
EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

Yundo Silaban¹, Rudi Kristian P. M²
Universitas Sumatera Utara, Medan
e-mail: ¹yundosilaban08@gmail.com

Abstract: *The People's Online Complaints Aspiration Service (LAPOR) is one of the innovations implemented by the government as a forum for the community to submit their complaints about the services provided by the government. This study is to describe in detail the effectiveness of the People's Online Complaints Aspiration Service (LAPOR) in improving public services at the Medan City Population and Civil Registry Service by using Duncan's theory of effectiveness to determine the factors that contribute to the LAPOR program. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by interview, observation and documentation. The findings in the field of research conclude that the effectiveness of LAPOR has not been going well, this can be seen from the community that considers the time given by the government to obtain reports is still relatively long apart from that the socialization carried out is still less effective.*

Keywords: *Effectiveness; Public Service, Online Complaints; People's Online Complaint Aspiration Service (LAPOR)*

Abstrak: Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan salah satu inovasi yang di terapkan oleh pemerintah sebagai wadah bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Penelitian ini untuk mendeskripsikan secara rinci efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dengan menggunakan teori efektivitas Duncan untuk mengetahui faktor yang berkontribusi dalam program LAPOR. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil temuan dilapangan penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas LAPOR belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari masyarakat menganggap waktu yang diberikan pemerintah untuk mendapatkan laporan masih tergolong lama selain itu sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif.

Kata kunci: Efektivitas; Pelayanan Publik, Pengaduan Online; Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk

pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Ombudsman RepublikIndonesia menilai bahwasanya kualitas pelayanan publik pemerintah Indonesia semakin rendah dan mekanisme penerimaan keluhan masyarakat belum dibuat secara sistematis. Pemerintah sa-

at ini dinilai masih kurang dalam melakukan pengawasan terkait dengan pelayanan publik. Hal itu tercermin dari rendahnya anggaran untuk kegiatan pengawasan dimana alokasi anggaran tidak dialokasikan sesuai dengan kebutuhan sehingga menyebabkan responsivitas dari petugas pelayanan di lini depan menjadi menurun dan kontra-produktif.

Pada prakteknya proses pelayanan publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai persoalan yang masih dialami dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat berhak melakukan pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait permasalahan tersebut sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau aspirasi. Bentuk pengaduan dan pelaporan tersebut merupakan kontroling dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat kepada pemerintah yang merupakan lembaga penyedia pelayanan publik.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Di zaman yang sekarang ini serba canggih, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah pemerintah Indonesia menuju Good Governance yang kemudian didukung dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.

Electronic Government atau yang biasa disebut e-Gov adalah bentuk implementasi penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang good governance, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sebuah aplikasi media sosial yang dibangun dan dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan. Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijaring melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR!.

Terdapat 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia yang sudah terhubung di dalam LAPOR! ini. Jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, aplikasi mobile, dan twitter. Pengaduan dan permintaan informasi yang masuk dalam LAPOR! mencakup berbagai isu diantaranya infrastruktur, administrasi, kesehatan pendidikan, lingkungan.

Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang berpartisipasi dalam penggunaan LAPOR. Sebanyak 33 kabupaten dan kota di Sumut yang menandatangani komitmen ini akan dibekali pengetahuan cara menggunakan sistem supaya begitu pulang ke daerahnya tinggal mengimplementasikannya. Dan Kota Medan adalah salah satu Kota di Provinsi Sumatera Utara yang menerapkan dan berusaha mengoptimalkan penggunaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat.

Masalah administrasi kependudukan masih menjadi salah satu topik yang

mendapatkan laporan terbanyak dengan 204 laporan. Topik administrasi kependudukan menduduki posisi ketiga setelah topik ketenagakerjaan dengan 287 laporan dan lingkungan dengan 217 laporan di kota Medan. Dengan demikian diharapkan penerapan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat berjalan dengan baik agar tercapainya efektivitas dalam pelayanan publik.

Duncan (1973:275) mengemukakan indikator dalam efektivitas yang dapat mengukur efektivitas pelaksanaan suatu program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan maupun swasta terdiri dari 3 indikator yaitu Pertama, Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Kedua, Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integrasi menyangkut proses sosialisasi di lapangan. Ketiga, Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.

Namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan dalam menjalankan program layanan aspirasi online rakyat, pada indikator pencapaian tujuan, setiap program yang dijalankan harus sesuai dengan standar ketepatan waktu yang telah ditetapkan oleh pihak LAPOR namun berdasarkan press release survey kepuasan SP4N-LAPOR! 2019 pengguna menunjukkan kepuasannya terhadap respon yang diberikan, dimana proses penyelesaian dan tanggapan diberikan memakan waktu yang lama. Kesadaran pengguna terhadap proses

pelaporan (termasuk lamanya proses yang dibutuhkan) masih perlu ditingkatkan untuk memanage harapan pengguna dan kepuasan pengguna. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang memiliki permasalahan dalam administrasi harus menunggu lama karena respon atau tanggapan yang diberikan lama.

Selain itu permasalahan lainnya yaitu pada indikator integrasi, yaitu sosialisasi yang dilakukan masih tidak maksimal, berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Juni 2022 yang disampaikan oleh Bapak Dharma Sitepu selaku Operator LAPOR di Disdukcapil Kota Medan menyatakan untuk sosialisasi khusus terhadap LAPOR ini dalam memperkenalkan langsung ke masyarakat masih belum ada, untuk saat ini kami dinas Disdukcapil Kota Medan lebih memfokuskan sosialisasi melalui media sosial yang kami punya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut seberapa efektif pengaduan masyarakat melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui secara mendalam dan meneliti lebih lanjut tentang efektivitas layanan dan menyusunnya dalam sebuah karya ilmiah skripsi dengan judul “Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”.

Efektivitas

Menurut Subandi (2016:4), efektivitas diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Pekei (2016:69) efektivitas adalah hasil guna kegiatan yang dilakukan pemerintah sedemikian rupa sehingga memungkinkan program dapat

direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan dengan biaya serendah-rendahnya dan waktu secepat-cepatnya.

Efektivitas juga merupakan suatu hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Indikator Efektivitas

Efektivitas diukur berdasarkan kemampuan organisasi mengamankan posisi tawar-menawar yang menguntungkan dalam lingkungannya dan memanfaatkan posisi tersebut untuk memperoleh sumber daya yang langka dan berharga untuk mencapai tujuannya. Duncan (1973:275) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, mencakup sebagai berikut.

1. Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan sangat diperlukan mengingat tujuan dari layanan aspirasi pengaduan online rakyat ini adalah meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program yang ada dan kinerja dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Maka diperlukan penangan yang serius dari dinas terkait agar tujuan yang ada dapat tercapai. Pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target konkret, memiliki sumber daya yang mendukung, dan memiliki periode waktu tertentu.

2. Integrasi Integrasi dipandang sebagai komponen penting dari efektivitas, karena keterampilan dan kemampuan individu anggota organisasi hanya dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh sistem ketika peran organisasi, hubungan yang menghubungkan

individu dan program didefinisikan dengan jelas. Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) prosedur, dan (2) proses sosialisasi. Layanan aspirasi online rakyat ini perlu disosialisasikan agar masyarakat mengetahui bahwa ada program yang menyediakan wadah pelaporan permasalahan administrasi.

3. Adaptasi Adaptasi adalah Kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. lingkungan yang berubah dengan cepat mensyaratkan pentingnya kemampuan adaptasi para pegawai dalam menjalankan program sehingga menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi. Organisasi yang tidak memiliki kemampuan adaptasi sulit untuk bertahan dan berkembang di tengah-tengah perubahan yang sering muncul tidak terduga dan berlangsung secara dinamis.. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang dirasa akan dapat menjelaskan jawaban atas masalah dalam bentuk deskriptif. Menurut Williams (dikutip di Hardani, dkk, 2020:16) penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian lainnya dalam beberapa hal. Dalam hubungan ini, Williams menyebutkan dalam tiga hal pokok yaitu (1) pandangan-pandangan dasar (axioms) tentang sifat realitas, hubungan peneliti dengan yang diteliti, posibilitas penarikan generalisasi, posibilitas dalam membangun jalinan hubungan kausal, serta peranan nilai dalam penelitian. (2) karakteristik pendekatan penelitian

kualitatif itu sendiri, dan (3) proses yang diikuti untuk melaksanakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran efektivitas LAPOR dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Data yang diperoleh merupakan data primer dan skunder yang diperoleh pada saat pelaksanaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menggunakan indikator teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan. Terdapat tiga indikator yang menjadi acuan analisis efektivitas yaitu: Pencapaian Tujuan; Integrasi dan adaptasi. Proses efektivitas LAPOR di Kota Medan secara lengkap dan dapat menjawab permasalahan penelitian di lapangan.

Pencapaian Tujuan

Sebuah tahapan pencapaian tujuan program yang efektif adalah diperlukannya suatu tujuan dari program yang telah dibuat, hal ini berguna agar program yang dibuat sejalan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kemudian ketepatan waktu juga menjadi ukuran dari pencapaian tujuan yang mana dengan adanya waktu yang jelas maka masyarakat dapat menerima pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selanjutnya sasaran juga menentukan apakah program yang ada sudah mengenai target yang ingin dituju.

Tujuan LAPOR

Tujuan merupakan pernyataan tentang hal-hal yang ingin dicapai atau dihasilkan oleh suatu program. Begitu juga dengan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), ini memiliki tujuan. Tujuan laporan ada 3 yaitu yang pertama penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; kedua penyelenggara memberikan akses untuk

partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan ketiga meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui LAPOR dan menindaklanjuti pengaduan dengan cepat dan tepat dibantu oleh setiap bidang yang sesuai dengan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan juga dengan adanya pengaduan online masyarakat mendapat jawaban mengapa administrasi yang sedang diurus ditolak. Akan tetapi terdapat temuan yang disimpulkan oleh peneliti yaitu masih terdapat kesenjangan bagi masyarakat yang belum mampu mengoperasikan gadget sementara mereka yang paling berpotensi melakukan pengurusan terhadap pelayanan-pelayanan pemerintah.

Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan LAPOR sudah memiliki jaminan ketepatan waktu sesuai dengan SOP yang dibuat oleh pusat sehingga adanya kejelasan waktu dalam pengaduan LAPOR.

Untuk melaporkan pengaduan melalui LAPOR yang baik dan benar dibutuhkan beberapa Langkah yaitu:

1. Pengguna terlebih dahulu mendaftarkan diri dengan mengisi data diri melalui website LAPOR maupun melalui aplikasi yang dapat di download melalui playstore dan Appstore,
2. Setelah itu pilih menu buat laporan akan terdapat tiga opsi yaitu pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi pilih salah satu dari tiga pilihan tersebut
3. Lalu isi kolom yang disediakan seperti judul laporan, isi laporan, tanggal kejadian, lokasi kejadian dan instansi yang dilaporkan.
4. Setelah selesai pilih lanjutkan lalu pilih kategori laporan anda kemudian tekan lanjutan dan kirim maka laporan sudah diupload,
5. Kemudian tunggu 3 hari agar laporan

kita didisposisi ke instansi yang dituju.

6. Setelah didisposisi maka aduan tadi akan ditindaklanjuti di hari ke 3-5

Akan tetapi masyarakat masih merasa waktu yang diberikan oleh pemerintah tergolong lama, meskipun mereka mengetahui ketetapan waktu yang dibuat pusat yaitu 1-3 hari laporan didisposisi dan hari 3-5 tindaklanjuti dari hasil wawancara dengan pengguna LAPOR, pengguna merasa menunggu 3-4 hari hanya untuk mendapatkan respon dari instansi masih terlalu lama sehingga masyarakat merasa kurang efektif terkait waktu yang diberikan oleh pemerintah.

Ketepatan Sasaran

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Disdukcapil Kota Medan memiliki sasaran atau target yang ingin dituju yaitu masyarakat Kota Medan yang membutuhkan layanan dan penyelesaian permasalahan terkait administrasi kependudukan dengan harapan urusan terkait administrasi terselesaikan, selain masyarakat, pegawai di setiap bidang Disdukcapil juga menjadi sasaran dari LAPOR karena pegawai akan memberi jawaban terkait pertanyaan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam mengukur efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat untuk mengadakan Komunikasi antar bidang dan Sosialisasi LAPOR. Dalam proses integrasi diharapkan para pegawai dapat saling bekerjasama.

Komunikasi antar bidang dan Organisasi lainnya

Para pegawai setiap bidang melakukan komunikasi dan kerjasama, kerjasama yang dilakukan adalah operator penerima aduan akan menanyakan kepada bidang tertentu yang sesuai dengan aduan yang masuk seperti permasalahan KTP, Kartu Keluarga, Akta lahir, Akta nikah

Dll. Hal ini dilakukan mengingat bahwasannya pengaduan yang dilapor masyarakat banyak dan beragam sehingga dibutuhkan jawaban yang akurat dari bidang tertentu untuk menjawab pengaduan yang masuk.

Adanya kesatuan dalam bekerja dan saling bekerja sama dalam menjalankan LAPOR. Hal tersebut membuktikan bahwa Disdukcapil memiliki komunikasi yang baik sehingga dapat memberikan jawaban yang pasti dikarenakan jawaban tersebut berasal dari bidang tertentu yang sesuai dengan pertanyaan dan pengaduan yang masuk pada LAPOR. Selain komunikasi antar bidang Disdukcapil, operator LAPOR Disdukcapil juga melakukan komunikasi dengan admin LAPOR Kota Medan yaitu Diskominfo melalui grup whatsapp yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang LAPOR.

Sosialisasi

Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan suatu kegiatan berbentuk program yang dibuat oleh pemerintah kepada masyarakat. Sosialisasi kepada masyarakat terkait Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat membutuhkan informasi yang jelas agar program ini berjalan dengan baik.

Sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil terhadap LAPOR sudah dilaksanakan melalui website disdukcapil dan pengguna juga mengetahui LAPOR melalui website tersebut, akan tetapi sosialisasi khusus LAPOR kepada masyarakat secara langsung tidak ada melainkan menumpang dengan program lainnya jika melakukan sosialisasi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan terhadap LAPOR kurang efektif.

Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Organisasi harus dapat mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya, di antaranya

lingkungan internal yang mempengaruhi langsung kegiatan yang ada di dalam organisasi dapat dilihat dari Adaptasi LAPOR dalam kebutuhan masyarakat, kemampuan pegawai serta sarana dan prasarana yang dimiliki.

Adaptasi LAPOR dalam kebutuhan masyarakat

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat diberlakukan di Kota Medan yaitu pada tahun 2019 setiap instansi diharuskan menerapkan LAPOR, Penerapan LAPOR di setiap instansi termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan diharapkan membawa hal positif bagi masyarakat Kota Medan terkait dalam hal pengaduan.

Dengan adanya LAPOR para pengguna merasakan manfaat dari LAPOR ini yaitu setiap permasalahan yang dialami dapat diadukan melalui lapor, selanjutnya pengguna tidak perlu untuk datang ke dinas dalam melakukan pengaduan, kemudian masyarakat tidak kebingungan dalam mengadukan permasalahan yang dialami pada saat ingin mendapatkan pelayanan karena sudah jelas dapat diadukan melalui LAPOR selain itu LAPOR ini terhubung dengan dinas-dinas lainnya.

Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai dalam menjalankan LAPOR di Disdukcapil dapat dikatakan sudah baik dapat dilihat dari adanya pengenalan dan cara penggunaan LAPOR yang diikuti pegawai Disdukcapil pada saat LAPOR di launching di Kota Medan selain itu pemahaman yang dimiliki pegawai terkait keadaan Disdukcapil dan yang terakhir sebelum LAPOR diterapkan, Disdukcapil sudah memiliki pengaduan online yang mirip sehingga pada saat LAPOR diterapkan pegawai sudah mengerti dalam mengoperasikannya, pengguna LAPOR juga berpendapat bahwa sebelum LAPOR dijalankan pasti pegawai sudah mendapatkan penjelasan tentang pengoperasian LAPOR.

Kemampuan dalam pengaduan

online juga erat kaitannya dengan respon yang diberikan oleh para pegawai terkait pengaduan online yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam menjawab pengaduan masyarakat yang masuk melalui LAPOR dibutuhkan jawaban yang tepat dan benar hal ini bertujuan agar pengaduan masyarakat dapat terselesaikan sesuai dengan yang diinginkan. Untuk menjawab pengaduan masyarakat melalui LAPOR akan dijawab oleh bidang tertentu sesuai dengan aduan yang disampaikan oleh masyarakat selain itu pengaduan yang masuk terkait penolakan administrasi dapat diketahui melalui barcode yang ada pada administrasi seperti pengurusan akta kelahiran, kartu keluarga DLL mengapa administrasinya ditolak dapat dilihat melalui barcode tersebut.

Sarana dan Prasarana

Sebagai salah satu instansi yang menjalankan LAPOR, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan harus mampu beradaptasi dengan lingkungannya, penyediaan fasilitas fisik merupakan salah satu alat bantu yang digunakan pegawai untuk menunjang suatu program yang ada di dinas dapat berjalan dengan efektif. Fasilitas atau alat bantu yang digunakan sangat penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat untuk kelancaran dari proses pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah fasilitas dan alat bantu untuk LAPOR.

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Medan sudah memadai, ketersediaan alat bantu seperti komputer, jaringan internet, handphone, printer dapat membantu pegawai dalam mengoperasikan LAPOR dengan sangat baik. Maka Disdukcapil Kota Medan dalam menjalankan LAPOR sudah efektif dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengenai efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat belum dapat dikatakan efektif.

Hal tersebut dapat dilihat dari pemberian waktu yang diberikan oleh pemerintah masih tergolong lama dalam menindaklanjuti aduan yang masuk, Sosialisasi LAPOR secara langsung ke masyarakat belum pernah dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil, dan terdapat temuan peneliti lapangan yaitu terdapat kesenjangan bagi para masyarakat atau lebih tepatnya para orang tua yang belum mampu mengoperasikan gadget, sementara mereka yang memiliki kontak langsung dengan pelayanan-pelayanan pemerintah dan masyarakat yang memiliki waktu terbatas dikarenakan memiliki berbagai macam pekerjaan sehingga hal ini dapat menjadi ruang bagi masyarakat yang malas dalam mengurus administrasi sehingga menimbulkan transaksional atau menggunakan calo dalam setiap kepengurusan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu.
- Burgin, Burhan. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Ibrahim. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Keban, YT. (2015). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.
- Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Wadji, Farid. (2016). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Media Aksara.
- Agung, Alhafiz (2020). *Efektivitas Layanan Aspirasi Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Indragiri*. Jurnal FISIP Vol.8
- Baria, Khaerul (2019). *Efektivitas Pelayanan Kartu Macca di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar
- Duncan, R. B. (1973). *Multiple Decision-Making Structure In Adapting To Environmental Uncertainty: The Impact On Organizational Effectiveness*. *Human Relations* Volume 26 Number 3 PP.273-291
- Silaban, Yundo (2022). *Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Skripsi. FISIP USU.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik