
MENAKAR ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI BALI (STUDI PADA PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG)

I Made Utama Jaya Wiguna*, A.A.N. Eddy Supriyadinata Gorda

Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali - Indonesia

Abstract

Public complaint management is one of the important aspects in improving the quality of public services in an area. In Badung Regency, local public complaint management has been integrated into the People's Online Complaints Aspiration Service (LAPOR) program. This study aims to determine the effectiveness of the implementation of handling public complaints through the LAPOR program. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach, with data collection techniques used are interviews and documentation, the data analysis used in this research is data collection, data reduction, data display and verification and confirmation of conclusions. The results showed that the socialization carried out by the LAPOR management team in Badung Regency was still not optimal, because there were still many people who did not understand or know the flow of public complaints through the LAPOR program. This research is also expected to make the public more familiar with the LAPOR application and can directly and actively submit complaints or things that they feel need to be improved in public services in Badung Regency.

Keywords:

Program Effectiveness, Complaint Management, Public Complaints

Article history:

Submission November 29 2021

Revised December 08 2021

Accepted December 10 2021

Published December 22 2021

Abstrak

Manajemen pengaduan publik merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di suatu daerah. Di Kabupaten Badung, manajemen pengaduan publik daerah telah terintegrasi dalam program Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan penanganan pengaduan publik melalui program LAPOR. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, display data serta verifikasi dan penegasan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilaksanakan oleh tim pengelola LAPOR di Kabupaten Badung masih belum optimal, karena masih banyak masyarakat yang belum memahami atau mengetahui alur pengaduan publik melalui program LAPOR. Penelitian ini juga diharapkan menjadikan masyarakat lebih familiar dengan aplikasi LAPOR tersebut dan dapat secara langsung dan aktif menyampaikan keluhan atau hal-hal yang dirasa harus ditingkatkan dalam pelayanan publik di Kabupaten Badung.

Kata kunci: Efektivitas Program, Manajemen Pengelolaan Pengaduan, Pengaduan Publik.

**Corresponding author*

Email:

Utamajaya@yahoo.com

PENDAHULUAN

Pemerintah berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang mengarahkan, membimbing serta menunjang kegiatan dari masyarakat agar dapat meningkatkan daya saing serta kesejahteraan dari masyarakat. Masyarakat saat ini juga memiliki ekspektasi yang tinggi terkait dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari publik. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat serta terjaminnya pengelolaan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan seharusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna layanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan publik.

Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang baik. Kemajuan teknologi yang ada dapat dimanfaatkan sebagai salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pengelolaan pengaduan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas akan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pemanfaatan informasi secara cepat dan akurat (Satria dan Priyadi, 2020). Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dan bagian dari upaya memperkuat penilaian dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Hirschman dalam (Ratminto, 2005) bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui dua pilihan yaitu *exit* dan *voice*. Konsep *exit* dapat dijalankan oleh masyarakat melalui model pasar yang memperluas pilihan publik, pada konsep ini masyarakat memiliki pilihan menggunakan suatu produk layanan tersebut karena dapat berpindah kepada penyedia layanan lainnya. Konsep *voice* dapat dijalankan melalui pengembangan proses yang demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Langkah pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik atau Good Governance yakni dengan menerapkan sistem Electronic Governance. Electronic Governance adalah penggunaan teknologi informasi khususnya internet, untuk memberikan layanan publik dengan cara yang jauh lebih nyaman, berorientasi pelanggan, hemat biaya dan semuanya berbeda serta lebih baik secara bersamaan (Indrajit, 2004). Salah satu langkah pemerintah untuk maju dalam hal pelayanan

pengaduan publik adalah dengan menciptakan inovasi berupa sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan SP4N-LAPOR telah ditetapkan sebagai aplikasi terpusat dalam bidang pengaduan pelayanan publik.

LAPOR dikembangkan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dan bekerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) dan Ombudsman RI dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Masyarakat dapat mengirimkan pengaduan pada LAPOR melalui berbagai media elektronik antara lain situs website di www.lapor.go.id, SMS 1708 dan juga aplikasi mobile phone yang sudah didukung oleh perangkat Android dan Apple.

