tulisan ilmiah. Besar harapan penulis supaya penelitian ini bisa memberikan informasi terkait dengan strategi penanganan aduan masyarakat yang berikan DISKOMINFO Kabupaten Lombok Timur.

- b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan wacana ideal khususnya untuk penulis dan umumnya untuk masyarakat luas yang menggeluti di bidang komunikasi yang kemudian direalisasikan dalam bentuk tindakan yang konkret dari konsep dan wacana yang disajikan.

D. Ruang Lingkup dan *Setting* Penelitian

Suatu penelitian agar tidak meluas maka perlu dibatasi ruang lingkungannya. Adapun ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada Strategi Penanganan dan pengelolaan keluhan masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kabupaten Lombok Timur melalui program Laporbup.

Penelitian ini dilakukan di salah satu organisasi pemerintah daerah yakni DISKOMINFO Kabupaten Lombok Timur. Dipilihnya Kabupaten Lombok Timur karena ingin mengetahui bagaimana strategi Penanganan keluhan Masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi informasi dan Persandian, sehingga bisa terwujud masyarakat yang peka informasi.

E. Telaah Pustaka

1. Lintang "Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden). Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa laporan dikelola pada 5 level. Ini termasuk analisis masalah dan peluang, analisis masalah dan tantangan, analisis peluang dan penetapan tujuan, analisis situasi sosial dan pemerintahan, analisis kondisi geografis, dan penetapan tujuan. Pengelola yang dijelaskan Widya memiliki 3 prinsip utama yaitu kesederhanaan, keterpaduan dan kelengkapan. Dalam penelitian ini, Latitude hanya menjelaskan bagaimana mengelola media sosial LAPOR! Pedoman penggunaan media sosial di instansi pemerintah menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 83 Tahun 2012, khusus ditujukan kepada pengelola, penelitian ini tidak menjelaskan tentang penanganan pengaduan Penelitian ini hanya menjelaskan strategi yang cukup untuk menyampaikan informasi. Penyedia jasa membangun informasi atau gagasan penting yang disampaikan dalam pesan yang disampaikan melalui program pelaporan. Hal ini menggambarkan bahwa strategi penanganan pengaduan yang digunakan berbeda dengan yang digunakan oleh peneliti, yang mencakup semua aspek, termasuk pesan, media, penyedia layanan dan kolaborator. Sesuai dengan teori penanganan pengaduan yang ada. Selanjutnya dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan analisis swot,

melainkan hanya menganalisis permasalahan dan tantangan serta peluang. Peneliti juga menjelaskan tugas manajer dan menjelaskan laporan standar operasional prosedur (SOP). Alur kerja pelaporan meliputi: validasi laporan, pengelompokan, pencocokan laporan ke instansi sasaran, pengeditan, pemrosesan ke instansi, komunikasi dengan wartawan, dan interaksi dengan instansi dan masyarakat melalui kotak komentar (*reply*).⁷

2. Wijayanto dengan judul skripsi, "Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*) di Kota Semarang" Mahasiswa Prodi Hukum dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang tahun 2011. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, Hasil penelitian menemukan, dari beberapa permasalahan yang muncul salah satunya disebabkan oleh layanan. Bentuk pelayanan dan non pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan (Pemkot Semarang) belum memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, keluhan muncul dari penyedia layanan atau pengguna layanan yang melanggar hak untuk menggunakan layanan lain. Pengelolaan pengaduan masyarakat khususnya di Kota Semarang ditangani secara terpusat oleh P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Masyarakat) Kota Semarang. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui media cetak, atau menghubungi P5 secara langsung. Subyek penelitian Wijayanto hanya memberikan layanan menggunakan media cetak surat kabar dan layanan langsung. Berbeda dengan penelitian peneliti yang menggunakan berbagai media sebagai media komunikasi. uga, responnya tidak secepat program-program yang diteliti

⁷Anindita Lintang Pakuningjati, "Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden), (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada, 2015), hlm. 46

oleh peneliti. Karena penggunaan media cetak, surat kabar harus menunggu tanggal terbit terlebih dahulu sehingga tidak dapat melaporkan keadaan darurat melalui media tersebut. Program yang sedang peneliti pelajari, di sisi lain, adalah program yang cukup sederhana dan cepat yang menggunakan media yang digunakan masyarakat sendiri untuk mendapatkan respon yang sama cepatnya. Dalam alur yang termasuk dalam survei ini, pemimpin hanya menerima informasi pengaduan melalui laporan akhir, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti, pemimpin menerima informasi pengaduan langsung dengan orang yang menerima pengaduan. Pemimpinnya lebih besar. Selain itu, Wijayanto tidak menjelaskan strategi pengaduannya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan Wijayanto juga hanya pada wawancara dan observasi, sedangkan peneliti menyertakan dokumentasi juga.⁸

3. Arifah Susilowati dengan judul skripsi “Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)”, Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian dari penelitian ini yaitu pemerintahan mempunyai keinginan agar kota Yogyakarta menjadi kota yang aman dan nyaman. Dengan adanya keinginan yang pemerintah harapkan, pemerintahan membentuk unit khusus yang digunakan untuk menampung keluhan, pendapat, saran, kritik masyarakat serta memberikan tindakan dari apa yang masyarakat keluhkan. Dengan adanya harapan pemerintah yang demikian, pemerintah menciptakan sebuah unit pelayanan informasi, dengan nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Program ini berfungsi untuk

⁸Wijayanto, “Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*) di Kota Semarang”, (*skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2011), hlm. 43

menjalankan fungsi manajemen yang berada di bawah tanggung jawab bidang yang berkaitan. Bidang yang bertanggung jawab dalam hal ini yaitu bagian Humas dan Informasi. Dalam pelaksanaannya humas tidak dapat bertindak sewenang-wenang dalam menjalankan tugasnya. Humas perlu melakukan strategi dan mempelajari segala keluhan yang masuk. Maka dari itu melalui UPIK ini menjadi wadah yang tepat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan memberikan solusi dengan beberapa strategi. UPIK dapat menjadi media yang digunakan oleh SKPD/Dinas dalam memperbaiki fasilitas publik.⁹

F. Kerangka Teori

1. Strategi Komunikasi Pemerintah

Menurut Effendy, Strategi adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan, namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang memberikan arah saja melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

a. Strategi Komunikasi Pemerintah

Setiap kegiatan komunikasi harus berdasarkan rencana atau strategikomunikasi yang terdiri dari elemenelemen dasar yaitu:

- 1) Menentukan tujuan komunikasi.
- 2) Menentukan target komunikasi.
- 3) Menentukan pesan yang akan disampaikan.
- 4) Menentukan waktu yang tepat¹⁰

b. Manajemen komunikasi menurut G.R Terry

GR. Terry mengemukakan bahwa dalam suatu kegiatan

⁹Arifah Susilowati, "Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)", (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 27

¹⁰Wawan Risnawan, "Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Kecamatan Panumbangan", *Ilmiah Ilmu Adminisrasi*, Vol.4, Nomor 4, Maret 2017, hlm. 35

manajemen terdapat lima bentuk komunikasi, antara lain:

- 1) Komunikasi resmi. Biasanya terjadi dalam jalur komunikasi formal, memiliki wewenang dan tanggung jawab yaitu melalui instruksi-instruksi bentuk lisan dan tulisan sesuai prosedur secara fungsional yang berlaku dari arus bawahan atau sebaliknya.
 - 2) Komunikasi nonformal, yaitu di luar komunikasi formal, terjadi secara spontan. Misalnya Sumbang saran yang berkaitan dengan tugas, kewajiban. Efektif yang digunakan dalam perusahaan yang bersifat padat karya dengan jumlah pekerja yang cukup banyak, dan tidak terlalu teknis.
 - 3) Komunikasi informal. Seperti halnya komunikasi non formal namun lebih pada aspek human relations-nya. Atau dengan kata lain yang digunakan dalam permasalahan di luar pekerjaan secara langsung.
 - 4) Komunikasi teknis. Biasanya hanya dilakukan dan dipahami oleh orang-orang tertentu saja yang berkaitan dengan kegiatan tersebut.
 - 5) Komunikasi prosedural. Biasanya dekat dengan komunikasi formal, diwujudkan misalnya dalam bentuk mempersembahkan laporan tahunan/bulanan, instruksi tertulis, memo dan lain-lain.
2. Pelayanan Publik
- a. Pengertian Pelayanan Publik

Layanan publik didefinisikan menjadi penyedia layanan yang menarik bagi suatu organisasi (memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat) menurut kebijakan dan prosedur yang diterapkan. Di era modern ini, pelayanan publik kini menjadi institusi dan profesi nilai penting. Seperti di banyak negara berkembang dimasa lalu, ini bukan lagi pekerjaan paruh waktu tanpa perlindungan hukum, gaji, dan jaminan sosial yang layak.¹¹

¹¹Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*. (Jakarta: Salemba Empat, 2016),

Yang kemudian pelayanan publik diartikan dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam bentuk pemenuhan tuntutan layanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi seluruh warga negara dan orang-orang atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik. Dalam arti luas, istilah pelayanan publik bisa dipahami sebagai sejumlah program dan lembaga atau instansi tertentu yang menyediakan kebutuhan publiknya atau mendukung upaya peningkatan kesenangan dan kenyamanan (*Facilitation and convenience*) bagi penerima layanannya. Dalam hukum tata negara Indonesia, istilah pelayanan publik dimaknakan sebagai kegiatan instansi pemerintahan yang mengadakan pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum serta memenuhi kebutuhan undang-undang dan peraturan.¹²

b. Prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- 1) Bersifat umum, Prinsip-prinsip tersebut pada hakikatnya bersifat umum karena secara langsung mempengaruhi sifat pelayanan publik sebagai perwujudan misi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dan untuk melaksanakan misi penegakan legislatif.
- 2) Bersifat adaptif, dikarenakan prinsip-prinsip ini harus berfungsi menjadi dasar atau patokan dalam setiap kegiatan administrasi publik yang berkaitan langsung dengan pengadaan layanan kepada masyarakat umum, baik dalam bidang pelayanan administratif,

hlm. 189.

¹²Ibid., hlm. 190

jasa, barang, ataupun kombinasi dari ketiganya.¹³

c. Strategi pelayanan publik

Strategi merupakan bagian akhir dari pelayanan terhadap pelanggan. Strategi harus diciptakan pada manajemen utama. Strategi meliputi perencanaan jangka panjang yang berfokus pada pelanggan. Selain itu strategi juga harus berorientasi pada tindakan yang dapat dilaksanakan.¹⁴

Berikut strategi pelayanan publik pada pelanggan, diantaranya:

1) Pendekatan Menyeluruh

Mutu dan pelayanan tidak bisa dilihat secara terpisah. Mutu dan pelayanan harus diimplementasikan sebagai strategi layanan secara keseluruhan, daripada membatasi rencana pada aspek spesifik organisasi. Sebaliknya, strategi layanan harus mencakup semua bidang kegiatan organisasi yang mempengaruhi pelanggannya. Maraknya, keterlibatan karyawan, kepuasan pelanggan, perbaikan terus-menerus dan membangun kemitraan.

2) Teknologi yang lebih baik

Penggunaan teknologi yang semakin luas juga digunakan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan.

Teknologi yang digunakan lembaga juga menjadi pengaruh besarnya keinginan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Selain itu juga karena dihadapkan pada teknologi yang bisa digunakan setiap saat terkadang pelanggan maupun

¹³Erlin, "Implementasi Prinsip-Prinsip pelayanan Publik", *Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 2, Nomor 3, Februari 2012, hlm. 67-68

¹⁴Derry Fajar Pranendra, "Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat, (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya)", *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 4, Nomor 1, Januari-April 2016, hlm. 4-5.

masyarakat meminta pelayanan diluar jam kerja. Ini terjadi karena meningkatnya penggunaan internet dan telepon, Selain itu. Saat ini banyak yang *contact center* yang lebih mudah karena bisa memudahkan masyarakat untuk menunggu.

3) Mendapatkan prosedur yang benar

Sebuah lembaga bisnis bisa terlihat dari sebuah rangkaian kegiatan input dan outputnya. Ini merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Proses dalam menindaklanjuti keluhan berfokus pada apa yang dilakukan oleh lembaga pelayanan dalam memberikan dan menyampaikan nilai-nilai pelanggan. Setiap keputusan dan kegiatan ditujukan untuk menghasilkan sebuah proses yang dapat memuaskan masyarakat dan pemerintahan. Hasil akhir yang diperoleh harus berupa penghematan biaya dan peningkatan produktivitas, bersamaan dengan mutu yang lebih baik dan waktu yang lebih cepat.

3. Porogram Aplikasi Laporbup

a. Laporbub

Layanan aspirasi dan pengaduan secara Online oleh Masyarakat kepada Bupati (LAPORBUP) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis web dan SMS yang mudah diakses dan terpadu dengan Bidang/Dinas, Kecamatan, serta Puskesmas. di Kabupaten Lombok Timur. Laporbub dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Tujuan yang ingin dicapai oleh Diskominfo dalam program ini adalah memberikan pelayanan pengaduan secara online yang akan memberikan ruang kepada masyarakat dan mendapatkan pelayanan pengaduan

yang mudah, cepat dan tepat sasaran, sehingga laporan masalah yang ada di tengah masyarakat bisa didapatkan oleh lembaga pemerintah.¹⁵

b. Laporbup yang menerapkan *E-Government*

E-Government adalah bentuk pemerintahan yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan meningkat komunikasi interaktif antara masyarakat dengan pemerintah. Pemerintah menjadi bagian penting dalam hal ini, karena kualitas dan produktivitas sangat penting bagi masyarakat. Dengan demikian, pemerintah dengan dapat dengan mudah memberikan akses yang tidak terbatas sehingga setiap orang dapat dengan mudah dan terdorong untuk berpartisipasi dalam terciptanya pemerintahan yang baik.¹⁶

Samodra Wibawa, *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yakni dengan *wide area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan publik, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.¹⁷ *E-Government* telah menjadi isu utama pemerintah dalam mendorong pemberian pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Pembahasan *E-Government* dalam konteks reformasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh *New Public Management* (NPM). visi umum dari NPM beranggapan bahwa Penggunaan teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas kebijakan dan nilai-nilai demokrasi.¹⁸ Dengan

¹⁵DISKOMINFO, "Layanan aplikasi Laporbup dan Pengaduan ke Bupati", dalam <https://laporbup.lomboktimurkab.go.id/tentang-laporbup>, diakses 7 september 2021, pukul 22.45.

¹⁶Indrajit, dkk., *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 5

¹⁷Samodra Wibawa, *Administrasi Negara, isu-isu kontemporer*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2019), hlm. 113

¹⁸Sabino Mariano, "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Public di Kabupaten siduarjo", *Kebijakan Publik*, Vol.4, Nomor 2, Maret 2008, hlm. 73

menggunakan *E-government*, pemerintah ingin menerapkan sistem pelayanan yang menggunakan basis teknologi modern yang tidak lagi menggunakan pola pemerintahan tradisional yang kerjanya masih menggunakan kertas dan serba manual.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang ditempuh melalui serangkaian proses proses yang panjang. Dalam konteks ilmu sosial, kegiatan penelitian diawali dengan adanya minat untuk mengkaji secara mendalam terhadap munculnya fenomena tertentu.¹⁹

Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat pemberian (deskriptif), artinya mencatat secara teliti segala gejala (fenomena) yang dilihat dan didengar serta dibaca, melalui wawancara dengan pihak DISKOMINFO Lombok Timur, catatan lapangan yang peneliti dapatkan langsung, dokumentasi yang peneliti ambil menggunakan kamera Handphone, video *tape yang* ada pada akun resmi DISKOMINFO baik itu Web, Media Sosial, dan Channel Youtube DISKOMINFO Lombok Timur, dokumen resmi Pemerintah Daerah yang diberikan kepada peneliti seperti, Profil DISKOMINFO dan Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.²⁰

2. Kehadiran peneliti

Kehadiran peneliti berperan sebagai instrumen pengumpulan data yang ada di lapangan. Selain itu kehadiran peneliti di lapangan juga berperan sebagai pengamat dari subjek yang akan dikaji pada penelitian ini. Sehingga dari hasil data yang diperoleh dapat bersifat valid sesuai dengan keadaan yang di lapangan. Kehadiran peneliti di lapangan bukan untuk mempengaruhi subjek yang akan

¹⁹Burhan Bungin, "Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Variasi Kontemporer", (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri Offset, 2015) cet ke-10, hlm. 75.

²⁰*Ibid*, hlm. 93.

dikaji melainkan bertujuan sebagai pengamat untuk mencari tahu bagaimana strategi penanganan dan pengelolaan keluhan masyarakat yang dilakukan DISKOMINFO Kabupaten Lombok Timur.

- a. Data primer ini peneliti jadikan dasar atau patokan untuk mengambil keputusan di dalam penelitian ini, semua data yang peneliti dapatkan langsung dari sumber dan objek penelitian yang ada di Intra pemerintah atau dengan pihak DISKOMINFO yang sebagai penyedia pelayanan publik.
 - b. Data sekunder menjadi data pendukung dari data yang didapatkan dari objek penelitian, yakni seperti artikel, situs internet, dan juga hal-hal terkait dengan penelitian, yang peneliti temukan baik dengan masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan pengaduan ini.
3. Prosedur pengumpulan data
- a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pengamatan langsung pada objek penelitian dan mendapatkan sebuah keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka secara langsung dilakukan secara mendalam dengan responden atau narasumber.²¹ Wawancara yang peneliti lakukan yakni dengan cara bertanya tatap muka dengan narasumber dengan beberapa Narasumber seperti Bapak Ahmad Masfu sebagai kepala DISKOMINFO Lombok Timur, Muh. Amin Khutbi sebagai Koordinator Program LAPORBUP, Yuni Elmina sebagai ketua program LAPORBUP, Sahrudin sebagai Spesialis Administrasi, dan dengan Bapak Marswandi yang sebagai Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta dengan beberapa narasumber dari masyarakat yang menggunakan aplikasi LAPORBUP ini yakni dengan Ikhwan dan Siti sebagai pelapor.

²¹Burhan Bungin, *Metode penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group), hlm. 126.

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan terhadap mekanisme atau bagaimana pengelolaan yang dilakukan oleh DISKOMINFO dalam program LAPORBUP, baik dengan kerjasama dengan Dinas atau Instansi terkait yang berkaitan dengan kegiatan DISKOMINFO Kabupaten Lombok Timur.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan dipercaya jika didukung oleh dokumentasi. Peneliti mendapatkan data dari dokumen dan arsip pemerintah daerah, serta data yang dipublikasi oleh DISKOMINFO melalui situs resmi, dan juga seperti gambar struktur organisasi DISKOMINFO serta gambar maupun video yang didokumentasikan melalui akun media sosial dan channel Youtube DISKOMINFO.

4. Teknik analisis data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, metode analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono, dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu:

1) Pengumpulan data

Pengumpulan data peneliti lakukan untuk membantu mengumpulkan data-data yang didapatkan di lapangan guna mengumpulkan informasi yang terkait dengan objek penelitian agar kegiatan tersebut menjadi sistematis.

2) Reduksi data

Merupakan proses pemilihan data yang ditemukan pada fokus penelitian yang dilakukan peneliti, serta mengelompokkan dan menyederhanakan data-data yang didapatkan di lapangan, membuang atau menyisihkan data yang tidak diperlukan untuk diteliti lebih lanjut dan mengorganisasikan data sebaik mungkin hingga kesimpulan dan verifikasi.

3) Penyajian data

Dalam penyajian data ini peneliti menyajikan informasi dan data-data yang peneliti dapatkan dilapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang disajikan dianalisis sesuai dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang strategi DISKOMINFO dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Laporbup di Kabupaten Lombok Timur.

4) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan peneliti lakukan untuk menggambarkan secara utuh dari objek yang diteliti, menentukan hasil analisis yang sudah didapatkan di lapangan, mengenai strategi dan pengelolaan penanganan yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Lombok Timur, sehingga data yang sudah didapatkan dapat ditarik kesimpulan dan saran.²²

5. Pengecekan Keabsahan Temuan

1) Uji Kredibilitas (Credibility)

Dalam penelitian kuantitatif, kredibilitas disebut validitas internal. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Ketika di lapangan ditemukan bahwa terdapat program Laporbup menjadi wadah untuk masyarakat menyalurkan keluhannya, maka data tersebutlah yang akan peneliti eksplorasi lebih detail informasinya. Untuk menjamin validasi data, peneliti data menggunakan cara- cara sebagai berikut:

2) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), cet. Ke-13, hlm. 224

melalui berbagai sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang tanggapan masyarakat atas keberadaan program Laporbup, maka pengujian keabsahan terhadap data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada masyarakat dan petugas diskominfo. tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dapat dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis tersebut dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dapat dilakukan kesepakatan (member check)

3) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan A terkait persepsi, gagasan, harapan, sikap, gaya hidup, dan lingkungan masyarakat terhadap pengimplementasian program Laporbup, maka dilakukan pengecekan informasi kembali melalui observasi, ataupun dokumentasi kepada informan A tersebut, maupun sebaliknya. teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lainnya, peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran datanya

4) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Sebagai contoh, ketika ingin mengidentifikasi faktor maka informan sebelumnya yang telah dilakukan wawancara mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu atau situasi berbeda. Apabila hasil uji tetap menunjukkan data yang berbeda, peneliti

dapat melakukannya secara berulang hingga ditemukan kepastian data.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk membantu peneliti mengerti dalam penelitian ini, dapat disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

1. Bab I, Pendahuluan

Membahas tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan setting penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, sistematika pembahasan.

2. Bab II, Paparan Data

berisi paparan data dari penelitian yang ditemukan dilapangan. Dalam hal ini peneliti mencoba menggambarkan secara singkat tentang gambaran lokasi penelitian dan temuan-temuan dalam melakukan penelitian serta tanggapan dari beberapa responden tentang pembahasan dari penelitian ini.

3. Bab III, Pembahasan

Berisi tentang pembahasan dari penelitian ini yang termasuk di dalamnya adalah proses dari analisa peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan yang berdasar dari temuan-temuan penelitian yang telah dipaparkan pada bab ini.

4. Bab IV, Penutup

Berisi penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran dalam penelitian ini

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Profil Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur

1. Sejarah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur mempunyai tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintah daerah di Bidang Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian sesuai dengan Perbup Nomor 48 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian. Terbentuk sejak awal Tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Timur yang beralamat di Gedung Kantor Bupati Lombok Timur Lantai 4- Jalan Prof. M. Yamin Nomor 57 Selong-Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebelum terbentuknya Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur tergabung dalam Dinas Perhubungan yang sebelumnya bernama Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kab. Lombok Timur.²³

2. Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi Kabupaten Lombok Timur

Susunan organisasi Dinas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, terdiri atas;

a. Kepala Dinas

²³Profil Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur, Dokumentasi 7 Januari 2022.

- b. Sekretariat Dinas, terdiri atas:
 - 1) Sub Bagian Program
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Pengelola Opini dan Informasi Publik, terdiri atas:
 - 1) Seksi Monitoring Isu Public dan Keterbukaan Informasi
 - 2) Seksi Pengelolaan Informasi
 - 3) Seksi Pengelolaan Media dan Layanan Penguatan Informasi Public
- d. Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terdiri atas:
 - 1) Seksi Aplikasi TIK
 - 2) Seksi Infrastruktur TIK
 - 3) Seksi Tata Kelola TIK.
- e. Bidang Persandian dan Keamanan Informasi, terdiri atas;
 - 1) Seksi Tata Kelola Persandian
 - 2) Seksi Keamanan Informasi
 - 3) Seksi Sistem Pengelolaan Komunikasi Intra Pemerintah
- f. Bidang Statistic, terdiri atas;
 - 1) Seksi Statistik Sosial Ekonomi dan Produksi
 - 2) Seksi Statistik Distribusi dan Jasa
 - 3) Seksi Data dan Informasi
- g. UPT
- h. Kelompok Jabatan Fungsional²⁴

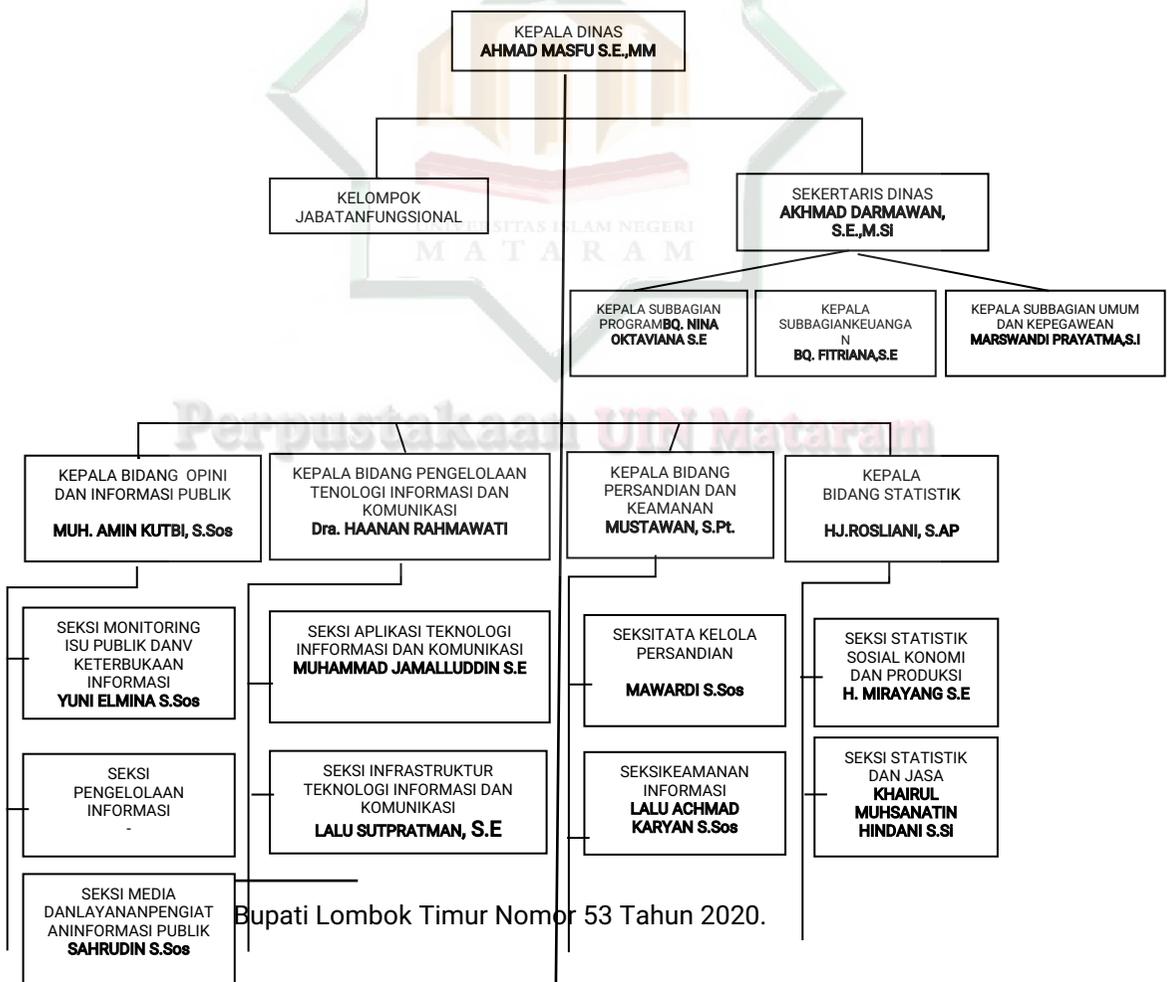
²⁴Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.

Gambar 1. II²⁵

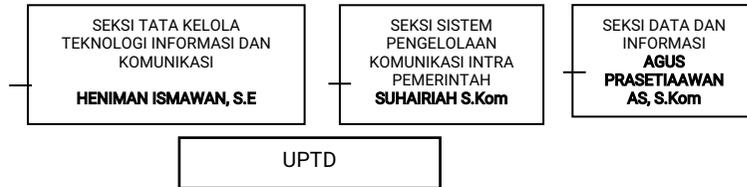
Sumber:peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
PERSANDIAN KABUPATEN LOMBOK TIMUR

KABUPATEN LOMBOK TIMUR



Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.



3. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur.

Peraturan bupati Lombok Timur Nomor 53 tahun 2020 menyebutkan tugas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pengelolaan opini dan informasi publik, urusan pemerintah bidang pengelolaan teknologi informasi, urusan pemerintahan bidang statistik dan urusan pemerintah bidang persandian dan keamanan informasi.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang di maksud di atas, Dinas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut;

- a. Penyusunan rencana strategis bidang pengelolaan opini dan informasi publik, bidang pengelolaan teknologi informasi, bidang statistik dan bidang persandian dan keamanan informasi.
- b. Pelaksanaan urusan pemerintah dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya
- c. Pembinaan, pengendalian evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- d. Pembinaan terhadap UPT Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas²⁶

Adapun beberapa tugas di Diskominfo Lombok timur sebagai berikut;

- a. Kepala Dinas

 Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian memiliki tugas untuk memimpin dan bertanggung jawab

²⁶Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.

dalam pengoordinasian kegiatan di Diskominfo Lombok Timur. memberikan rekomendasi baik dalam program kerja maupun kegiatan di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring kepada setiap unit dibawahnya, evaluasi dan pelaporan tugas Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Timur, dan melaksanakan tugas lain yang diperintah oleh Bupati yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.²⁷

b. Sekretariat Dinas

Memiliki tugas untuk melaksanakan penyusunan dan pelaporan rencana kerja dan program, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian Dinas.

Untuk menyelenggarakan tugasnya yang sebagaimana dimaksud diatas sekretariat Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut;

- 1) Penyusunan rencana kerja sekretariat dan rencana kerja Dinas
- 2) Penyusunan konsep kebijakan rencana strategis Dinas
- 3) Penyusunan konsep kebijakan Pemerintah daerah di empat (4) bidang Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian.
- 4) Penyusunan konsep kebijakan Dinas untuk pengelolaan program, keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.
- 5) Penyelenggaraan dan pembinaan administrasi program dan keuangan serta administrasi urusan umum dan kepegawaian Dinas.
- 6) Penyelenggaraan penilaian kinerja Dinas
- 7) Pengoordinasian tugas dan program kegiatan di lingkungan Sekertariat.
- 8) Pengoordinasian tugas dan program sekertariat Dinas dengan bidang.

²⁷Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.

Sekretariat terdiri dari 3 sub bagian yaitu;

- a) Subbagian Program
- b) Subbagian Keuangan
- c) Subbagian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Opini dan Informasi Publik

Mempunyai tugas merumuskan dan menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan layanan di bidang pengelolaan opini dan informasi publik.

Dalam bidang opini dan informasi public memiliki 3 (tiga) seksi, yaitu:

- 1) Seksi monitoring Isu public dan keterbukaan informasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan opini dan aspirasi public.
- 2) Seksi pengelolaan informasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan informasi dan memberikan layanan informasi public untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah.
- 3) Seksi pengelolaan media dan layanan penguatan komunikasi publik mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan media informasi dan komunikasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah.

d. Bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan, menyusun norma, standar, prosedur, kriteria penyelenggaraan TIK, melaksanakan bimbingan teknis, supervisi, pemantauan evaluasi dan pelaporan, pengembangan akses internet dan layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah kabupaten, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi terintegrasi, pengembangan sumberdaya TIK pemerintah daerah dan masyarakat.²⁸

²⁸Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.

1) Seksi aplikasi TIK

Mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan TIK, norma, standar, prosedur, kriteria penyelenggaraan aplikasi TIK, supervisi, pemantauan dan pelaporan, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi integrasi.

2) Seksi infrastruktur TIK

Memiliki tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, menyusun norma standar, prosedur, kriteria penyelenggaraan infrastruktur TIK, supervisi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, akses internet dan internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah.

3) Seksi tata kelola teknologi informasi dan komunikasi

Mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan tata kelola TIK, bahan rumusan norma, standar, dan prosedur tata kelola TIK, melaksanakan bimbingan teknis, supervisi, pemantauan, evaluasi pelaporan terhadap penguatan kapasitas sumber daya TIK.

e. Bidang persandian dan keamanan informasi

Mempunyai tugas menyiapkan bahan dan menyusun bahan atau materi kebijakan, rencana atau program dan melaksanakan penyusunan kebijakan, koordinasi, pengendalian, pembinaan, fasilitasi, monitoring dan evaluasi, pengawasan, pelaporan, penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang tata kelola persandian dan keamanan informasi serta sistem pengelolaan komunikasi intra pemerintah.²⁹

1) Seksi tata kelola persandian

Mempunyai tugas menyiapkan bahan atau materi kebijakan, rencana atau program dan melaksanakan penyusunan kebijakan, koordinasi, pengendalian, pembinaan, fasilitasi, monitoring dan evaluasi,

²⁹Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.

pengawasan, pelaporan, penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang tata kelola persandian.

2) Seksi keamanan informasi

Mempunyai tugas menyiapkan bahan atau materi kebijakan, rencana atau program dan melaksanakan penyusunan kebijakan, koordinasi, pengendalian, pembinaan, fasilitasi, monitoring dan evaluasi, pengawasan, pelaporan, penyelenggaraan urusan pemerintah di seksi keamanan informasi

3) Seksi sistem pengelolaan komunikasi intra pemerintah

Mempunyai tugas menyiapkan bahan atau materi kebijakan, rencana atau program dan melaksanakan penyusunan kebijakan, koordinasi, pengendalian, pembinaan, fasilitasi, monitoring dan evaluasi, pengawasan, pelaporan, penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang sistem pengelolaan komunikasi intra pemerintah.

a. Bidang statistik

Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dan penyediaan data.

1) Seksi statistik sosial ekonomi

Mempunyai tugas melaksanakan penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan komunikasi publik.

2) Seksi statistik distribusi

Mempunyai tugas mengumpulkan bahan dan menyajikan informasi mengenai statistik distribusi dan jasa.

3) Seksi data dan informasi

Mempunyai tugas melaksanakan layanan manajemen data informasi *E-Government* dan integrasi layanan public dan pemerintahan.

b. UPT

Mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait, melaksanakan koordinasi dengan Pemkab dalam pengelolaan media

centre guna memberi pelayanan kepada masyarakat.

c. Kelompok jabatan fungsional

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dan membantu menyelesaikan kerja dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional dengan jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Serta ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga kerja fungsional senior yang ditunjuk oleh kepala dinas. Jenis dan jenjangnya diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁰

Selanjutnya peneliti mendeskripsikan temuan yang sudah peneliti dapatkan ketika melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi di Dinas Komunikasi informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur dalam Program aplikasi Laporbup. Baik dari strategi dan penanganan keluhan yang diberikan oleh DISKOMINFO dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi LAPORBUP di Kabupaten Lombok Timur.

B. Strategi

Diskominfodalammemberikanpelayananpublikkepadamasyarakat Lombok Timur

1. Pemilihan kanal atau media yang digunakan

Layanan aplikasi Laporbup ini berbasis Web dan SMS yang mudah diakses oleh masyarakat dan terpadu dengan Bidang atau Dinas, tingkat Kecamatan, serta Puskesmas di Kabupaten Lombok Timur. Hadirnya program Laporbupmasyarakat memberikan kemudahan untuk menyampaikan aspirasi mereka, dipilihnya Situs Web dan SMS karena kemudahan aksesnya melalui internet, artinya semua kalangan masyarakat bisa mengaksesnya hanya dari rumah saja. Kanal ini dipilih karena bisa mendukung pelayan publik yang dilakukan pemerintah baik dalam pengawasan

³⁰Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020.

program pemerintah daerah. Serta laporan dan aduan yang disampaikan akan lebih cepat, tepat sasaran, dan lebih efektif daripada melaporkan langsung ke kantor Bupati.

1. Mudah

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada masa modern ini menjadi pilihan terbaik bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang menyeluruh di Lombok Timur. Dengan hanya mengakses lewat internet saja masyarakat sudah dapat menyampaikan aduannya dari rumah tanpa kebingungan harus lapor kemana.

“Memang salah satu kenapa, lahirnya kenapa aduan ini adalah kadang masyarakat tidak tau harus kemana nih mengadu, harus kemana, untuk masuk ke Kantor Bupati aja mungkin banyak yang bingung, parkirnya dimana, masuknya lewat mana. Nah aplikasi inikan tentunya memberi kemudahan juga”³¹

2. Cepat

Dibandingkan dengan melaporkan aduan secara konvensional pasti akan memerlukan banyak waktu, belum menyiapkan data-data yang dibutuhkan, mengikuti persyaratan dan kebijakan yang sudah ditetapkan di setiap OPD daerah, belum lagi pasti akan membutuhkan biaya yang lumayan untuk ngeprint beli bensin motor, ketika sudah mau melaporkan belum tentu bakal direspon cepat dan baik oleh pihak yang berwenang. Belum lagi menunggu untuk ditindak lanjuti, pasti akan sangat lama proses penyelesaian masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Sehingga pemerintah memberikan tempat pengaduan yang khusus dan cepat bagi masyarakat. Hanya bermodalkan kuota internet dan tentunya *handphone* untuk mengakses situs webnya di <http://laporbup.lomboktimur.go.id/>

3. Tepat sasaran

Setiap masyarakat pastinya tidak akan kebingungan lagi

³¹Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

terhadap masalah apa yang dijumpai di lingkungan mereka, kemana harusnya melapor aduan mereka. Tentunya dengan adanya portal Laporbup ini akan mengarahkan aduan masyarakat ke tempat yang tepat, admin Laporbup akan menghubungi skpd terkait yang memiliki tanggung jawab atas keluhan atau keresahan masyarakat. Masyarakat hanya perlu mengirim laporan mereka ke aplikasi Laporbup, setelah itu tinggal mengikuti SOP yang sudah ditentukan di Laporbup.

4. Efektif

Selain kemudahan dalam mengaksesnya, masyarakat akan mendapatkan penyelesaian masalah yang lebih efektif. Tidak begitu banyak membuang-buang waktu, tinggal menulis laporan masalah yang kita jumpai, lalu proses verifikasi oleh admin, setelah itu melakukan disposisi aduan ke OPD atau Instansi terkait, untuk selanjutnya akan ditindak lanjuti aduan sesuai waktu yang ditentukan SOP program Laporbup.

Laporbup dibuat untuk memberikan pelayanan publik yang lebih mudah dan simple agar masyarakat Lombok Timur bisa mengakses secara langsung lewat *smartphone*, sehingga masyarakat bisa menyampaikan aduan mereka lewat situs web Laporbup (<http://laporbup.lomboktimur.go.id/>) dan melalui sms dengan nomor 087777555077.

a. SMS (087777555077)

Kannel ini bisa menjadi pilihan kedua bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan mereka dengan cara privat. Ketika misalnya juga masyarakat tidak memiliki kuota apapun misalnya masyarakat belum tahu atau belum bisa mengaksesnya lewat situs web. selain itu kanal ini juga memiliki nomor yang cantik yang mudah untuk dihafal atau diingat oleh pelapor atau masyarakat.

b. Situs WEB

Kanal yang menggunakan situs web ini menjadi kanal yang utama dalam program aplikasi laporbup, karna data laporan yang disampaikan oleh pengguna atau masyarakat bisa

dilihat langsung bersama dengan laporan data masyarakat lain yang menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. selain menjadi jembatan penghubung antara pemerintah dengan masyarakat program ini dinilai efektif karena laporan masyarakat yang sudah di sampai kan tersimpan baik di situs web Laporbup. Sehingga laporan yang berulang atau yang sudah di tindak lanjut oleh pemerintah tidak ditanyakan kembali oleh masyarakat. Data laporan aduan masyarakat bisa dilihat kembali lewat situs web laporgub bagian data statistik.

2. Memilih media penghubung yang efektif.

Pentingnya memilih media untuk menghubungkan Admin Laporbup dengan Dinas atau Instansi terkait, memiliki pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya kedua belah pihak akan sama sama mendapat kemudahan dalam memberikan respon yang efektif terhadap aduan yang masuk. untuk itu media yang digunakan adalah Aplikasi Whatsapp (WA). Dipilih menjadi media penghubung antara Admin Lapobup dengan Dinas terkait dirasa karena paling mudah dan cepat.

“Lewat WA kan cepat kita, kalau mengirim data banyak kan mudah, kayak misalnya file, data, termasuk laporan aduan masyarakat tinggal kita kirim ke dinas terkait.”³²

Adapun standar prosedur pengaduan masyarakat (SOP) via SMS dan web yakni pada tabel berikut;

Gambar 2. II

Sumber:SitusWeb Laporbup, Dokumentasi, 7 Januari 2022

SOP Laporbup Kabupaten Lombok Timur

³²Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

3. Penggunaan nomor cantik

Penggunaan nomor cantik ini tentunya menjadi strategi

No	Aktivitas	Pelaksanaan				Waktu Baku	
		Masyarakat	Admin Laporbup	Ajudan Bupati	OPD	Waktu	Output
1	Mengirim Pengaduan melalui SMS 087777555077 dan situs web laporbup.lomboktimurkab.go.id					5 menit	Aduan
2	Menerima pengaduan dan meverifikasi aduan					2 hari	Aduan yang telah di revisi
3	Meneruskan aduan ke Admin Bupati					5 menit	Aduan yang telah di revisi
4	Menerima aduan yang telah di revisi					5 menit	Aduan yang telah di revisi
5	Melakukan disposisi aduan ke OPD/Intansi terkait					4 hari	Disposisi aduan
6	Proses aduan oleh OPD/Intansi terkait					1 hari	Tindak Lanjut aduan
7	Menerima Informasi Tindak Lanjut Aduan					5 menit	Informasi Tindak Lanjur Aduan

pemerintah daerah dalam memberikan kemudahan pelayanan dan tentunya masyarakat akan lebih mudah dan cepat untuk mengingatnya. Nomor cantik ini (087777555077) dipilih untuk memberikan kesan yang menarik bagi masyarakat, ketika ingin melapor dengan cepat maka tinggal menulis nomor

cantik ini, sangat mudah untuk dihafal.

“Inikan khusus buat pemerintah, dipikirkan kita nomer yang mudah dihafal. saya aja hapal cuman satu menit. Angkanya banyak yang sama soalnya.”³³

4. Memberikan respon yang santun pada pelapor

Penggunaan bahasa yang santun menjadikan kesan interaksi yang dapat menghormati pelapor dan memberikan rasa sanjung bagi pelapor. Sebisa mungkin penggunaan bahasa santun ini diterapkan langsung oleh admin ketika memberikan timbal balik pada pelapor. Semisal matur tampiasih (terimakasih), nggih (iya). Dalam merespon aduan masyarakat dengan bahasa yang sopan sudah sewajarnya pemerintah lakukan, karena sesama pegawai antar pemerintah juga dituntut menggunakan bahasa yang sopan. Sehingga pemerintah bisa menjadikan ini sebagai strategi pelayanan yang baik.

a. Respon aduan dari Diskominfo

Diskominfo yang menjalankan program Laporbup kini berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan respon yang sangat cepat, utamanya tim yang bekerja di bagian Laporbup sangat memperhatikan bagaimana hitungan waktu yang diberikan dalam merespon aduan masyarakat. Jika aduan masyarakat masuk pada menit itu, detik itu maka segera akan diproses dan ditindaklanjuti oleh tim Laporbup.

“Sekarang kita bekerja merespon aduan masyarakat caranya detik dan menit. Jika aduan masuk saat itu kita kasih langsung pihak terkait Dinas, Instansi supaya cepat merespon aduan.”³⁴

Selain dengan kerja cepat dalam merespon Admin portal Laporbup juga memperhatikan cara untuk memberikan

³³Muh. Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

³⁴Muh Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

panggilan bagi pengadu. Ketika misalnya pelapor yang mengadu masih muda dipanggil Mas, Mbak, dan jika pelapor yang mengadu dewasa atau orang tua maka dipanggil Bapak atau Ibu. Hal ini dapat dilihat dari foto profil pengadu yang menggunakan program Laporbup agar memberikan kesan formal dan tidak kaku dalam interaksi komunikasi yang lebih santai namun serius. Untuk merespon aduan masyarakat yang masuk tidak dilakukan di luar jam kerja, sehingga laporan yang masuk di portal Laporbup akan mendapat respon ketika admin Laporbup sudah masuk bekerja.

Gambar 3.II

Sumber: Situs Web Laporbup, Dokumentasi, 9 April 2022
 Respon aduan pada Program Laporbup



- b. Bentuk Respon dari masyarakat
- Masyarakat ketika sudah mendapat respon dan tindak lanjut dari pengaduan mereka ke pemerintah, kadang membalasnya dengan memberikan ucapan terimakasih ke Diskominfo maupun Dinas atau Instansi terkait. Masyarakat juga kadang mengirim foto bukti kerja pemerintah dalam menyelesaikan proses tindak lanjut

aduan mereka. Seperti jalan yang sudah diperbaiki dan masa yang sudah ditertibkan.

“Masyarakat kalau sudah mendapat penyelesaian masalah aduan, sering memberikan balasan ucapan terimakasih. Kadang foto juga dikirim ke kita, atan instansi terkait kalau pemerintah sudah bekerja membenahi masalah mereka.”³⁵

C. Pengelolaan Aplikasi Laporbup yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Lombok Timur

DISKOMINFO Kabupaten Lombok Timur menginisiasikan sebuah program LAPORBUP. Program ini ditujukan untuk meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam interaksinya kepada Pemerintah Kabupaten. Tujuan program ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Lombok Timur dalam melaporkan dan menyampaikan aduan yang dijumpai masyarakat, aduan yang sering dilaporkan oleh masyarakat adalah laporan kerusakan jalan, permasalahan PDAM, dan pelayanan tingkat kecamatan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala DISKOMINFO Lombok Timur bahwa program layanan publik ini diresmikan 13 Februari 2017. Keberadaan program ini awalnya bernama Sipepadu (Sistem Pelayanan Terpadu). Namun setelah adanya peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah pusat pada tahun 2019 diubah namanya menjadi Laporbub. Karena berdasarkan arahan pemerintah pusat yang mengadakan kebijakan baru bagi setiap pemerintah daerah harus memiliki sistem pengaduan online. Sehingga DISKOMINFO melakukan penyempurnaan pada sistem pengaduan sebelumnya. Pada perjalanannya memang SIPEPADU ini tidak jauh berbeda dengan program LAPORBUP yakni menjadi wadah aspirasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau laporan masalah yang dijumpai masyarakat di lingkungan sekitarnya.

“Sebenarnya tahun 2017 itu tupoksinya kominfo dan harus ada pengelola pengaduan, kita harus ada.

³⁵Muh Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

Pemerintah daerah harus punya pengaduan kalau gak salah dari 2017 itu namanya SIPEPADU (sistem pengaduan terpadu) nama aplikasinya. Perjalannya kemudian atau penyempurnaan lah gitu ada kebijakan baru bagi pemerintah daerah. Tidak boleh lagi ada pengembangan baru yang sudah ada silahkan dikembangkan, harus menggunakan SP4N Lapor dari pemerintah pusat. Jadinya kita bergandengan sekarang punya daerah dengan SP4N Lapor”³⁶

Berdasarkan wawancara dengan kepala Bidang Opini dan Informasi Publik, bahwa program sistem pengaduan sebelumnya menjadi tupoksi pemerintah daerah saja, sehingga pada tahun 2019 mulailah disempurnakan dan dibuat kebijakan baru untuk pemerintah daerah bahwa untuk membuat sistem pengaduan online harus sesuai dengan SP4N Lapor dari pemerintah pusat. Laporbup diinisiasikan oleh Dinas Kominfo Bidang Pengelolaan Opini dan Informasi publik Kabupaten Lombok Timur dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat, serta menjadi tempat interaksi masyarakat dengan pemerintah terkait dengan pelayanan publik baik dalam program pembangunan, dan sekaligus pengawasan terhadap pelayanan publik yang sudah diberikan pemerintah kepada masyarakat Lombok Timur. Program ini juga sebagai sarana informasi bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan yang dijumpai masyarakat Lombok Timur dengan tujuan membuat harmonis hubungan pemerintah kabupaten dengan masyarakatnya. Sehingga menjadi salah satu solusi untuk membangun pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan menjalin komunikasi dua (2) arah yang dimana akan lebih efektif memberikan pengawasan terhadap pembangunan atau pelayanan publik pemerintah. Aplikasi Laporbup dalam pengelolaannya memiliki sebuah tim yang mengatur dan yang bertugas dalam menjalankan pengelolaan program Laporbup.

³⁶Muh. Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

Tim ini berada pada bidang pengelolaan opini dan informasi publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Informasi Publik, berikut susunan pengurus Laporbup Lombok Timur; Koordinator Program : Muh. Amin Kutbi, Ketua Program : Yuni Elmina, Spesialis Administrasi : Sahrudin

1. Pengelolaan Aplikasi Laporbup

a. Perencanaan program

Pelayanan yang memanfaatkan media elektronik seperti ini sudah menjadi bagian program pemerintah pusat, dan pemerintah-pemerintah daerah dan juga sudah mengikuti hal tersebut, sehingga rata rata setiap pemerintah daerah memiliki sistem aduan yang berbasis elektronik. Sistem aduan yang dimiliki pemerintah daerah juga tetap dipantau oleh program pemerintah pusat yaitu SPN4 Lapor. Karena sistem aduan yang ada di pemerintah daerah terhubung langsung dengan program pemerintah pusat. Selain itu sistem pengaduan satu pintu menjadi strategi pengelolaan yang efektif untuk program laporbup. Masyarakat tidak perlu bingung lagi kemana harus menyampaikan aduan dan aspirasi mereka.

“Rata-ratakan sekarang pemerintah pusat maupun daerah itu harus punya sistem pengaduan, jadi kita juga mengikutinya. baik juga buat kita supaya tetap terhubung dan berinteraksi sama masyarakat. jadi sekarang kita bermain seperti itu, apalagi sekarang ini masa pandemi, serba online semua. jadi sangat baik ada pelayanan elektronik seperti ini.”³⁷

b. Melakukan sosialisasi program Laporbup

Pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan sosialisasi

³⁷Marswandji, *Wawancara*, Selong, 18 Januari 2022.

memperkenalkan program Laporbup, dengan cara mengundang perwakilan masyarakat di setiap kecamatan dan desa. Hal ini dilakukan karena kurangnya anggaran dari pemerintah daerah, sehingga upaya dalam mensosialisasikan program Laporbup tidak secara menyeluruh ke masyarakat. tetapi dengan ada perwakilan dari setiap kecamatan dan desa diharapkan bisa menjadi jembatan untuk memperkenalkan program yang diusung pemerintah. Sehingga pelayanan yang bisa diberikan pemerintah lewat aplikasi aduan ini bisa diakses secara menyeluruh oleh masyarakat Kabupaten Lombok Timur.

“Memang kita sudah beberapa kali melakukan sosialisasi untuk program laporgub ini, walaupun anggaran kita kurang, tapi tetap kita usahakan semaksimal mungkin. Kita undang perwakilan dari kecamatan kecamatan, desa-desa. Baru kita sosialisasikan ke mereka, kita diskusi juga. alhamdulillah direspon baik sama masyarakat.”³⁸

c. Manajemen program Laporbup

Manajemen dalam menampung data laporan aduan dan aspirasi masyarakat perlu dipersiapkan dengan sebaik mungkin, hal ini dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam merespon dan memberikan informasi yang tepat bagi pelapor. Manajemen tim dalam mengelola aduan ini berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat menggunakan Aplikasi Laporbup. Manajemen yang baik juga akan menghindari miss komunikasi baik antara admin dengan dinas terkait maupun pemerintah dengan masyarakat.

“kalau manajemen kita baik mengelola aduan masyarakat, saya kira kesalahan kita dalam merespon aduan masyarakat akan berkurang. tentu tim harus bekerja dengan manajemen pengelola aduan yang baik. kalau sudah seperti

³⁸Yuni Elmina, Wawancara, Selong, 17 Januari 2022.

itukan nantinya data laporan masyarakat akan tersimpan dengan baik.”³⁹

2. Memberikan Program aduan yang menggunakan satu pintu Program Laporbup menjadi tempat penyelesaian masalah masyarakat, ketika masyarakat memiliki keluhan kepada pemerintah kabupaten Laporbup menjadi media untuk menyampaikan aspirasi, opini, pendapat hingga permintaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Lombok Timur. Laporbup dibuat dengan sistem pengaduan satu (1) pintu untuk memudahkan pemerintah ketika mendapatkan data laporan yang disampaikan oleh masyarakat, selanjutnya Diskominfo akan melaporkan data tersebut dengan dinas dinas dan instansi terkait. Aplikasi Laporbup sekarang sudah terhubung ke setiap Dinas Kabupaten, instansi instansi terkait seperti Puskesmas dan Kecamatan. Hal ini karena Diskominfo ingin memberikan pengelolaan pengaduan yang baik untuk masyarakat Lombok Timur.

“Tujuan dibuatnya satu pintu ya biar bisa dipantau langsung sama pak bupati apa yang dilakukan sama bawahan. kan pak bupati yang lihat siapa aja tidak menanggapi, katanya kalau kita itu harus tetap merespon baik keluhan masyarakat. baik mengenai apapun keluhannya, kita jawab yang baik baik aja semuanya. karnakan aduan masyarakat kita laporkan ke Bupati nantinya. ya baik itu dari SMS atau WEB. Setelah itu kita minta diskusi sama beliau baru kita kasih ke Dinas terkait untuk menindak lanjutinya.”⁴⁰

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Monitoring Isu Publik dan Keterbukaan Informasi, bahwa mulai dikembangkannya pogram Laporbup pada tahun 2019 setelah penyempurnaan dari sistem pengaduan sebelumnya yaitu Sipepadu. Dalam pemerintahan yang modern ini mengharuskan pemerintah untuk membuat sebuah program

³⁹Muh. Amin Kutbi, Wawancara, Selong, 17 Januari 2022.

⁴⁰Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

yang bisa mendukung kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Sehingga program yang dibuat adalah program pengaduan, salah satu bentuk penerapan E-Government. Dengan adanya aduan satu pintu akan memudahkan pemimpin untuk melihat atau mengawasi kinerja Dinas atau instansi terkait yang mana yang responsive dan mana yang tidak dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

"Kalau satu pintu dan penanggung jawabnya jelas, beda kalau pakai beberapa pintu. Itu juga pasti tidak terkelola dengan baik. Kalau ini kan pemimpin yang punya wewenang. Apapun itu terkait dengan Laporbup berhak untuk diketahui pimpinan, karena disini kan pimpinan juga membantu mendorong Dinas atau instansi terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik yang baik."⁴¹

Tujuan pemerintah mengadakan program aduan satu pintu agar membuat sistem terintegrasi atau saling terhubung satu sama lain maka akan dapat memberikan pelayanan penanganan keluhan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu tujuan adanya portal lapobup ini pemerintah mengharapkan adanya data negara yang akan didapatkan, mulai dari Pemerintah Kabupaten dan data yang didapatkan dari aduan masyarakat serta dengan data data yang ada di dinas dan instansi terkait.

"Apa yang dilakukan pemerintah saat ini sangat baik, membentuk kerjasama antara dinas dan instansi terkait. Itu akan membangun hubungan baik dan saling berkoordinasi, baik dari kalangan birokrasi, dinas, instansi, serta hubungan pemerintah dengan masyarakat lombok timur. apalagi pendapat pendapat dari masyarakat ini nantinya jadi solusi untuk pekerjaan pemerintah, ada dibuat jadi kebijakan, ada untuk membantu program dinas,

⁴¹Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

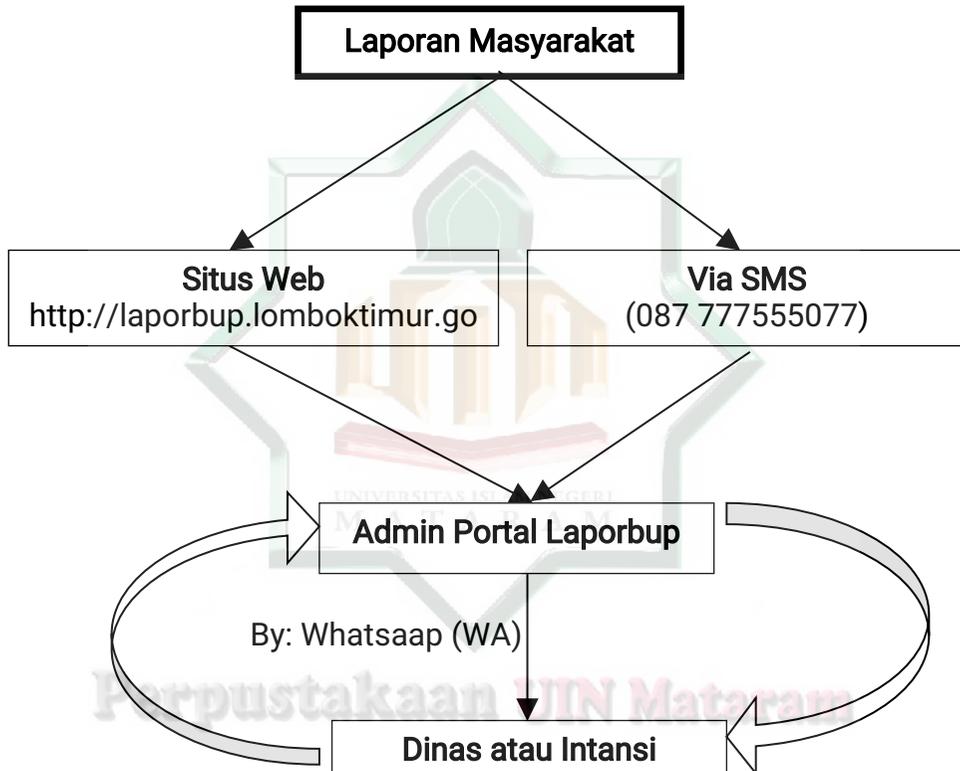
pokoknya berguna lah.”⁴²

3. Alur kerja program Aplikasi Laporbup yang dilakukan Diskominfo

Gambar 4.II

Sumber: Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 53 Tahun 2020

Alur Kerja Laporbup (SOP)



Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Admin Laporbup Kabupaten Lombok Timur, dalam kegiatan pengelolaannya pertama setiap pengaduan yang masuk ke portal Laporbup terlebih dahulu dilakukan verifikasi oleh admin yang merupakan bagian seksi monitoring isu publik dan keterbukaan informasi dalam bidang pengelolaan opini dan informasi publik, jadi untuk melewati tahap verifikasi ini laporan

⁴²Muh. Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

yang diadakan oleh masyarakat itu sesuai dengan apa adanya atau apa yang memang benar-bener faktanya terjadi. Hal ini juga menjadi cara administrator memisahkan antara laporan yang benar adanya untuk di tindak lanjut dan mana laporan yang tidak perlu di verifikasi ataupun di tindak lanjut yang mana laporan atau aduan masyarakat sekedar pertanyaan yang gak penting atau sampah. Namun laporan yang seperti ini juga akan tetap diberikan jawaban yang baik dengan kategori yang berbeda. Seperti apa yang disampaikan oleh Pak Amin ketika peneliti melakukan wawancara dan diskusi bersama beliau;

“pada dasarnya kita tidak bisa membatasi masyarakat untuk, masyarakat harus menyampaikan ini, harus mengkritik ini. Ini kan tidak bisa, kita tidak bisa menyaring, tetapi aspirasi ataupun aduan masyarakat yang masuk itu tentu sangat berguna buat pemerintah daerah, dalam hal ini Kominfo bagaimana kita menyikapi sebagai pemerintah daerah walaupun pertanyaan itu sifatnya krusial atau sangat sensitif, tentu bagaimana cara kita menjawab, dengan cara kita sendiri supaya masyarakat tidak merasa kecewa. Artinya begitu masyarakat melempar bola ke pemerintah, tentu dia harus menunggu umpan baliknya kan. Tentu kita harus pandai dalam hal ini menyikapi bagaimana kita menyikapi pertanyaan masyarakat, bagaimana kita menjawab pertanyaan masyarakat. Walaupun itu sebenarnya tidak cocok untuk disampaikan. Satu yang harus kita ketahui kita tidak bisa membatasi pertanyaan mereka. jawaban kita harus menjawab dengan bijak, dengan respon yang baik semuanya. Jadi supaya masyarakat itu tidak menjelas bahwa pemerintah daerah tidak bisa dikritik misalnya, jangan sampai dia beranggapan seperti itu.”⁴³

Jika laporan atau aduan yang disampaikan masyarakat sesuai dengan faktanya atau memenuhi kategori laporan, maka selanjutnya akan diproses lebih lanjut. Laporan yang

⁴³Muh. Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

ditindaklanjuti yang memiliki sifatnya pengaduan atau aspirasi sedangkan yang bukan sifatnya pengaduan atau aspirasi mengenai wewenang pemerintah daerah, berita hoax atau pertanyaan yang sudah di tanyakan tetap akan direspon baik tetapi tidak untuk di tindak lanjut.

“Masalah ini sering memang ditanyakan oleh masyarakat, padahal itu bukan kita yang punya tanggung jawab, tapi tetep kita kasih tau mereka, biar bisa dimengerti gitukan, kayak misalnya masalah jalan, kita minta maaf kalau itu bukan jalan kewenangan kita. Sama kayak misalnya berita hoax juga, masyarakat belum tau beritanya dari mana, ya kita kasih tau kalau itu beritanya gak bener gitu”⁴⁴

Selanjutnya proses yang dilakukan adalah admin akan melihat bidang dinas atau instansi terkait yang cocok dengan laporan yang telah diajukan oleh masyarakat. Kalau laporan masyarakat jelas, sudah tepat atau benar apalagi jika masyarakat sampai mengerti dan tahu instansi mana yang mau dituju, maka laporan akan masuk tahap selanjutnya. Jika sebaliknya laporan yang diberikan belum jelas maka dilakukan *follow up* terhadap pelapor supaya bisa dimintai informasi tambahan. semisalnya ada laporan dari masyarakat tentang listrik padam yang belum menyertakan alamat jelas dan nomor yang bisa dihubungi oleh instansi terkait, maka instansi yang terkait akan dikonfirmasi admin Laporbup mengenai hal itu. Hal ini dilakukan untuk mengurangi adanya kesalahan respon atau mungkin adanya salah pintu adu.

“Laporan yang seperti ini kan perlu memang untuk lebih mendapatkan data pelapor, baik alamat lengkapnya yang jelas dan nomor yang bisa dihubungi, karena kan kalau masalah listrik padam PLN kan perlu menghubungi pelapor.”⁴⁵

Untuk proses selanjutnya dilakukan penyuntingan oleh

⁴⁴Marswandi, *Wawancara*, Selong, 18 Januari 2022.

⁴⁵Sahrudin, *Wawancara*, Selong, 18 Januari 2022.

administrator, hal ini disebabkan karena adanya masyarakat dalam menulis aduannya tidak memperhatikan terlebih dahulu bahasa yang digunakan, kadang laporan yang mereka sampaikan masih menggunakan bahasa alay, kata katanya masih sering disingkat atau typo dan menggunakan bahasa daerah mereka, yang mana hal tersebut tidak dipahami oleh semua orang. sehingga masalah seperti ini perlu dilakukan penyuntingan terlebih dahulu, baru disusun dalam sebuah laporan yang jelas dan bisa mudah dipahami tanpa merubah maksud dan tujuan dari masyarakat yang menyampaikan aduan.

Jika tahap verifikasi dan penyuntingan sudah selesai, barulah dilakukan pada tahap yang selanjutnya yakni proses pengiriman aduan masyarakat yang akan disampaikan admin laporgub ke Bidang/Dinas dan Instansi terkait. Biasanya hal ini dilakukan oleh admin menggunakan Whatsapp (WA) sebagai media pengiriman. Laporan atau aduan yang dikirim langsung ke kepala dinas atau instansi terkait, setelah itu baru akan dilaporkan kepada bawahannya yang berwenang sesuai dengan aduan yang sudah masuk. Karena kepala dinas disini juga sebagai jembatan komunikasi Laporbup. Setelah itu jika laporan sudah diberikan jawaban oleh pihak yang berwenang akan kembali dikirim langsung ke administrator laporbup melalui whatsapp.

“Kita terlebih dulu mengirim laporan ke kepala dinas lewat WA, karena kan dia yang ngerti tupoksinya atau tanggung jawabnya apa, bahwa nanti kemudian dia yang mengarahkan bawahan untuk diberikan jawaban, setelah itu di dijawab kemudian di copy paste kirim ke kita. setelah itu kan kita bisa langsung jawab pertanyaan masyarakat. nah seperti itulah pengelolaanya.”⁴⁶

Salah satu contoh kasus yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi Laporbup, yaitu saudara Ikhwan yang berasal dari Wanasaba, Lombok Timur pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul

⁴⁶Sahrudin, *Wawancara*, Selong, 18 Januari 2022.

16.00 WITA. Pada kesempatan ini peneliti mewawancarai Saudara Ikhwan terkait masalah pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Wanasaba yang sudah dilaporkan melalui aplikasi Laporbup. Adapun aduannya mengenai masalah tersebut yaitu, karena tidak hadirnya petugas yang memberikan pelayanan pembuatan KTP, sehingga saudara Ikhwan berinisiatif melaporkan hal tersebut ke Kabupaten.

“Kemarin pas saya ke kantor camat Wanasaba, kalau nggak salah itu hari Rabu dan Kamis tepatnya pada tanggal 9 -10 Februari kemarin, saya tidak mendapat pelayanan dari pihak Kecamatan. Saya kan mau membuat KTP, tapi tidak ada petugas pelayanan yang hadir pada hari itu. Lalu saya tanya petugas yang lain, mereka bilang nggak ada yang masuk hari itu, lalu saya melaporkan masalah ini lewat website Laporbup.”⁴⁷

Kemudian masalah ini dilaporkan ke website Laporbup, dari pihak admin atau tim Laporbup melakukan verifikasi dan penyuntingan terhadap pertanyaan atau aduan yang dikeluhkan. Kemudian dilaporkan langsung ke Bupati untuk ditindaklanjuti atau diberikan teguran kepada petugas kecamatan yang tidak masuk untuk melayani masyarakat. Lalu satu minggu kemudian, laporan yang disampaikan saudara Ikhwan mendapat jawaban dan ditindak lanjuti. Proses tindak lanjut ini, petugas mendapatkan sanksi berupa teguran agar tidak melakukan kesalahan tersebut.

“seminggu setelah saya melaporkan masalah itu, saya datang lagi ke kantor camat, kemudian saya lihat sudah ada petugasnya lagi kan. Sampai disana saya tiba-tiba dimarahi sama petugasnya, terkait laporan yang saya ajukan ke kabupaten, disana sedikit terjadi perdebatan antara saya dan tugasnya. Tapi ya sudah, itu kan salah mereka juga.”⁴⁸

Proses tindak lanjut ini, petugas mendapatkan sanksi

⁴⁷Ikhwan, *Wawancara*, Wanasaba, 7 April 2022

⁴⁸Ikhwan, *Wawancara*, Wanasaba, 7 April 2022

berupa teguran agar tidak melakukan kesalahan tersebut. Setelah mendapatkan teguran, petugas menjalankan tugasnya dengan baik sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Setelah mendapatkan tindak lanjut terhadap masalah yang dikeluhkan, saudara Ikhwan dapat membuat KTP dengan pelayanan yang baik dan respon yang baik.

"menurut saya aplikasi ini sangat membantu, contohnya kemarin saya melaporkan masalah yang saya temui di kantor camat, kemudian saya mendapatkan respon yang baik dari kabupaten, ditindak lanjutinya juga cepat, sekarang saya sudah dapat membuat KTP."⁴⁹

Selain kasus tersebut, peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi Laporbup, yaitu Saudari Siti yang berasal dari Selong, Lombok Timur. Wawancara ini dilaksanakan pada hari Jum'at, 8 April 2022 pada pukul 16.00 WITA. Pada kesempatan ini peneliti mewawancarai Saudara Siti mengenai aduannya terkait penerapan protocol kesehatan di taman Selong. Adapun aduannya yaitu karena banyak kerumunan di ruang public pada saat car free day hari minggu banyak kegiatan lain yang dilakukan seperti senam, lari, jogging dan lain sebagainya. Pada saat itu masyarakat tidak menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak dan lain sebagainya yang dapat menyebabkan penyebaran Virus Corona. Sehingga saudara Siti melaporkan hal tersebut ke situs web Laporbup.

"karena kan kemarin pada saat car free day hari minggu itu banyak banget kerumunan saya lihat di taman Rinjani Selong, orang-orang tidak menggunakan masker, tidak menjaga jarak malah desak desakan apalagi pas itu masih berlaku aturan menjaga protocol kesehatan, hal itu dapat menjadi penyebab penyebaran virus Corona di Lombok Timur, sehingga saya melaporkan hal tersebut lewat website Laporbup."

Hal itu kemudian ditindaklanjuti oleh Dinas Satuan Polisi

⁴⁹Ikhwan, *Wawancara*, Wanasaba, 7 April 2022

Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur setelah mendapat aduan dari Saudara Siti yang sebelumnya diinformasikan oleh pihak Diskominfo admin Laporbup. Kemudian tindak lanjut yang dilakukan terhadap laporan tersebut oleh Dinas Satuan Polisi Pamong Praja adalah memasang pamflet area wajib masker disekitar lingkungan taman Rinjani Selong.

“Seminggu setelah saya melaporkan hal tersebut, saya datang lagi ke taman Rinjani Selong, dan disana sudah dipasang pamflet area wajib masker di segala penjuru taman, dan juga orang-orang tidak berdesak-desakan lagi seperti seminggu yang lalu.”

Jika sesudah itu ada respon balik dari pengadu maka akan menjadi nilai tersendiri yang baik atas keberhasilan program laporbup ini. Banyak dari masyarakat yang menyampaikan aduan mereka memberikan respon balik. Hal ini kemudian dinilai sangat baik setiap dinas atau instansi pemerintah daerah. Karna ini bentuk apresiasi dari masyarakat langsung untuk pemerintah daerah yang sudah memberikan pelayanan publik yang sangat baik.

Selain itu ada beberapa contoh laporan yang sering dikeluhkan masyarakat pada program laporbup yang dikelola Diskominfo;

1. Pengetahuan masyarakat yang minim terhadap wewenang Pemkab Lotim
Minimnya pengetahuan masyarakat tentang wewenang Pemerintah Kabupaten menjadi salah satu penyebab hadirnya keluhan atau aduan dari masyarakat. Seperti keluhan masyarakat tentang jalan rusak, masyarakat melihat ada jalan rusak yang begitu banyak daerah Kabupaten Lombok Timur lalu melaporkan hal tersebut ke Pemerintah Kabupaten. Padahal hal tersebut tidak semua menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten Lombok Timur melainkan itu menjadi wewenang Pemerintah Provinsi. Tapi walaupun begitu Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur tetap selalu memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Meskipun ketika pelapor menyampaikan aduan

yang sama berulang, admin selalu berusaha tetap memberikan jawaban sesuai dengan peraturan yang berlaku di pemerintah daerah.

“Kayak kemarin ada aduan masyarakat mengenai jalan wewenang provinsi, jln. Raya labuan lombok. Itu ada yang rusak katanya, belubang gitu. Tapi kita gak bisa perbaiki, nanti kita perbaiki jalan itu kita yang salah. Itukan jalan nasional. Tapi yang ditanya malah kita. Masyarakat tidak tahu itu. Maraknya masyarakat tetep kita kasih tau dengan baik. Kita juga sudah berkoordinasi terkait masalah itu ke Provinsi”⁵⁰

Pada dasarnya memang masyarakat tidak tau mana wewenang pemerintah daerah, sehingga bertindak sesuai apa yang mereka tau dan lihat pada saat itu, lalu melaporkan masalah tersebut ke pemerintah daerah. Karena masyarakat yang belum tau menganggap bahwa apa yang ada di wilayah Kabupaten Lombok Timur menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten.

2. Permintaan masyarakat mengenai data pemerintahan

Aduan masyarakat juga banyak dalam permintaan data pemerintahan, hal ini menjadi masalah dikarenakan masyarakat meminta data non publik dari pemerintah, sedangkan data tersebut tidak bisa untuk diberitahukan maupun diberikan ke publik secara bebas. Karena ada permintaan seperti itu dari masyarakat pihak Diskominfo memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengadu tentang masalah tersebut, kenapa data informasi mengenai hal tersebut tidak diberikan. Data non publik ini memang tidak bisa diberikan ke publik karna data ini terikat oleh undang-undang keDinasan.

“Awalnya kita tanya dulu dia minta data pemerintahan yang mana, karna kan ada data yang tidak boleh dibuka secara bebas. Tapi itu yang diminta, yang tidak boleh kita sebar. Ya kita kasih tau aja langsung

⁵⁰Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

yang melapor, kalau data itu terikat sama undang-undang Dinas.”⁵¹

3. Pelayanan di tingkat kecamatan

Pelayanan di tingkat kecamatan banyak dilaporkan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan KTP, banyak dari kalangan masyarakat yang tidak puas dan tidak diberikan kepastian tentang pembuatan KTP. Sehingga ada laporan yang masuk dari masyarakat bahwa mereka ingin membuat KTP dan merubah data KTP mereka agar sesuai dengan yang baru. Tetapi dari pihak kecamatan tidak memberikan pelayanan yang baik dan tidak adanya petugas yang khusus dalam pelayanan tersebut. Dari adanya laporan tersebut pihak diskominfo segera melaporkannya ke Bupati lalu mendiskusikanya mengenai pelayanan yang ada di kecamatan. Dari hasil kesepakatan pemerintah daerah agar mengarahkan masyarakat langsung datang ke UPT Dukcapil yang berlokasi di kantor camat setempat.

“Laporan masyarakat juga banyak tentang kecamatan, katanya mereka tidak puas dengan pelayanan yang dikasih, padahal sudah berulang kali balik ke kantor camat, tp gak ada petugas. Lalu masalah ini kita diskusikan sama Pak Bupati. Terus mereka kita arahkan kembali langsung aja ke upt dukcapil setempat.”⁵²

4. Aduan terkait PDAM

Masalah PDAM juga menjadi masalah yang sering dilaporkan oleh masyarakat Lombok Timur, kebanyakan masyarakat mendapat masalah ketika air berhenti mengalir kesalah satu rumah warga, apalagi masalah matinya air warga sering terjadi ketika dibutuhkan. Pemerintah Kabupaten lalu melakukan audiensi dengan pihak PDAM, karna laporan mengenai PDAM ini menjadi salah satu problem di tengah tengah masyarakat. Lalu pada pertemuan tersebut

⁵¹Muh. Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

⁵²Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

menghasilkan komunikasi untuk menangani masalah tersebut. Untuk mendukung komunikasi yang berlangsung, pemerintah menggunakan Whatsapp sebagai mediana.

“Kita awalnya kan melaporkan ini ke Bupati, masalah ini, lalu pak Bupati panggil pihak PDAM dan pimpinan, kita lakukan diskusi, datang langsung ke kita pihaknya, nah setelah itu kita komunikasi by WA.”⁵³

Dipilihnya media pendukung seperti WA ini karena memudahkan Pemerintah Kabupaten untuk melakukan komunikasi langsung dengan pihak PDAM, ketika misalnya admin mengirimkan file atau foto mengenai informasi yang dilaporkan masyarakat. Hal ini akan lebih mempermudah pihak PDAM untuk menangani masalah air yang mati di lingkungan masyarakat. Salah satu contoh laporan yang telah diadakan masyarakat di program Laporbup dari desa pejanggik bahwa keseringan air mati saat dibutuhkan. Kalau jam dua (2) malam sampai jam tiga (3) sore biasanya dia nyala, sedangkan mulai jam tiga sore sampai jam dua dia berhenti. Melihat masalah ini pihak Laporbup melakukan pencarian informasi yang lebih lanjut atau memfollow up informasi dari pelapor, alamatnya, nomor hp, dan informasi pribadi lainnya, tentunya dalam mencari informasi pribadi pelapor admin melakukannya secara privat. Karna pihak PDAM akan bertindak langsung ke lokasi pelapor yang mendapat masalah.

“Kita kan sama pihak PDAM sudah komunikasi sebelumnya, mereka kalau menindaklanjuti masalah masyarakat yang melapor, masalah air mati, mereka minta dulu ke kita nomor hp pelapor, kalau bisa alamatnya juga gitu. Karena kalau tidak begitu mereka gak tau cara menyelesaikan masalah masyarakat.”⁵⁴

4. Tahapterakhirpengeloaaanyakni pemantauan dan evaluasi Layanan portal Laporbup melalui situs web maupun sms

⁵³Yuni Elmina, Wawancara, Selong, 17 Januari 2022.

⁵⁴Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

dipantau langsung oleh Bupati, bagaimana aduan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Lombok Timur diproses lebih lanjut sampai dengan penyelesaian masalah yang didapatkan masyarakat. Bupati langsung memantau kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dalam merespon aduan dan aspirasi masyarakat. Siapa yang benar-benar responsive dan tidak responsive baik dari Dinas terkait maupun Instansi terkait. Selain itu juga Diskominfo bersama dengan Bupati selalu melakukan evaluasi data pengaduan baik yang sudah diproses maupun yang belum setiap satu bulan sekali, dan untuk evaluasinya paling lama dilakukan tiga bulan sekali. Hal ini dilakukan karena pemerintah daerah ingin benar-benar memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan membuat hubungan yang positif antara pemerintah dengan masyarakat.

"Kita sama Pak Bupati dipantau langsung, apa yang kita sudah kerjakan itu sudah dilihat langsung sama beliau. Karenakan kita laporkan semua aduan masyarakat ke Bupati. Jadi beliau bisa lihat bagaimana kerja kita. Kita sudah respon apa dak itu ditahu sama beliau, Dinas atau Instansi terkait yang sudah menjawab atau tidak terhadap masalah masyarakat di tahu juga sama Bapak Bupati. Sehingga nanti kita lakukan evaluasi bersama beliau satu kali dalam sebulan, masih ada laporan yang belum di jawab gak. Bagaimana selanjutnya kita proses dan respon masalah masyarakat. Supaya mereka puas terhadap pelayanan kita."⁵⁵

Adapun padatahapevaluasi yang menjadikелеmahandalampengelolaanAplikasiLaporbupyakni kurangnya media yang digunakan Diskominfo Kabupaten Lombok Timur menjadi salah satu masalah pelayanan publik yang diberikan. Masyarakat kebanyakan kurang tau tempat

⁵⁵Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

mengadu jika menggunakan situs web dan sms saja. Karena masyarakat banyak juga yang mengadu lewat media sosial seperti lewat facebook, twitter dan sebagainya. Untuk itu Diskominfo diharapkan bisa lebih memanfaatkan media sosial sebagai tambahan media tempat pengaduan masyarakat.

“Ooo...iya hal ini juga sudah kita pertimbangkan, saat ini masih belum memang. Tapi kedepannya akan diterapkan, supaya menyeluruh pelayanan kita berikan.”⁵⁶

Selain itu permasalahan yang banyak terjadi juga saat masyarakat memberikan pertanyaan yang menyangkut masalah pribadi, yang bukan termasuk aduan maupun laporan. Yang kemudian hal ini bingung untuk dijawab seperti apa oleh Admin portal Laporbup.

“Kadang-kadangkannya masyarakat banyak ke kita, kita tidak tau harus jawab apa, misal pertanyaannya apakah Pak Bupati maju ke Provinsi? Kita kan bawahnya gak tau. Kita mau jawab apa kan bingung.ya semoga saja lancar.”⁵⁷

Selain itu juga anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah dalam mensosialisasikan program Laporbup ini masih kurang, sehingga jangkaun untuk mensosialisasikan program ini masih belum menyeluruh dikalangan masyarakat. Kurangnya literasi digital dalam kelompok masyarakat juga menjadi salah satu faktor penghambat jalannya program Laporbup ini, dari penguasaan teknologi memang masyarakat sudah kuasai, penggunaan media sosial sudah bisa digunakan masyarakat melalui handphone. Tetapi masyarakat masih banyak yang kurang mampu memahami informasi yang diberikan pemerintah daerah dan bagaimana masyarakat dalam hal ini mengolah informasi yang tidak benar (hoax) ketika ada oknum lain yang menyampaikan informasi bohong kepada masyarakat.

⁵⁶Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

⁵⁷Muh. Amin Kutbi, *Wawancara*, Selong, 17 Januari 2022.

“Sebenarnya kalau kita katakan masyarakat itu tidak tau teknologi, kita sudah penggunaan *smartphone*, kemudian internetitu tapi yang masih kurang adalah literasi digital itu yang masih kurang di masyarakat kita, penguasaan teknologi sih sudah, tau tentang ini, tetapi literasi digital, bagaimana menyaring informasi itu. Mereka kan taunya buka media sosial aja, banyak yang lain kayak buka yang ini aja, mereka dak tau, emailnya apa gitu.”⁵⁸



Perpustakaan UIN Mataram

⁵⁸Yuni Elmina, *Wawancara*, Selong, 18 Januari 2022.

BAB III PEMBAHASAN

A. Strategi Diskominfo dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat

1. Strategi Komunikasi Pemerintah

Setiap kegiatan komunikasi harus berdasarkan rencana atau strategi komunikasi yang terdiri dari elemen-elemen dasar yaitu:

- a. Menentukan tujuan komunikasi artinya melihat siapa yang menjadi sasaran komunikasi atau informasi yang akan disampaikan oleh pemberi layanan, sehingga pemerintah harus mengetahui tujuan komunikasi nya apa. Pemerintah daerah yang menyediakan layanan publik tentu memiliki tujuan yakni dalam rangka komunikasi dengan masyarakat lebih di permudah dengan menyediakan wadah aspirasi masyarakat. Sehingga membentuk hubungan pemerintah dengan masyarakatnya menjadi baik.
- b. Menentukan target komunikasi. Jika pelayanan publik yang diberikan memiliki sasaran komunikasi yang tepat pasti setiap masyarakat tidak akan kebingungan lagi terhadap masalah apa yang dijumpai di lingkungan mereka, kemana harus melapor aduan mereka
- c. Pesan yang akan disampaikan pemerintah daerah mudah untuk diketahui secara umum oleh masyarakat, karena menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pesan yang disampaikan menjadi kebutuhan khalayak.

2. Memberikan pelayanan publik

Pelayanan publik di masa sekarang ini menjadi bagian dari setiap kalangan masyarakat, di dalam penggunaannya banyak dimanfaatkan oleh pemerintah untuk dijadikan tempat interaksi masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan

publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingannya terhadap instansi atau organisasi tersebut, sesuai dengan aturan atau tata cara yang berlaku pada organisasi yang bersangkutan. Pemerintah yang sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat perlu berusaha melakukan inisiatif pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sebagai pengguna. Pelayanan publik tidak lagi sebagai aktivitas sampingan, memiliki tata cara dan aturan pokok yang kini beranjak menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting, mendapatkan gaji yang memadai, sebagaimana yang sudah berlaku di Negara berkembang pada masa lalu.⁵⁹

DISKOMINFO Lombok Timur dalam hal ini memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Laporbup. Pemerintah daerah menggunakan program Laporbup ini sebagai media untuk memberikan pelayanan terkait dengan kebutuhan masyarakat. Berkait dengan pelayanan dari pemerintah masyarakat dapat menggunakan tata cara yang telah ditetapkan Pemkab Lombok Timur. Seperti masyarakat dapat menggunakan dua kanal pelayanan dari program aplikasi laporbup yaitu via SMS (087777555077) dan situs web (<http://laporbup.lomboktimur.go.id/>). Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan dua kanal ini dengan bermodalkan kuota dan Hp. Adanya pelayanan publik yang seperti ini dalam pemerintahan dapat membantu mewujudkan tujuan yang sudah direncanakan, baik dalam pengawasan program pemerintah. Organisasi atau Instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip dalam penyelengraan pelayanannya sehingga bisa menjadi baik. Prinsip ini menjadi acuan yang mendasar bagi kerja organisasi, ini juga pedoman penilaian kerja pemerintah yang menyediakan layanan publik.

Sehingga ada dua prinsip yang mendasar dalam pelayanan

⁵⁹Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta : Salemba Empat, 2016), hlm. 189.

publik yakni sebagai berikut;

a. Bersifat luas atau umum

Pemerintah Daerah Lombok Timur dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Laporbup bersifat umum dikarenakan masyarakat sebagai pokoknya, yakni seluruh masyarakat Lombok Timur secara umum, lembaga, perusahaan-perusahaan, instansi dan organisasi yang ada di setiap kalangan masyarakat Lombok Timur. Selain itu dengan adanya pelayanan ini pemerintah terhubung langsung dengan masyarakat secara menyeluruh, masyarakat dapat meminta informasi yang diinginkan dan dapat menyampaikan aspirasi dan aduan secara langsung kepada penyedia layanan tanpa diwakili sama siapapun. Sehingga layanan yang diberikan Pemkab Lombok Timur dapat secara menyeluruh setiap pihak dan kalangan masyarakat.

b. Bersifat adaptif

Program laporbup memiliki prinsip adaptif karena mengacu pada kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan yang diberikan secara umum, setiap data aspirasi dan aduan masyarakat yang masuk akan menjadi data administrasi negara. Dari data tersebut pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur dapat melakukan tindakan lanjutan atau melakukan program-program yang lain. Sehingga dengan adanya keluhan dan aduan yang masuk dari masyarakat dapat dijadikan acuan tiap Dinas atau Instansi yang melakukan kerja sama untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan dengan program-program pemerintah yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.⁶⁰

Unsur-Unsur Pelayanan Publik sebagai berikut;

a. Penyedia layanan,

Penyedia layanan merupakan pihak yang bertanggung

⁶⁰Erlin, "Implementasi Prinsip-Prinsip pelayanan Publik", *Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 2, Nomor 3, Februari 2012, hlm. 67-68

jawab dalam memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik bentuk pelayanannya itu penyediaan dan penyerahan barang, atau pelayanan jasa-jasa. Dalam program Laporbup ini penyedia layanan yang diberikan kepada masyarakat dikelola oleh Dinas Kominfo Lombok Timur dalam sebuah tim yang ada pada Bidang Opini dan Informasi Publik dan menjalankan tugas dan fungsinya dalam keseharian pengelolaan program Laporbup. Berikut susunan pengurus program laporbup Kabupaten Lombok timur;

- 1) Koordinator Program : Muh. Amin Kutbi
- 2) Ketua Program : Yuni Elmina
- 3) Spesialis Administrasi : Syahrudin

b. Penerima layanan

Penerima layanan ini sebagai *customer* dari penyedia layanan atau yang biasa disebut sebagai konsumen. Konsumen yang menerima layanan dari Pemkab ini adalah masyarakat Kabupaten Lombok Timur secara keseluruhan serta dengan masyarakat yang di luar Kabupaten Lombok Timur yang memiliki kepentingan dengan pemerintah Kabupaten Lombok Timur.

c. Jenis layanan

Jenis layanan adalah layanan jenis apa yang bisa diberikan oleh pihak penyedia layanan terhadap pihak yang membutuhkan layanan. Pada program aplikasi Laporbup jenis layanan yang diberikan oleh Pemkab Lombok Timur berupa layanan informasi, layanan aspirasi dan keluhan, dan penanganan keluhan.

d. Kepuasan pelanggan

Dalam memberikan layanan pihak yang menyediakan layanan harus memiliki tujuan utama dalam kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan itu sangat penting diperhatikan karena menentukan standar kualitas pelayanan yang akan diberikan, sehingga konsumen merasa apa yang sudah diberikan menjadi kepuasan tersendiri. Pada program Laporbup sangat

memperhatikan pengelolaan dan penyediaan layanan yang diberikan, kepuasan pengguna menjadi hal yang utama diperhatikan, seperti respon yang cepat kurang dari 24 jam, santun dalam memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat, penggunaan media yang mudah diakses, dan program yang menggunakan satu pintu dengan tujuan memudahkan pemimpin untuk memantau kinerja bawahannya.

3. Strategi pelayanan publik

Strategi merupakan bagian akhir dari pelayanan terhadap pelanggan. Strategi harus diciptakan pada manajemen utama. Strategi meliputi perencanaan jangka panjang yang berfokus pada pelanggan. Selain itu strategi juga harus berorientasi pada tindakan yang dapat dilaksanakan.⁶¹

Berikut strategi pelayanan publik pada pelanggan, diantaranya:

a. Pendekatan menyeluruh

Pelayanan diikuti dengan pendekatan yang menyeluruh, begitu pula dengan mutu dan pelayanan, pelaksanaannya harus secara menyeluruh untuk strategi pelayanan, dan tidak memiliki batasan tertentu dalam perencanaan yang dibuat oleh suatu organisasi. Sebaliknya, strategi layanan mengikuti semua bidang kegiatan organisasi yang mempengaruhi pelanggan, perbaikan terus menerus-menerus, dan pembangunan kemitraan.⁶²

Laporbup dalam hal ini melakukan berbagai aktivitas seperti dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dinas Kominfo untuk memperkenalkan program aplikasi Laporbup secara menyeluruh baik ke Dinas, Instansi dan tingkat kecamatan se kabupaten Lombok Timur.

⁶¹Derry Fajar Pranendra, "Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat, (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya)", *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 4, Nomor 1, Januari-April 2016, hlm. 4-5.

⁶²Sarah Cook, *Customer Care Excellence*. (Jakarta: PPM, 2004), hlm. 56.

Sosialisasi ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang secara jelas bagaimana program Laporbup ini secara menyeluruh. Dimana Kegiatan ini diikuti beberapa lembaga atau dinas pemerintahan dan perwakilan di setiap kecamatan untuk ikut hadir dalam kegiatan sosialisasi ini, Tujuan dilakukanya sosialisasi pada program Laporbup ini untuk menjalin kerja sama baik dengan lembaga opd pemerintah kabupaten Lombok Timur dan juga dengan dinas terkait agar dapat menjadikan program laporbup ini dengan baik dan mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Lombok Timur. Dari pihak Diskominfo sendiri berharap dengan di sosialisasikan program ini dapat memberikan pengertian kepada Opd atau dinas yang lain bahwa tanggung jawab tentang pelayanan publik yang harus diberikan kepada masyarakat, selain itu program Laporbup ini juga dilihat langsung Bupati sehingga pada program ini menjadi pelayanan aduan online yang menggunakan satu pintu yang lebih memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan tanpa menunggu lama dan berbelit belit. Di dalam pelaksanaanya sendiri Diskominfo yang menyediakan layanan harus terlebih dahulu melakukan pendekatan menyeluruh agar pelayan kepada publik bisa berjalan lancar. Hal ini menjadi salah satu strategi pelayanan yang bisa dilakukan Diskominfo dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.⁶³

Pendekatan dengan cara menyeluruh artinya masyarakat bebas dalam menyampaikan keluhannya kepada pemerintah yang memberikan pelayanan. Dan ini menjadi bentuk strategi Diskominfo dalam membuat hubungan pemerintah dengan masyarakatnya menjadi harmonis. Sebagai lembaga pemerintahan harus bisa memikirkan kepentingan secara umum, baik dari semua

⁶³ *Ibid.*, hlm. 60

kalangan masyarakat yang membutuhkan informasi dan yang ingin menyampaikan adanya. Pelayanan yang bermutu bisa masyarakat dapatkan ketika pelayanan yang diberikan pemerintah daerah bisa melayani semua orang dengan baik, dengan memiliki keterampilan besar sebagai penyedia layanan serta dibantunya dengan memanfaatkan teknologi sebagai atribut pelayannya pastinya akan memberikan pengaruh besar pada pelayanan yang diberikan, lebih menarik, efektif dan bermutu.⁶⁴

Pemerintahan yang melibatkan masyarakat adalah bentuk dari pendekatan menyeluruh yang mencirikan pemerintahan yang terbuka untuk publik. Pada pelaksanaannya, dengan hadirnya program Laporbup masyarakat lebih mudah menyampaikan aduan, keluhan serta aspirasinya ke pemerintah daerah. Hadirnya program Laporbup ini memudahkan masyarakat mengirimkan keluhan nya karna Diskominfo memberikan media yang mudah diakses oleh masyarakat.

b. Teknologi yang baik

Memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik sendiri menjadi pilihan yang tepat bagi pemerintah daerah, karena akan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat Lombok Timur, dengan menggunakan teknologi juga bisa memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Seperti apa yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Lombok Timur dalam program Laporbup memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi sebagai media pelayannya. Di Dalam laporbup sendiri digunakan dua kanal media yang mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat lombok timur, yakni dengan menggunakan kanal situs web dan via sms.

Penggunaan dua kanal yang mudah diakses

⁶⁴Ibid., hlm. 62

merupakan cara pemerintah daerah memanfaatkan teknologi yang nyata, pemerintah menggunakan dua kanal diantaranya; sms senter dan situs web, adapun penggunaan teknologi yang digunakan oleh pihak pemerintah dalam membantu proses penyelesaian pengaduan masyarakat yaitu menggunakan Whatsapp (WA). Penggunaan kanal ini dipilih untuk mendukung pelayanan yang diberikan pemerintah sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Selanjutnya penggunaan nomor cantik, pada kanal via sms pada program laporbup nomor yang digunakan adalah nomor yang mudah diingat, atau lebih umumnya disebut sebagai nomor cantik. Sesuatu yang menarik dan mudah diingat akan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Begitupun dengan pemilihan nomor sms pada program Laporbup. Nomor cantik dipilih untuk mempermudah masyarakat mengingat dan dapat memberikan kesan formal pada suatu program. Strategi pelayanan perlu memperhatikan keinginan kebutuhan dari penggunanya atau pelanggan terhadap masalah kenyamanan, kemudahan dan kebutuhannya. Begitupun dengan pemilihan nomor cantik yang dilakukan pemerintah. Selain memberikan kemudahan dalam mengingat. Nomor disebut juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena nomor yang dipilih adalah nomor handphone bukan nomor telepon rumah.

Selanjutnya pemilihan media yang efektif dilakukan Diskominfo, banyaknya penggunaan media teknologi saat ini, membuat pemerintah berinisiatif untuk menciptakan program pengaduan seperti Laporbup ini yang menjadi bentuk dari pemanfaatan teknologi. Seperti penggunaan media penghubung dalam programnya. Disini media penghubung yang dimaksud adalah media yang digunakan oleh pemegang program dengan pihak yang ikut kerja sama dalam program untuk melakukan komunikasi. Pemilihan media penghubung antara

administrator dengan dinas atau instansi terkait sangat penting dalam menindaklanjuti keluhan atau aduan masyarakat yang masuk. Dengan menggunakan media penghubung yang tepat dan sesuai kebutuhan akan memudahkan kedua belah pihak dan bisa melahirkan respon yang cepat. Dalam hal ini media yang dipilih adalah Whatsaap (WA), media ini dipilih karena sesuai dengan prinsip keluhan, mudah, cepat dan sederhana. Penggunaan teknologi yang baik mempunyai nilai tambah pada penggunaannya. Komunikasi menjadi lebih mudah dan mengurangi waktu tunggu pelanggan. Begitupun dengan penanganan keluhan, keluhan harus diselesaikan dengan cepat agar tidak menimbulkan masalah baru. Menyelesaikan keluhan dengan segera, sama halnya dengan tidak boleh membiarkan pengaduan atau keluhan menjadi berlarut larut. Tidak adanya tindakan atau keterlambatan dalam menindaklanjuti suatu keluhan akan membuat keluhan itu memburuk.⁶⁵

Pada program Laporbup melakukan penanganan keluhan secara cepat kurang dari 24 jam adalah strategi yang dipakai agar masyarakat lebih merasa diperhatikan dan dihargai keluhannya. Meskipun pada prakteknya tidak semua keluhan direspon kurang dari 24 jam. Namun yang demikian kebanyakan respon yang diberikan oleh admin Laporbup pada pelapor kurang dari 24 jam, walaupun cuma jawaban keluhan sudah dikirimkan ke dinas terkait yang membawahi masalah tersebut.

c. Mendapat proses yang benar

Proses penanganan keluhan pada pelanggan berfokus pada yang dilakukan oleh pelaku pelayanan dalam menciptakan dan menyampaikan nilai nilai pelanggan. Setiap keputusan dalam kegiatan ditujukan untuk menghasilkan sebuah proses yang dapat

⁶⁵Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 230.

memuaskan masyarakat dan pemerintahan.⁶⁶ Pelaku pelayanan yaitu pihak yang terkait atau yang berwenang yang merupakan bagian yang tingkatnya di bawah pimpinan. Di pemerintahan daerah posisi pihak yang berwenang berada pada posisi dinas. Dalam organisasi dinas mempunyai peran sebagai strategi *Implementator*, *Source of Information* dan *Feedback Provider* guna mewujudkan proses yang benar. Kehadiran strategi *Implementor* adalah agent yang mengimplementasikan hal-hal strategis dalam operasional organisasi.⁶⁷

Disini yang menjadi strategi *Implementor* dalam program Laporbup adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan persandian, bidang opini dan informasi publik. Dalam kegiatannya Diskominfo membuat program penanganan keluhan untuk mendukung terjadinya pemerintahan yang baik. Diskominfo mempunyai beberapa peran dan strategi dalam menjalankan program Laporbup. Peran yaitu terlihat dari cara admin menirukan gaya pemimpin untuk melakukan kegiatannya dalam menjawab atau menangani keluhan masyarakat, hal ini memberikan rasa puas dan senang dengan program yang diberikan karena masyarakat seolah olah langsung dijawab oleh pemimpin yaitu bupati langsung. Peran Diskominfo selanjutnya sebagai *Source of Information*, Diskominfo harus mampu membackup pemimpinnya sehingga pemimpin organisasi tidak ketinggalan informasi atas apa apa yang terjadi di luar atau didalam organisasi. Sesuai apa yang dilakukan oleh Diskominfo dalam upaya memberikan informasi keluhan yang didapatkan dari masyarakat. Keluhan tersebut akan diberikan kepada bupati baik secara langsung melalui Whatsapp atau melalui laporan bulanan.

Selanjutnya yaitu feedback provider, dalam peran ini Diskominfo wajib menyediakan umpan balik bagi

⁶⁶Sarah Cook, *Customer Care Excellence*. (Jakarta: PPM, 2004), hlm. 67.

⁶⁷AB. Susanto, *Manajemen Komprehensif Strategik*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 280.

kegiatan yang terjadi di sebuah kegiatan organisasi. Seperti dengan cara menyampaikan jawaban atau respon yang santun kepada pelapor. Penggunaan kata-kata yang santun atau jawaban yang menyanjung akan memberikan efek yang baik buat kedepannya. Karena dengan memberikan sesuatu yang baik pada masyarakat, masyarakat juga diharapkan akan memberikan respon yang baik juga, guna dapat memberikan aspirasi bagi pemerintah yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik.

B. Pengelolaan Aplikasi Laporbup yang dilakukan Diskominfo

1. Pengelolaan Aplikasi Laporbup

Pelayanan yang memanfaatkan media elektronik seperti ini sudah menjadi bagian program pemerintah pusat, dan pemerintah-pemerintah daerah dan juga sudah mengikuti hal tersebut, sehingga rata-rata setiap pemerintah daerah memiliki sistem aduan yang berbasis elektronik. Sistem aduan yang dimiliki pemerintah daerah juga tetap dipantau oleh program pemerintah pusat yaitu SPN4 Lapor. Karena sistem aduan yang ada di pemerintah daerah terhubung langsung dengan program pemerintah pusat. Memberikan Program aduan yang menggunakan satu pintu. Program Laporbup menjadi tempat penyelesaian masalah masyarakat, ketika masyarakat memiliki keluhan kepada pemerintah kabupaten Laporbup menjadi media untuk menyampaikan aspirasi, opini, pendapat hingga permintaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Lombok Timur. Laporbup dibuat dengan sistem pengaduan satu (1) pintu untuk memudahkan pemerintah ketika mendapatkan data laporan yang disampaikan oleh masyarakat, selanjutnya Diskominfo akan melaporkan data tersebut dengan dinas-dinas dan instansi terkait. Aplikasi Laporbup sekarang sudah terhubung ke setiap Dinas Kabupaten, instansi-instansi terkait seperti Puskesmas dan Kecamatan. Hal ini karena Diskominfo ingin memberikan pengelolaan pengaduan

yang baik untuk masyarakat Lombok Timur.

Laporbup pada tahun 2019 setelah penyempurnaan dari sistem pengaduan sebelumnya yaitu Sipepadu. Dalam pemerintahan yang modern ini mengharuskan pemerintah untuk membuat sebuah program yang bisa mendukung kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Sehingga program yang dibuat adalah program pengaduan, salah satu bentuk penerapan E-Government. Dengan adanya aduan satu pintu akan memudahkan pemimpin untuk melihat atau mengawasi kinerja Dinas atau instansi terkait yang mana yang responsive dan mana yang tidak dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

2. Pengelolaan yang menerapkan *E-Government*

Pada program Laporbup ini peneliti akan mendeskripsikan hasil analisis tentang bagaimana penerapan *E-Government* yang diterapkan pada program pelayanan keluhan yang diasosiasikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.

E-Government adalah penyelenggaraan yang dilakukan pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi seperti *Wide Area, Network, Internet* dan *Mobile Computing*, hal ini menjadi mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang mempunyai tanggung jawab. Dalam penggunaannya, *e-government* adalah pemanfaatan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan publik.⁶⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut pemerintah daerah menghadirkan program penanganan keluhan bagi masyarakat yang menggunakan konsep tersebut. Program yang berbasis *E-government* tersebut yaitu program Laporbup. Program ini memberikan kemudahan serta

⁶⁸Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 243.

kemampuan masyarakat untuk memperoleh informasi maupun komunikasi secara interaktif dengan pemerintahan. Layanan ini merupakan layanan keluhan, aspirasi, informasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai medianya.

Program ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur.

a) Memberikan pelayanan tanpa ada campur tangan dari pegawai institusi publik

Dalam praktiknya pemerintah daerah menyediakan layanan secara langsung dan melibatkan lembaga terkait tanpa adanya campur tangan oleh lembaga lain atas permasalahan antara satu pihak atau banyak pihak sekaligus. Yang mana tindakan seperti itu akan merugikan pihak tersebut. Sehingga program penanganan keluhan Laporbup ini dapat langsung diakses atau digunakan oleh masyarakat, dan masyarakat dapat menerima jawaban secara langsung melalui jawaban yang diberikan admin program. Pelayanan ini juga diproses oleh dinas atau instansi yang berkaitan langsung dengan keluhan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sehingga keluhan yang diajukan menghasilkan jawaban yang tepat dan sesuai.

b) Memangkas sistem antrian untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana.

Pelayanan yang tepat serta cepat menjadi hal utama dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan seperti ini akan mempercepat selesainya suatu masalah. Pelayanan yang cepat juga membutuhkan suatu media yang tepat untuk sarana komunikasinya agar tidak menjadikan suatu pelayanan yang terkesan berbelit belit dan tidak tepat sasaran. Prosedur yang terkesan lama akan menghambat laporan yang masuk atau jawaban yang keluar. Sehingga memunculkan persepsi yang negatif terhadap penyedia pelayanan. Dari penjelasan diatas, program Laporbup mencoba untuk menjawab permasalahan yang kerap terjadi di berbagai lembaga

pemerintahan, di pemerintahan kabupaten lombok timur sendiri cenderung masih banyak dinas yang memberikan pelayanan yang berbelit belit sebelum ada Laporbup ini. Baru setelah adanya program ini pemerintahan membuat satu pintu pelayanan publik seperti informasi dan keluhan masyarakat. Satu pintu aduan dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, serta pemimpin dapat langsung mengawasi kinerja bawahan, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan jawaban.

c) Mendukung pemerintahan yang baik

Good Governance adalah pemerintahan yang diciptakan oleh pemerintah bersama dengan masyarakatnya, yang secara keseluruhan dari bentuk mekanisme, pemenuhan kebutuhan, penggunaan hak, mengutarakan kepentingan dan menjembatani perbedaan antara lembaga-lembaga.⁶⁹ Pemerintahan yang baik tentunya didukung dengan program yang tepat. Program seperti Laporbup sangat dibutuhkan untuk membuat suatu pemerintahan yang baik dan terbuka. Maka untuk itu pemerintah daerah membuat suatu program keluhan masyarakat yang mudah untuk diakses dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai medianya. Yang mana masyarakat modern sekarang ini rata-rata memanfaatkan teknologi informasi sebagai kebutuhan informasinya. Dengan program ini juga banyak digunakan untuk mempermudah masyarakat untuk ikut serta dalam pembangunan, karena masyarakat dapat dengan bebas memilih media mana yang lebih mudah dan cepat untuk digunakan sesuai dengan jangkauannya.

d) Memperluas partisipasi publik, membuat masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah.

⁶⁹Asep Sulaiman, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, (Bandung : Arfino Ray, 2015), hlm. 133.

Dengan hadirnya program keluhan atau aspirasi yang mudah dan sederhana membuat masyarakat lebih aktif memberikan masukannya atau keluhan melalui program tersebut. Selain itu keluhan yang masuk adalah bentuk dari koreksi masyarakat terhadap kerja pemerintah yang kedepannya akan menjadi suatu keputusan maupun kebijakan pemerintah. Keluhan yang dikirimkan masyarakat melalui Laporbup merupakan bentuk dari partisipasi masyarakat karena kepedulian masyarakat pada lingkungan sekitar.

- e) Menyediakan akses bagi semua masyarakat berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Ketika seseorang sudah menjalankan tugas, kewajiban dan kewenangannya yang diatur dalam aturan hukum, maka orang tersebut sudah terikat pada suatu instansi dan secara jelas orang tersebut memiliki aturan untuk selalu loyal dan taat pada instansi tempat bekerja.⁷⁰ Ketika ada petugas birokrasi yang tidak disiplin maka akan menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Hal ini menjadi salah satu contoh keluhan masyarakat yang berhubungan dengan kedisiplinan petugas penyedia layanan masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat Lombok Timur. Dengan mengisi petugas yang lebih siap dan siaga dalam memberikan pelayanan. Akan mendorong dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan keluhan yang disampaikan dapat dengan cepat terselesaikan. Dalam program Laporbup selain menempatkan petugas atau admin yang sigap, dan dengan didukung dengan media yang baik juga, maka hal ini tidak mempersulit masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dan tidak hanya dengan menunggu dan menghabiskan waktu

⁷⁰Sedarmayanti, *Good Governance & Good Corporate Governance*, (Bandung: Mandar Maju, 2012), hlm. 119.

dengan percuma.

3. Alur penanganan pelaporan

Penanganan keluhan (aduan) masyarakat Kabupaten Lombok Timur merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap kerja pemerintah daerah yang memberikan pelayanan maupun program yang sudah dijalankan di tengah-tengah masyarakat. Keluhan yang disampaikan masyarakat dapat berupa tulisan maupun tidak tertulis kepada penyedia pelayanan yakni Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Lombok Timur, dalam Bidang Opini dan Informasi publik. Bidang Opini dan Informasi inilah yang membawahi program keluhan masyarakat Lombok Timur.⁷¹

Dari permasalahan keluhan yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang ada pada bab dua ada beberapa prosedur penyelesaian masalah atau aduan masyarakat Kabupaten Lombok Timur dalam program Laporbup Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur sebagai berikut; Program Laporbup ini dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Bidang Opini dan Informasi Publik kabupaten Lombok Timur. Tim dari pengelola program Laporbup memiliki tugas dan fungsi dalam menerima dan mengelola pengaduan langsung maupun secara tidak langsung yang diterima dari; SMS Center (087777550777), ataupun Situs Web (<http://laporbup.lomboktimur.go.id/>). Selanjutnya Memverifikasi aduan masyarakat oleh admin Laporbup. Setelah proses verifikasi, kemudian laporan dikelompokkan berdasarkan sifatnya yaitu: ada yang bersifat aduan dan ada yang tidak bersifat aduan. Setelah itu, admin menjawab atau merespon langsung laporan masyarakat yang tidak termasuk dalam kategori laporan yang bersifat aduan atau

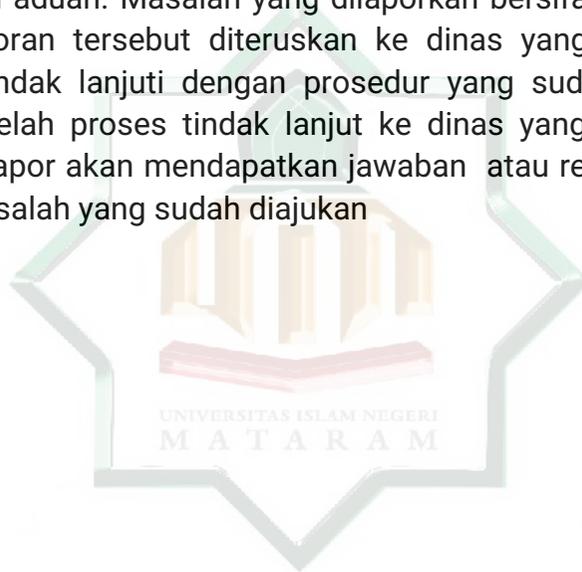
⁷¹Derry Fajar Pranendra, "Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat", (Surabaya: UNAIR, 2016) Vol.4, No.

aspirasi yang perlu diproses lebih lanjut. Seperti; Masalah wewenang Pemkab Lotim, berita hoax dan keluhan yang sudah ditanyakan berulang. Jika laporan atau aduan dari masyarakat belum jelas maka admin Laporbup akan melakukan Follow up dengan pelapor untuk meminta informasi lebih lanjut. Setelah itu, melakukan penyuntingan pada laporan yang masih menggunakan bahasa alay, kalimat typo, bahasa yang masih kasar yang tidak semua orang bisa memahaminya. Laporan masyarakat yang seperti itu diubah tapi tidak merubah substansinya. Selanjutnya admin melanjutkan laporan aduan atau aspirasi masyarakat ke Bupati melalui Whatsapp (WA). Yang kemudian akan langsung direspon oleh Bupati, setelah itu dikembalikan lagi ke admin Laporbup dengan media yang sama.

Setelah laporan atau aduan sudah direspon Bupati, maka admin akan meneruskan laporan ke Dinas atau Instansi terkait untuk merespon laporan. Dengan media yang sama jika Dinas atau Instansi terkait sudah memberikan respon atau jawaban maka dikembalikan kembali ke admin. Tahap selanjutnya, respon atau jawaban langsung dikirim ke pelapor sesaat setelah jawaban didapat dari Dinas atau Instansi terkait. Admin akan mengirimkan respon atau jawaban dengan media yang sama tempat pelapor memberikan laporannya atau aduan. Jika lewat via sms center maka dikirimkan lewat sms, sedangkan jika lewat situs web maka dikirimkan pulsa lewat web. Selanjutnya, respon balik yang diberikan pelapor setelah mendapatkan jawaban maupun setelah proses tindak lanjut admin akan mengirim ke dinas atau instansi terkait guna untuk memberikan aspirasi dari pelapor. Setelah tim memberikan jawaban tugasnya masih belum selesai, tim harus membuat rekapan data laporan dari masyarakat, terkait laporan yang masuk, yang keluar dan laporan yang tidak dijawab, akan dilaporkan ke Bupati melalui WA. Bagi laporan yang belum mendapatkan respon

akan masuk dalam diskusi Bupati bersama Dinas atau Instansi yang bermasalah.

Salah satu bentuk prosedur penanganan keluhan pada masyarakat yang sudah melaporkan masalah tentang pelayanan pembuatan KTP dan penerapan protokol kesehatan. Sebelumnya laporan yang disampaikan lewat kanal website Laporbup, kemudian diverifikasi oleh admin Laporbup terhadap masalah yang diajukan agar dapat mengetahui apakah masalah tersebut bersifat aduan atau non aduan. Masalah yang dilaporkan bersifat aduan, maka laporan tersebut diteruskan ke dinas yang terkait untuk ditindak lanjuti dengan prosedur yang sudah ditentukan. Setelah proses tindak lanjut ke dinas yang terkait, maka pelapor akan mendapatkan jawaban atau respon terhadap masalah yang sudah diajukan



Perpustakaan UIN Mataram

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data-data yang peneliti dapatkan di lapangan, dapatlah disimpulkan yang menjadi jawaban dari pertanyaan peneliti

1. Strategi

Diskominfo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lombok Timur yakni dengan membangun intraksi komunitas melalui media elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai mediana, guna memberikan kemudahan pelayanan, serta menjalin hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakatnya. Dalam strategi pelayanan publiknya Pemerintah daerah membuat kerjasamanya dengan OPD atau Dinas terkait dalam memberikan pelayanan publik secara menyeluruh guna melihat kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya.

2. Pengelolaan Program Aplikasi Laporbup yang dilakukan Diskominfo yakni mengatur jalannya program Aplikasi Laporbup, baik dalam mengelolapertanyaansampai pada memberikan jawabandarimasyarakat yang meberikan Laporan. Pengeloanya juga memberikan pengaduan dengan satu pintudengan memanfaatkan teknologi informasi dalam program Laporbup.

B. Saran

1. Bagi pemerintah sebagai pengelola Laporbup

Program Laporbup yang dibuat pemerintah perlu diapresiasi karena ini merupakan ide mewujudkan sebuah layanan aduan dan aspirasi yang memanfaatkan teknologi komunikasi sebagai jalan mediana. Namun sebaiknya pemerintah daerah yang selaku penyedia layanan juga harus lebih serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pengelolaanya dan fasilitas yang digunakan. Sehingga bisa mencakupi semua kalangan masyarakat. Untuk bisa melakukan itu peneliti memberikan saran supaya bisa mensosialisasikan program Laporbup ini langsung di tengah tengah masyarakat umum, sehingga masyarakat bisa lebih mengerti dalam melaporkan aduan yang mereka temukan. Masyarakat akan lebih mudah paham dengan sop yang ada pada program Laporbup,

Pemanfaatan media sosial yang lebih maksimal, Karena masyarakat masih banyak yang aktif di media sosial dan keseringan memberikan laporan aduan dan aspirasi mereka lewat akun media sosial milik diskominfo, seperti facebook, instagram, twitter dan media sosial lainnya, untuk itu peneliti menyarankan pihak Diskominfo yang mengelola bagian portal Laporbup perlu lebih memaksimalkan pemanfaat media sosial untuk dijadikan kanal tambahan yang digunakan dalam program Laporbup. Hal ini perlu karena masyarakat banyak yang bermain di media sosial. Selain itu jangkauannya akan lebih menyeluruh ke semua kalangan masyarakat.

2. Bagi peneliti dengan tema sama

Bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian pra-riset guna melihat atau memastikan fakta-fakta, yang fungsinya untuk memudahkkan calon peneliti melihat masalah.

Selanjutnya, apabila hendak melakukan penelitian serupa peneliti merekomendasikan untuk membacabanyak bukumengenai strategi komunikasi pemerintah, strategi pelayanan public, sitem pemerintah dan birokrasi, serta surat kabar atau berita online yang berkaitan dengan objek penelitian.

Terakhir, peneliti menyarankan untuk dilakukan lebih banyak penelitian komunikasi di bidang pemerintah dengan pemanfaatan new media, peneliti merasa menarik melihat fenomena new media yang kian marak digunakan oleh pemerintah untuk mendekat generasi muda.

DAFTAR PUSTAKA

AB. Susanto, *Manajemen Komprehensif Strategik*, Jakarta: Erlangga, 2014.

Assumpta Rumanti Sr. Maria, *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*, Jakarta : PT Grasindo, 2002.

Burhan Bungin, "*Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Variasi Kontemporer*", cet. Ke-10, Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri Offset, 2015

Cutlip Center dan Broom, *Dasar-dasar Publik Relations*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.

Donni Juni Priansa, dan Rismi Somad, *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014

Hetifah Sj. Sumarto, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*, Jakarta : Yayasan Obor, 2004.

Indrajit, dkk., *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi, 2006.

Keith Davis dan Newstrom John W, *Human Behavior At Work*:

Organizational Behavior, New York: McGraw Hill International, 1989.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D*, cet. Ke-13, Bandung: Alfabeta, 2011.

Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat, 2016.

Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di berbagai Dunia*, Yogyakarta: ANDI, 2016.

Samodra Wibawa, *Administrasi Negara, isu-isu kontemporer*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2019.

Sedarmayanti, *Good Governance & Good Corporate Governance*, Bandung: Mandar Maju, 2012.

Suprawoto, *Government public relation perkembangan dan praktik di Indonesia*, Jakarta ; Kencana, 2018.

Yeremias T. Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media, 2008.

Skripsi:

Anindita Lintang Pakuningjati, "Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! Sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputi I Kantor Staf Presiden)", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada, 2015.

Derry Fajar Pranendra, "Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat, (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya)", *Kebijakan dan Menegement Publik*, Volume 4, Nomor 1, Januari-April 2016.

Wijayanto, "Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*) di Kota Semarang", *skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2011.

Jurnal :

Endang, "Reformasi Pelayanan Publik (*Public Services Revorm*) dan Partisipasi Publik", *Kebijakan Publik*, Vol. 5, Nomor 3, Maret 2001.

Juariyah, "Peran Humas Pemerintah (*Government Public Relation*) Menghadapi Era Web 2.0", *Penelitian Kehumasan*, Vol. 1, Nomor 1, Februari 2015.

Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", *Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. 6, Nomor 1, Juni 2016.

Sabino Mariano, "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Public di Kabupaten siduarjo", *Kebijakan Publik*, Vol.4, Nomor 2, Maret 2008, hlm. 73

Website :

DISKOMINFO, "Layanan aplikasi Lapor dan Pengaduan ke Bupati",

dalam <https://laporbup.lomboktimurkab.go.id/tentang-laporbup>, diakses 7 september 2021, pukul 22.45.

Lampiran-Lampiran



Gambar 4.1.

Wawancara Ketua Program Laporbup

Perpustakaan UIN Mataram



Gambar 4.2
Wawancara Koordinator Prgrogram Laporbup



Gambar 4.3
Wawancara Ketua Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Timur

Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Lombok Timur



Gambar 4.6

Kesekretariatan Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Timur





Gambar 4.7
Alur Kerja (SOP) Pengaduan Laporbup.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM

Perpustakaan UIN Mataram

2021 andriah
Website
Sabtu, 27 Februari 2021 08:18

Disarankan oleh Instansi

Terdiposikan ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur

Track ID: #55624494

Aduan terkait Tentang Penerapan Protokol Kesehatan

Tolong meminimalisir perkumpulan di ruang publik seperti seminar di taman sedang. Karena hal ini sangat beresiko di tengah masa pandemi seperti sekarang. Selain itu, hal ini juga menyebabkan penurunan kesadaran masyarakat termasuk kalangan pelajar yang semakin abai dengan situasi pandemi, sehingga mereka seringkali mengatasnamakan protokol kesehatan dalam setiap perkumpulan yang mereka adakan walaupun pada fakta di lapangan, kegiatan mereka sama sekali tidak menerapkan protokol kesehatan.

LAPORAN 834 KALI DIJAHAT

Tindak Lanjut

- Komentar
- Bagikan

Ribka, 23 Maret 2021 06:57 **Admin Laporbup**
Laporan telah di Verifikasi dan di teruskan ke Admin Bupati Lombok Timur

Denin, 09 Maret 2021 07:02 **Bupati Lombok Timur**
Laporan telah di Disposisi ke Instansi terkait untuk di tindak lanjut

Selena, 18 Maret 2021 07:42 **SATPOL PP LOTIM**
Laporannya akan kami tindak Lanjuti dan terima kasih.

Gambar 4.8
Respon Aduan Masyarakat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama : HizbiantoSarusiyan
Tempat, Tgl Lahir : Wanasaba,04,Februari
2000
Alamat Rumah : TanakMira,Wanasaba
Lauk, Kec. Wanaaba, Kab.
Lombok Timur.
Nama Ayah : Sabirin
Nama Ibu : Nurjannah

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Pendidikan Formal

a) SD/Mi : SDN 6 Wanasaba
b) SMP/MTs : MTs.NahdlatusSaufiah
c) SMA/MA : MA. NahdlatusSaufiah

C. JENJANG PEMDIDIKAN : Mahasiswa



Perpustakaan UIN Mataram, Mataram,

HizbiantoSarusiyan