Di Provinsi Bali, Pemerintah Kabupaten Badung merupakan salah satu daerah yang telah mengintegrasikan program pengaduan publiknya kedalam sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Implementasi sistem LAPOR oleh Pemerintah Kabupaten Badung merupakan tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR. Dalam surat edaran tersebut disebutkan bahwa seluruh Provinsi dan Kabupaten/Kota di Indonesia diminta agar mengimplementasikan LAPOR di daerahnya masing-masing.

Sebelum adanya sistem LAPOR, pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah dilakukan secara konvensional, yakni melalui surat, kotak saran, maupun dengan pengaduan langsung ke instansi terkait. Namun hal tersebut dianggap kurang efektif dan tidak membuat perubahan karena masyarakat terkadang enggan untuk melakukan pengaduan dengan cara konvensional karena dianggap terlalu rumit dan menghabiskan waktu. Hal ini menyebabkan masyarakat enggan untuk melaporkan pengaduannya ke instansi Pemerintah. Dengan cara konvensional ini mengakibatkan laporan yang diberikan masyarakat tidak terkoordinasi dengan baik, tidak direspon dan terkadang diabaikan, bahkan ada yang tidak tuntas karena tidak ada yang mengawasi tindak lanjut dari pengaduannya. Oleh karena itu pengelolaan pengaduan secara konvensional tidak berjalan efektif.

LAPOR di Kabupaten Badung mulai diinisiasi pada tahun 2016 yang ditandai dengan penandatanganan Surat Komitmen Tertanggal 19 Juli 2016 tentang Pembangunan Sistem Pengelolaan Pengaduan Berbasis Elektronik dengan Memanfaatkan aplikasi LAPOR yang ditandatangani oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Badung. Pada Tahun 2019, Sekretaris Daerah Kabupaten Badung kembali

menandatangani Komitmen Penguatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Bali bersama dengan Ombudsman Republik Indonesia, Ketua Ombudsman RI Perwakilan Bali, Perwakilan Kantor Staf Presiden, Gubernur Bali, Sekretaris Daerah Provinsi Bali dan Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota se Provinsi Bali pada 30 Juli 2019. Penandatanganan komitmen tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Penerbitan Keputusan Bupati Badung Nomor 50/03/HK/2020 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Badung Nomor 01/03/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Kabupaten Badung melibatkan beberapa instansi dalam manajemen program LAPOR. Program LAPOR dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dan berada dibawah koordinasi Inspektorat Kabupaten Badung sebagai administrator pelaksana pengelola pengaduan layanan publik. Program LAPOR di Kabupaten Badung melibatkan seluruh Perangkat Daerah sampai Kecamatan yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

Dalam pelaksanaannya LAPOR di Kabupaten Badung telah membentuk tim yang terdiri dari Bupati dan Wakil Bupati sebagai Pembina dan diketuai oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Badung dengan leading sector Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung di bawah koordinasi Inspektorat Kabupaten Badung selaku Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP). Dalam pelaksanaannya, LAPOR Kabupaten Badung memiliki 4 (empat) orang Administrator, 1 (satu) orang dari Inspektorat, 1 (satu) orang dari Dinas Komunikasi dan Informatika, 1 (satu) orang dari Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dan 1 (satu) orang dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Administrator merupakan perpanjangan tangan Kementerian PAN-RB yang mana tugas Admin adalah untuk meneruskan pengaduan yang masuk di sistem LAPOR Kabupaten Badung kepada instansi terkait yang menjadi subjek pengaduan. Pada masing-masing Perangkat Daerah teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung juga dibentuk Pejabat Penghubung, yang tugasnya adalah menerima dan menindaklanjuti aduan yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Instansinya. Adanya tim ini bertujuan untuk menjalin kerjasama, melakukan koordinasi dan melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing jabatan yang telah ditetapkan.

Dalam pengelolaan pengaduan melalui sistem LAPOR, terdapat batas waktu bagi Admin dan Pejabat Penghubung dalam memberikan tanggapan setiap aduan yang masuk. Untuk setiap pengaduan yang masuk ke sistem LAPOR, pertama akan di verifikasi oleh Admin LAPOR pusat. Selanjutnya apabila laporan telah terverifikasi dan dianggap lengkap, selanjutnya akan dikirimkan ke Admin LAPOR Daerah untuk selanjutnya kembali di verifikasi dan apabila dianggap lengkap, akan di berikan tanggapan awal selanjutnya diteruskan ke Pejabat Penghubung Instansi terkait.

Dengan terintegrasinya sistem LAPOR di Kabupaten Badung semakin memudahkan masyarakat, khususnya di Badung, yang ingin melakukan pengaduan di bidang pelayanan publik. Kelebihan melakukan pengaduan melalui LAPOR dibandingkan dengan pengaduan konvensional salah satunya adalah pengaduan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, cukup dengan menggunakan gadget. Hal ini tentunya memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan secara real time sehingga lebih efektif dan efisien, dibandingkan apabila harus pergi ke kantor Instansi Pemerintah, yang akan memakan waktu lebih lama. Selain itu LAPOR juga bekerjasama dengan semua Instansi Pemerintah baik vertikal maupun horizontal, sehingga cukup satu layanan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan publik. Sistem LAPOR tidak hanya untuk menerima laporan pengaduan publik, tapi juga bisa sebagai sarana memberikan masukan dan aspirasi kepada Pemerintah.

Pada tahap awal implementasi sistem LAPOR di Kabupaten Badung masih terdapat beberapa kendala internal antara lain kompetensi sumber daya manusia yang kurang tanggap dalam menjalankan sistem LAPOR yang berbasis web, yang menyebabkan terdapat pengaduan yang lambat di tanggap. Selain itu, dalam memberikan tanggapan, Pejabat Penghubung di Instansi terkait terkadang tidak sesuai dengan isi aduan dari masyarakat, sehingga terjadi miskomunikasi pada tahapan tindak lanjutnya.

Masalah yang timbul selanjutnya adalah tindak lanjut terhadap aduan di dalam sistem tidak sesuai dengan kenyataannya. Seringkali tindak lanjut baru dilaksanakan beberapa hari setelah pengaduan ditanggapi. Hal tersebut tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan LAPOR, karena dalam SOP sudah jelas batas waktu untuk masing-masing tindakan yang dilakukan. Permasalahan yang timbul bukan hanya dari pihak pengelola LAPOR, tapi juga dari masyarakat yang melakukan aduan. Tanggapan ataupun pertanyaan dari Admin atau Pejabat Penghubung untuk memperjelas aduan seringkali tidak mendapatkan jawaban dari masyarakat, sehingga penanganan pengaduan tidak dapat dilanjutkan, karena isi aduan yang kurang lengkap.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, dan Lely Indah Mindarti (2013) yang menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Malang serta faktor-faktor yang memengaruhi dalam pengelolaan pengaduan di Kota Malang. Proses pengaduan berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui internet dengan website yang ada di Pemerintahan Kota Malang atau melalui

telepon ke instansi yang berhubungan dengan yang diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadukan, faktor penghambat birokrasi di Pemerintahan Kota Malang terlalu rumit dan tidak memiliki petugas informasi yang bertujuan untuk mempermudah kinerja antar SKPD, berikutnya sosialisasi yang kurang karena masyarakat belum mengetahui pengaduan yang ada.

Penelitian lainnya oleh Praditha Yaniarti Eka Pratiwi, Mayasari, Kariena Febriantini tahun 2021 terkait dengan Implementasi Electronic Governance melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dan penerapan electronic governance di Kabupaten Karawang. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan aplikasi LAPOR di Kabupaten Karawang sudah berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, integrasi dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR di Kabupaten Karawang sudah cukup efektif dalam hal koordinasi dan komunikasi namun belum optimal dalam mensosialisasikan aplikasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan Satria dan Priyadi (2020), menyatakan bahwa masih adanya permasalahan dari kualitas sumber daya manusia yang belum maksimal dan kurangnya sosialisasi media teknologi yang di gunakan sebagai sarana pengaduan masih belum maksimal. Tetapi secara keseluruhan aplikasi pengaduan LAPOR telah berjalan baik dan pihak masyarakat telah merasakan perkembangan akan pelayanan pengaduan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haspo dan Frinaldi (2020), yang juga menyatakan masih kurangnya faktor SDM pada implementasi Aplikasi LAPOR pada Pemkot Solok. Hal yang paling dominan adalah kendala pada sarana dan prasarana pada program tersebut, seperti koneksi internet yang kurang stabil dan cenderung sering *down*, dari segi sosialisasi masih adanya pelapor yang masih belum mengetahui tentang Aplikasi LAPOR. Dari segi sikap pelaksana walaupun tanggapan pelapor sangat baik akan tetapi niat untuk melakukan pengaduan masih saja kurang.

Banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pengaduan publik, membuat banyak peneliti yang tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat tema pengaduan publik. Peneliti merasa perlu untuk meneliti kondisi sebenarnya, agar kedepannya dapat diperoleh solusi yang lebih konkrit dan penyelesaian masalah yang terjadi saat ini. Lokus yang diambil penulis adalah pada Inspektorat Kabupaten Badung. Pemilihan lokus ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Inspektorat Kabupaten Badung merupakan pilot project Penanganan Pengaduan dan implementasi LAPOR di Kabupaten Badung. Penelitian ini memfokuskan kepada bagaimana Efektivitas Penanganan Pengaduan Publik melalui Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Badung.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi Penelitian ini dilakukan pada pemerintah daerah Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Sumber data dalam sebuah penelitian sangat diperlukan secara rinci, sehingga penulis akan dengan mudah memperoleh data yang diperlukan secara tepat dan gambaran secara jelas tentang suatu keadaan untuk menghindari terjadinya kesalahan atau kekeliruan. Arikunto (2010) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini adalah Person, Place dan Paper.

Moleong (2001) menyatakan bahwa informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *purposive* sampling yang mana tokoh atau pelaku dipilih berdasarkan prasyarat tertentu terhadap data yang diinginkan. Informan dalam penelitian ini adalah Admin LAPOR Kabupaten Badung, yakni Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi pada Inspektorat Kabupaten Badung dan Kepala Seksi Layanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Teknik pengumpulan data meliputi Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Bungin (2003), yaitu Pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), display data (*display data*), verifikasi dan penegasan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*).

PEMBAHASAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan menggunakan aplikasi LAPOR adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan IOS). Lembaga pengelola LAPOR di Indonesia adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan darimana pun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Tujuan dibentuknya program LAPOR antara lain adalah (1) Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. (2) Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi

masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan (3) Meningkatkan kualitas pelayanan public.

Untuk fitur-fitur yang ada dalam LAPOR antara lain (1) fitur Anonim, yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum. (2) Rahasia, dimana seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh public, dan (3) *Tracking id*, dimana nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Sebelum adanya program LAPOR di Kabupaten Badung, pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung hanya dilakukan secara konvensional. Pengelolaan pengaduan secara konvensional ini seperti kotak saran, melalui surat, maupun dengan pengaduan langsung ke instansi penyelenggara layanan publik. Hal ini membuat masyarakat enggan untuk melaporkan pengaduannya karena dianggap memerlukan waktu. Dengan adanya pengelolaan pengaduan yang terintegrasi ini tentu diharapkan dapat menjawab permasalahan pengaduan dari masyarakat agar lebih mudah, cepat dan tuntas.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian dalam mengukur efektivitas program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat oleh Pemerintah Kabupaten Badung. Agar dapat mengetahui Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Pemerintah Kabupaten Badung, peneliti menggunakan teori efektivitas program menurut Sutrisno (2007). Menurut Sutrisno (2007), suatu program dikatakan efektif atau tidaknya dapat diukur dengan beberapa variabel yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Pemahaman Program

Pemahaman Program adalah kemampuan dari pelaksana untuk memberikan penjelasan mengenai program kepada masyarakat yang menjadi target program. Menurut Sutrisno (2007), sebuah program dikatakan efektif apabila pelaksana dan *target group* paham mengenai program. Kemampuan dalam pemahaman program dapat dilihat ketika pelaksana program mengetahui tugas pokok dan fungsi mereka dalam melaksanakan program tersebut.

a. Pemahaman pelaksana program terhadap tupoksi

Kemampuan pelaksana program dalam memahami suatu program dapat dilihat dari paham atau tidaknya pelaksana terhadap tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaksana program. Pemerintah Kabupaten Badung melalui Surat Keputusan (SK) Bupati membentuk sebuah kelompok kerja atau tim untuk melaksanakan Program LAPOR. Pemerintah Daerah Kabupaten Badung telah membentuk tim yang disebut tim koordinasi dan petugas administrasi pengelola LAPOR Kabupaten Badung.

Dari awal pembentukannya, tim pengelola LAPOR berusaha agar pelaksanaan LAPOR di Kabupaten Badung berjalan dengan lancar. Hal ini tentu harus dimulai dari pemahaman tim terhadap Tupoksi program LAPOR itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi pada Inspektorat Kabupaten Badung yang juga sebagai Admin Koordinator Kabupaten dari program LAPOR di Kabupaten Badung berikut:

Tugas pokok dan fungsi tim pengelola LAPOR telah tercantum dalam Surat Keputusan Bupati, jadi kami selaku tim telah memahaminya, dimana dalam Surat Keputusan tersebut telah jelas menjelaskan tentang tugas, wewenang serta alur pengaduan yang dilaksanakan oleh Admin Koordinator Kabupaten, Pejabat Penghubung, maupun Admin di Perangkat Daerah. (Wawancara dengan Informan MDW sebagai Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi Inspektorat Kabupaten Badung)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa tim dari Program LAPOR Kabupaten Badung telah mengetahui tugas mereka sebagai pengelola LAPOR yang mana telah tercantum dalam Surat Keputusan Bupati. Didalam SK Bupati tersebut telah tercantum tugas pokok fungsi dari masing-masing Tim LAPOR serta juga dilampirkan nama dari masing-masing Tim Koordinasi dan Tim Administrator Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Badung. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Satria dan Priyadi (2020) yang menunjukkan bahwa jelasnya tupoksi dan prosedur dalam pengoperasian aplikasi LAPOR yang dipahami oleh petugas atau tim LAPOR.

b. Sosialisasi Terhadap Program

Dalam menjalankan suatu program tentu harus dimulai dari sosialisasi terkait program. Hal ini bertujuan agar program dapat dipahami oleh pihak terkait baik itu pelaksana program maupun sasaran dari program itu sendiri. Serta dengan adanya sosialisasi diharapkan memudahkan masyarakat dan pelaksana program baik secara teknis maupun strategis.

Sosialisasi merupakan langkah awal dalam pelaksanaan program. Meskipun terlihat biasa namun proses sosialisasi sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan suatu program. Kemampuan dari pelaksana dalam menjelaskan kepada objek atau masyarakat atau sasaran mengenai program merupakan bentuk dari sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan sosialisasi langsung dan tidak langsung.

Pelaksanaan sosialisasi secara langsung ini paling efektif karena berhadapan langsung dan memberikan penjelasan dengan detail terkait program. Kemudian sosialisasi tidak langsung yaitu melalui perantara (media). Dengan sosialisasi tidak langsung ini ditujukan agar lebih menghemat waktu dan tenaga. Pelaksanaan

sosialisasi tidak langsung dapat dilakukan dengan media baik itu media elektronik maupun media cetak.

Dalam pelaksanaan Program LAPOR Kabupaten Badung pelaksana program telah melakukan sosialisasi terkait program. Tim pengelola program LAPOR telah memberikan sosialisasi baik itu kepada tim maupun juga kepada masyarakat. Namun sosialisasi yang dilaksanakan masih belum optimal, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami kanal pengaduan LAPOR. Hal ini disampaikan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

Sejak tahun 2017 kami sudah melaksanakan sosialisasi baik itu kepada tim pengelola maupun kepada masyarakat melalui Kecamatan. Baik itu melalui media sosailisasi tatap muka atau dengan pembagian brosur dan pamflet. Di setiap sudut ruang pengaduan juga sudah terdapat banner LAPOR. Untuk sosialisasi langsung itu kami laksanakan secara berkala. Namun memang jangkauan sosialisasi kepada Masyarakat masih kurang meskipun kami sudah terus berusaha mensosialisasikannya. Masih banyak masyarakat yang tidak paham, bahkan tidak tahu mengenai adanya kanal pengaduan LAPOR. (Wawancara dengan Informan MDW sebagai Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi Inspektorat Kabupaten Badung).

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa Tim Pengelola LAPOR Kabupaten Badung telah melakukan sosialisasi terkait program LAPOR. Adanya sosialisasi yang diberikan bertujuan agar bisa menyamakan persepsi dan memahami Program LAPOR itu sendiri. Namun memang sosialisasi yang dilaksanakan kepada masyarakat masih kurang, karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami kanal pengaduan LAPOR. Hasil ini menguatkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haspo dan Frinaldi (2020) yang menyatakan bahwa kurangnya sosialisasi aplikasi LAPOR menjadikan kurangnya jumlah pengaduan yang masuk.

c. Komunikasi

Komunikasi merupakan serangkaian proses penyampaian pesan, informasi dari satu pihak ke pihak lain sehingga dapat tersampaikan dengan benar. Komunikasi dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui media. Untuk menjalankan sebuah program, komunikasi sangat penting dilakukan. Tanpa adanya komunikasi antar tim, program yang dijalankan tidak akan berjalan efektif.

Dalam pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, Tim Pengelola LAPOR Kabupaten Badung telah melakukan komunikasi. Bentuk komunikasi yang dijalankan oleh sesama tim yaitu melalui media seperti adanya *Group Whatsapp*. Hal ini seperti yang telah disampaikan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

Dalam pengelolaan LAPOR di Kabupaten Badung, kami memanfaatkan media Whatsapp Group untuk memudahkan koordinasi antar tim, sehingga komunikasi akan berjalan dengan efektif, sehingga apabila ada tim lain yang memiliki permasalahan yang sama, tidak perlu bertanya lagi” (Wawancara dengan Informan MDW sebagai Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi Inspektorat Kabupaten Badung).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas dapat dilihat bahwa Tim Program LAPOR Kabupaten Badung telah melakukan komunikasi sesama tim melalui media yaitu dibentuknya *group whatsapp*, seperti yang telah disampaikan dari hasil wawancara peneliti diatas adanya *group whatsapp* ini bertujuan agar mempermudah tim untuk saling berkomunikasi. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Praditha Yaniarti Eka Pratiwi, Mayasari, Kariena Febriantini (2021) yang menyatakan bahwa aspek komunikasi belum maksimal di jalankan.

d. Komitmen

Untuk menjalankan suatu program harus ada komitmen dari pelaksana program itu sendiri. Komitmen merupakan suatu kewajiban yang mengikat seseorang dengan suatu hal, baik itu untuk diri sendiri, kepada orang lain maupun hal tertentu.

Dalam Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh Pemerintah Kabupaten Badung, Tim Pengelola Program LAPOR Kabupaten Badung memiliki komitmen agar pelaksanaan Program LAPOR dapat berjalan dengan baik. Hal ini disampaikan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

Pemerintah Kabupaten Badung telah berkomitmen dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui program LAPOR. Hal ini tercermin dengan adanya Keputusan Bupati Nomor 5421/03/HK/2017 yang telah diperbaharui terakhir dengan Keputusan Bupati Nomor 107/049/HK/2021 dan penandatanganan Nota Kesepahaman LAPOR oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Badung”. (Wawancara dengan Informan FJR sebagai Kepala Seksi Layanan Informasi Publik).

Tepat Sasaran

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut telah mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Sasaran dapat diartikan sebagai hasil yang akan dicapai secara nyata oleh suatu organisasi terhadap program dalam rumusan yang terukur dan kurun waktu tertentu. Dalam penelitian ini tepat sasaran yang dimaksud yakni seluruh pengaduan masyarakat tersebut terselasaikan, sehingga tidak ada pengaduan masyarakat yang belum diselesaikan.

Agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang maksimal Tim Pengelola LAPOR Kabupaten Badung telah menargetkan penyelesaian pengaduan sesuai dengan Standar

Operational Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan pengaduan yang masuk tidak bisa ditindaklanjuti. Hal ini disampaikan dari hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

Sebagian besar pengaduan telah terselesaikan, namun ada beberapa pengaduan yang belum terselesaikan karena keterbatasan anggaran, seperti Lampu Penerangan Jalan (LPJ) yang mati, perbaikan infrastruktur, dll. (Wawancara dengan Informan FJR sebagai Kepala Seksi Layanan Informasi Publik).

Tepat Waktu

Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Maka yang menjadi indikator pengukuran dari variabel ini adalah ketepatan waktu pelaksanaan program. Dalam penelitian ini, ketepatan waktu pelaksanaan program dapat dilihat dari seberapa cepat laporan/ aduan masyarakat ditanggapi oleh tim pengelola LAPOR Kabupaten Badung.

Dalam penyelesaian pengaduan yang masuk rata-rata membutuhkan waktu satu hari. Hal tersebut sudah sesuai dengan SOP yang kita punya. (Wawancara dengan Informan FJR sebagai Kepala Seksi Layanan Informasi Publik)

Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pengaduan oleh tim pengelola Program LAPOR sangat cepat. Hal ini ditandai dengan respon yang diberikan oleh tim didalam Aplikasi LAPOR rata-rata satu hari sejak pengaduan masuk. Hal tersebut sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yakni 3x24 jam.

Tercapainya Tujuan

Sebelum suatu program dilaksanakan tentu Pemerintah harus menentukan tujuan yang ingin dicapainya. Tujuan merupakan harapan yang ingin dicapai atau yang diinginkan dapat berhasil. Dalam pelaksanaan Program LAPOR, Pemerintah Pusat telah menetapkan tujuan adanya sistem pengelolaan pengaduan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. Dimana dalam peraturan tersebut tujuan adanya sistem pengelolaan pengaduan ini ialah sebagai berikut:

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

a. Pengelolaan pengaduan secara tuntas

Dalam pelaksanaan Program LAPOR, pengelolaan pengaduan harus dilakukan secara cepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh pengelola memiliki standar penyelesaian yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, menetapkan bahwa:

1. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima
2. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lambat 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

b. Memberikan akses partisipasi masyarakat

Agar masyarakat dapat mengakses menggunakan Program LAPOR sebagai wadah penyampaian pengaduan, Pemerintah Kabupaten Badung menyediakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya. Adapun sarana-sarana pengaduan yang dapat disampaikan oleh masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Website LAPOR dengan alamat <https://lapor.go.id/pemerintah-kabupaten-badung>
2. SMS ke 1708 dengan format Kabupaten Badung (spasi) isi aduan
3. Aplikasi Android LAPOR Pada Play Store dan App Store
4. Twitter: @LAPOR1708 dengan menyertakan #lapor
5. Facebook: LAPOR1708
6. Email: lapor@badungkab.go.id

Dari sarana pengaduan diatas dapat dilihat bahwa Pemerintah Kabupaten Badung telah membuat berbagai macam sarana pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Untuk mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan bersih serta reformasi birokrasi, salah satunya dengan mewujudkan reformasi birokrasi yang profesional dan akuntabel dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga yang menjadi sasarannya ialah meningkatnya kualitas pelayanan publik. Sasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini juga sesuai dengan tujuan dari program LAPOR itu sendiri.

Dengan tersedianya kanal pengaduan melalui program LAPOR, maka kualitas pelayanan publik kita juga akan meningkat, karena masyarakat sendiri yang

menjadi pengawas dari pelayanan publik itu melalui program LAPOR. (Wawancara dengan Informan MDW sebagai Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi Inspektorat Kabupaten Badung).

Perubahan Nyata

Sebuah program dikatakan efektif apabila telah berhasil mewujudkan perubahan yang diharapkan. Perubahan nyata dapat dilihat dari dampak yang suatu program yang telah dijalankan tersebut terhadap lingkungan sekitarnya.

a. Meningkatkan partisipasi masyarakat

Dalam pelaksanaan Program LAPOR Kabupaten Badung, sejak tahun 2017 partisipasi masyarakat cukup meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dilihat dari jumlah laporan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini tentu saja merupakan hal positif, karena jumlah pengaduan yang masuk semakin banyak, berarti kesadaran masyarakat tentang kanal pengaduan publik semakin tinggi. Namun dari jumlah tersebut, masih banyak masyarakat yang belum paham atau bahkan mengetahui mengenai program LAPOR, jadi hal ini masih dapat ditingkatkan.

b. Pengelolaan pengaduan yang transparan

Pemanfaatan Program LAPOR dilaksanakan dengan tujuan agar pengelolaan pengaduan dapat dengan mudah dilakukan. Sehingga pengaduan tersebut diharapkan lebih transparan dengan menggunakan Program LAPOR. Dalam pelaksanaannya, ketentuan dan aturan program LAPOR telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat, sehingga Pemerintah Daerah hanya menjalankan apa yang telah diatur oleh Pemerintah Pusat tersebut.

Dalam pelaksanaan Program LAPOR Kabupaten Badung, alur penyelesaian pengaduan telah dilakukan secara transparan. Hal ini dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penyelesaian pengaduan yang dibuatkan Pemerintah Kabupaten Badung dimana telah menunjukkan transparansi dalam penyelesaian pengaduan. Seperti yang telah disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi Inspektorat Kabupaten Badung, informan MDW, sebagai berikut:

Program LAPOR itu dilaksanakan agar pengelolaan pengaduan yang masuk lebih transparan dan sederhana. Artinya sama saja dengan pelayanan satu pintu, karna dia terhubung keseluruh instansi dan masyarakat dapat memantau sendiri pengaduannya sudah sampai tahap apa

Dari penjelasan yang telah peneliti uraikan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator transparan dalam pengelola pengaduan telah tercapai. Hal ini dapat dilihat adanya alur proses penyelesaian yang jelas yang dilakukan oleh tim

pengelola Program LAPOR Kabupaten Badung. Selain itu juga dilihat dari keterbukaan penggunaan aplikasi LAPOR Kabupaten Badung yang dapat dilihat oleh masyarakat ketika menggunakan aplikasinya tersebut. Dengan begitu indikator transparan dalam pengelolaan pengaduan telah tercapai.

PENUTUP

Program Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan program nasional yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Sesuai dengan arahan Pemerintah Pusat bahwa setiap Provinsi, Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia harus mengintegrasikan kanal pengaduan daerahnya ke dalam program LAPOR. Maka dari itu Pemerintah Kabupaten Badung pun ikut mengimplementasikan program LAPOR ke daerahnya. Dalam mengimplementasikan program LAPOR, Pemerintah Kabupaten Badung telah membentuk tim koordinasi dan petugas administrasi pengelola pengaduan yang terdiri dari Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan seluruh Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

Adapun dari beberapa indikator yang diteliti diketahui bahwa Pemahaman Program LAPOR oleh tim pengelola LAPOR di Kabupaten Badung sudah baik. Namun perlu ditingkatkan dalam hal sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, karena banyak masyarakat yang belum memahami program LAPOR. Indikator Tepat Sasaran, seluruh pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi LAPOR telah dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik. Namun masih ada beberapa laporan yang masuk yang tidak bisa ditindaklanjuti, hal ini dikarenakan tidak tersedianya anggaran sebagai bentuk tindak lanjutnya. Untuk ketepatan waktu, dalam implemementasi LAPOR di Kabupaten Badung telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Untuk tercapainya tujuan, implementasi program LAPOR di Kabupaten Badung telah sesuai dengan tujuan, yakni memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin melaksanakan pengaduan. Meskipun tujuan program LAPOR telah tercapai, tapi Pemerintah Kabupaten Badung tetap berusaha untuk selalu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan implementasi LAPOR juga telah memberikan perubahan di tatanan masyarakat, yang dulunya masyarakat enggan untuk melakukan pengaduan karena alurnya berbelit-belit. Namun dengan adanya program LAPOR, masyarakat menjadi semakin mudah untuk melakukan pengaduan. Hal ini terbukti dari jumlah pengaduan yang setiap tahun semakin meningkat. Selain itu, dengan adanya program LAPOR ini, alur pengaduan pun menjadi lebih terbuka dan transparan.

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat diharapkan Pemerintah Kabupaten Badung dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai sistem

LAPOR pada masyarakat agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Sosialisasi dapat dilaksanakan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat agar lebih familiar dalam penggunaan aplikasi LAPOR yang lebih praktis dibandingkan dengan akses LAPOR melalui website. Sosialisasi bisa dilaksanakan melalui videotron dan baliho yang dipasang di sejumlah titik jalan protokol di Kabupaten Badung sehingga lebih informatif. Sosialisasi juga bisa dilaksanakan melalui media sosial seperti Instagram dan Twitter untuk menjangkau masyarakat milenial agar lebih memahami kanal pengaduan publik yang ada. Diharapkan dengan cara tersebut masyarakat menjadi lebih familiar dengan aplikasi LAPOR tersebut dan dapat secara langsung dan aktif menyampaikan keluhan atau hal-hal yang dirasa harus ditingkatkan dalam pelayanan publik di Kabupaten Badung

REFERENSI

- Atik, dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Badung, Kabupten (2020). Keputusan Bupati Badung Nomor 50/03/HK/2020 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Badung Nomor 01/03/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).
- Bungin, B. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surabaya: PT. Pustaka Pelajar.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 26-33.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Indonesia, P. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Sutrisno, Edy. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Lapor! Kemendagri. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 285-299.
- Prasetya, Dimas Ramdhana; Domai Tjahjanulin; Mindarti Lely Indah. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 2, No. 1
- Pratiwi, Praditha Yaniarti Eka; Mayasari; Febriantini Kariena. (2020). Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 05, No. 01.
- RI, K. P. A. N. (2019). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pengusulan, Penetapan, Dan Pembinaan Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil.
- _____ (2016). Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR.