

**Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem  
Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022**

**(Studi Penelitian pada Unit Pengelola Jakarta Smart City)**

**Mila Dwi Yanti\*), Supratiwi\*\*), Nunik Retno Herawati\*\*)**

**Email: [miladwiyanti@students.undip.ac.id](mailto:miladwiyanti@students.undip.ac.id)**

**Departemen Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof.H.Soedarto,SH Tembalang Semarang, Kode Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

**ABSTRAK**

Adanya pengaduan masyarakat merupakan elemen penting karena merupakan hak bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapatnya terhadap pelayanan publik yang telah mereka dapat demi mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, serta dengan adanya kanal aduan dapat dijadikan sebagai evaluasi pelayanan publik dan kesempatan klarifikasi bagi pemerintah terhadap ketidakpuasan masyarakat. Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan salah satu inovasi kebijakan di bidang layanan aduan dan saran yang dibuat oleh pemerintah yang tujuannya dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk memberikan aduan atau aspirasi mengenai pelayanan publik karena hingga saat ini masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat mengenai kinerja penyelenggara terhadap pelayanan publik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu pemerintah daerah yang mengadopsi Laporan untuk menjadi kanal aduannya. Laporan merupakan salah satu dari 13 kanal aduan yang ada di Pemprov DKI Jakarta yang terintegrasi ke dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penggunaan Laporan yang masuk ke dalam sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta Smart City dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari George C. Edwards III dengan variabel Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Laporan yang merupakan kanal aduan milik pemerintah pusat telah diintegrasikan ke dalam CRM Jakarta Smart City ternyata belum mendapat perhatian khusus oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta karena Laporan hanya dijadikan sebagai salah satu kanal aduan dari 13 kanal aduan lainnya dan Pemerintah Provinsi

DKI Jakarta lebih memberikan perhatiannya pada kanal aduan Jakarta Kini (JAKI) yang merupakan milik Jakarta Smart City. Selain itu, dalam implementasinya belum semua masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya kanal aduan Lapor ini karena tanggapan dari laporan yang telah diberikan tergantung pada kinerja di tiap SKPD.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini merekomendasikan agar implementator dapat lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi serta meningkatkan koordinasi antar perangkat daerah dalam mengelola Lapor yang terintegrasi ke dalam CRM. Selain itu perlu melakukan optimalisasi seluruh kanal aduan yang ada di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta termasuk Lapor. Terlebih lapor merupakan aplikasi sebagai program kebijakan dari pemerintah pusat yang harus menjangkau seluruh instansi pemerintah daerah dalam membantu pelayanan publik di tiap daerah.

**Kata Kunci:** Inovasi Kebijakan, Pengaduan Online, E-Government

### ***ABSTRACT***

*The existence of public complaints is an important element because it is the right of the public to voice their opinion on the public services they have received in order to obtain better public services, and the existence of a complaint channel can be used as an evaluation of public services and an opportunity for clarification for the government regarding public dissatisfaction. Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) is one of the policy innovations in the field of complaint and suggestion services made by the government whose purpose is to become a forum for the public to provide complaints or aspirations regarding public services because until now there are still many complaints from the public about the performance of public service providers. to public services. The Provincial Government of DKI Jakarta is one of the local governments that has adopted Lapor to become its complaint channel. Lapor is one of the 13 complaint channels in DKI Jakarta Provincial Government which is integrated into the Cepat Respon Masyarakat (CRM).*

*This study aims to find out and analyze the implementation of the use of Lapor which is included in the DKI Jakarta Provincial Government's Cepat Respon Masyarakat (CRM) system in 2022 at the Jakarta Smart City Management Unit by using Policy Implementation theory from George C. Edwards III with the variables Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, documentation, and observation.*

*The results of the study show that Lapor, which is a complaint channel owned by the central government, has been integrated into the Jakarta Smart City's CRM, but has not received special attention from the DKI Jakarta Provincial Government because Lapor is only used as one of the 13 other complaint channels and the DKI Jakarta Provincial Government is more pays attention to the complaint channel Jakarta Kini (JAKI) which belongs to Jakarta Smart City. In addition, in its implementation, not all people can benefit from the existence of this Report complaint channel because the responses to reports that have been given depend on the performance of each SKPD.*

*Therefore, this study recommends that implementers can further enhance outreach activities and improve coordination between regional apparatuses in managing reports that*

*are integrated into CRM. In addition, it is necessary to optimize all complaint channels in the Provincial Government of DKI Jakarta, including Lapor. Moreover, the report is an application as a policy program from the central government which must reach all local government agencies in assisting public services in each region.*

**Keywords: Policy Innovation, Online Complaints, E-Government**

\*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

\*\*\*) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan

kesejahteraan masyarakat. Semakin bagus pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat. Namun, pada kenyataannya dalam pengimplementasian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih terdapat banyak kendala. Mulai dari kendala di birokrasi sampai dengan kendala prosedural yang dianggap terlalu rumit dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintah Indonesia saat ini yang terus digencarkan.

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memiliki pengaruh yang cukup besar bagi sektor pemerintahan. Di era serba digital ini, pemerintah berusaha untuk melakukan pengembangan *e-government* yang tujuannya untuk memberikan transparansi dan akuntabilitas kepada

masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi digital, juga berdampak pada perubahan pola dalam kehidupan di Indonesia. Perubahan tersebut dapat dilihat dari lahirnya bentuk partisipasi masyarakat, khususnya mekanisme pengaduan masyarakat dengan model baru. Sehingga yang awalnya pengaduan hanya bisa disampaikan dengan cara konvensional seperti mendatangi secara langsung instansi pemerintahan, menelepon atau mengirim surat, saat ini cukup menuliskannya di *platform* secara daring (Wicaksono, 2020). Salah satu *platform* pengaduan yang dibangun oleh pemerintah pusat adalah Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP) dan telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Penetapan tersebut berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah

Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas (KemenpanRB, 2016).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu pemerintah daerah yang mengadopsi Lapor sebagai kanal aduannya, bahkan merupakan pemda pertama yang menggunakan Lapor. Lapor menjadi salah satu dari 13 kanal aduan yang ada di DKI Jakarta yang terintegrasi dalam sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Jakarta.

**Tabel 1 Kanal Pengaduan Resmi Pemrov DKI Jakarta**

No.	Kanal Pengaduan
1.	JAKI (Jakarta Kini)
2.	Lapor 1708
3.	Akun Twitter @DKIJakarta
4.	Akun Facebook Pemprov DKI Jakarta
5.	Akun media sosial gubernur
6.	SMS ke nomor 08111272206
7.	Website jakarta.go.id
8.	Kantor kelurahan
9.	Kantor kecamatan
10.	Kantor walikota
11.	Pendopo Balai Kota
12.	Kantor Inspektorat di Balai Kota
13.	Surat Elektronik dki@jakarta.go.id

(Sumber: jakarta.go.id)

Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan

warga secara lebih mudah. CRM merupakan wujud dari penerapan konsep smart governance yang merupakan salah satu dari indikator smart city dengan menyediakan sebuah platform pengaduan berbasis online. Sehingga diharapkan dapat mempermudah warga dalam menyampaikan permasalahan di kota Jakarta.

Namun, dalam keberjalanannya walaupun Lapor sudah ditetapkan sebagai kanal pengaduan masyarakat oleh Pemprov DKI Jakarta sejak 2013, dalam pengelolaannya masih ditemukan beberapa permasalahan salah satu permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat kepada penyelenggara adalah masih banyaknya laporan yang belum diberikan tanggapan oleh pengelola Lapor. Kritikan yang diberikan oleh masyarakat tersebut dapat dilihat pada social media Lapor khususnya di instagram @lapor1708. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil survei kepuasan pengguna yang dilakukan oleh penyelenggara SP4N Lapor pada tahun 2021, menunjukkan bahwa dari 1.329 responden sebanyak 75,5% mengaku puas dengan pelayanan pengaduan yang diberikan dan sisanya mengaku belum puas. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkat, diantaranya ketepatan admin dalam menentukan instansi/unit pengelola, kecepatan respon dari instansi

terkait dan kecepatan admin dalam menyelesaikan pengaduan (Ditjen Aptika, 2021).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi Lapor yang masuk ke dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 pada Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. Dimana Provinsi DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Negara, maka penanganan masalah pengaduan masyarakat dianggap sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pusat dari segala aktivitas baik ekonomi, bisnis, politik, dan lain-lain juga terus berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengulas, dan menganalisis mengenai implementasi Lapor yang masuk ke dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta Smart City.

## **KERANGKA TEORI**

### **Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi menurut Gridle (dalam Akib, 2010) merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Ia juga menjelaskan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah disiapkan dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn Horn (dalam Budi Winarno, 2008), implementasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan setelah adanya keputusan yang dibuat sebelumnya.

Menurut George C. Edward III (dalam Widodo, 2011), keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu

#### 1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2011: 97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi yaitu

a. Dimensi Transmisi, menghendaki agar kebijakan publik dapat disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara

langsung maupun tidak, dan bukan hanya kepada pelaksana kebijakan saja.

b. Dimensi Kejelasan, menghendaki agar kebijakan ditransmisikan kepada pelaksana, target sasaran dan pihak lain yang berkepentingan, sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang perlu dipersiapkan serta dilakukan untuk mensukseskan kebijakan tersebut.

c. Dimensi Konsistensi, diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak membingungkan bagi pelaksana kebijakan. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas.

#### 2. Sumberdaya

Menurut Edward III, bahwa faktor sumberdaya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran dan sumberdaya peralatan.

#### 3. Disposisi

Merupakan interpersonal dari implementor seperti integritas, sikap demokratis dan komitmen yang dibentuk. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan

dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

#### 4. Struktur Birokrasi

Merupakan struktur organisasi yang memiliki tugas untuk mengimplementasikan kebijakan dan memiliki pengaruh yang signifikan pada implementasi kebijakan itu sendiri. Dua aspek yang ada dalam struktur birokrasi menurut Edward III yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

### **Konsep E-Government**

*E-government* berasal dari kata “*government*” yang dalam Bahasa Inggrisnya adalah pemerintahan. Huruf “e” dalam *e-government* adalah *electronic*. Sedangkan menurut Budi Rianto dkk (dalam Mokoginta, 2021) menyimpulkan bahwa *e-government* adalah bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.

Budi Rianto dkk (2012), mengatakan bahwa sedikitnya terdapat empat indikator terhadap keberhasilannya - *e-government*, yaitu ;

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data

2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah
3. Ketersediaan aplikasi *e-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antar pemerintah dengan sector swasta dan antara pemerintah dengan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS atau *teleconference*.

### **Pemberdayaan Masyarakat**

Menurut Jim Ife (Suharto, 2005: 57) dalam membangun masyarakat, pemberdayaan bertujuan untuk meningkatkan kekuasaan orang-orang yang lemah dan tidak beruntung. Pemberdayaan didefinisikan sebagai sebuah proses dimana seseorang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam mengontrol dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya.

Jim Ife juga mendefinisikan tiga strategi sebagai upaya untuk memberdayakan masyarakat, yaitu

1. Pemberdayaan melalui perencanaan dan kebijakan yang dilaksanakan dengan membangun atau mengubah struktur dan lembaga yang bisa memberikan akses yang sama terhadap sumber daya, pelayanan dan

kesempatan berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.

2. Pemberdayaan melalui aksi-aksi sosial dan politik yang dilakukan perjuangan politik dan gerakan dalam rangka membangun kekuasaan yang efektif.
3. Pemberdayaan melalui pendidikan dan penumbuhan kesadaran yang dilakukan dengan proses pendidikan dalam berbagai aspek yang cukup luas.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dimana pendekatan penelitian ini berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang dan dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menjelaskan bagaimana implementasi Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Pemprov DKI Jakarta pada tahun 2022. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, proses penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Adapun penelitian ini dilakukan di Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* selaku pengelola layanan Lapor yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Subjek dalam penelitian ini yang

utama adalah informan yang dianggap mengetahui serta terlibat dalam kegiatan pengaduan layanan Lapor di DKI Jakarta, yakni pengelola Lapor di Jakarta *Smart City*, admin Lapor, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan masyarakat selaku pengguna Lapor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. LAPOR Sebagai Bagian Dari Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Jakarta Smart City**

Salah satu implementasi dari konsep Smart City adalah pengembangan e-government yaitu dengan adanya perubahan dalam pelayanan publik dari sistem manual menjadi sistem digital dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Untuk mengimplementasikan konsep *e-government* tersebut, salah satu upaya pemerintah dengan memanfaatkannya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yaitu membuat sebuah kanal aduan masyarakat Lapor. Lapor yang dikelola Pemprov DKI Jakarta diintegrasikan ke dalam sistem CRM milik UP Jakarta *Smart City*, dimana Cepat Respon Masyarakat (CRM) ini merupakan salah satu produk dari Jakarta Smart City. Dalam sistem CRM, kanal aduan Lapor menempati kanal pengaduan



favorit ke-5 oleh masyarakat dari 13 kanal aduan yang ada di CRM. Tidak menjadinyakan kanal aduan Lapor sebagai kanal aduan favorit oleh masyarakat DKI Jakarta adalah karena dalam mengelola CRM, Pemprov DKI Jakarta lebih memperkenalkan JAKI (Jakarta Kini) kepada masyarakat. Walaupun Lapor sudah terintegrasi ke dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM), namun pada realitanya Lapor kurang mendapat perhatian khusus oleh Pemprov DKI Jakarta karena Lapor hanya dijadikan sebagai salah satu aplikasi kanal aduan saja yang merupakan adopsi dari pemerintah pusat, sedangkan Pemprov DKI Jakarta sendiri mempunyai produk inovasi sendiri yaitu JAKI (Jakarta Kini).

Kurangnya sosialisasi mengenai kanal aduan Lapor oleh pemerintah juga disetujui oleh beberapa pengguna Lapor yang telah peneliti wawancarai yang mengatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih kurang dan perlu dilakukan secara masif lagi dan sesuai dengan target sasaran.

Dari laporan masuk yang diberikan pada Laman Lapor, oleh admin nasional yang berada di KemenpanRB akan didisposisikan kepada Pemprov DKI Jakarta, kemudian akan didisposisikan kembali kepada SKPD terkait. Karena Lapor sudah

terintegrasi ke dalam CRM milik Jakarta Smart City, maka tindak lanjut laporan tersebut dialihkan pada sistem CRM dengan masyarakat dapat memantau perkembangan tindak lanjutnya melalui link pemantauan yang telah diberikan.

## **2. LAPOR Sebagai Bentuk Pemberdayaan Masyarakat**

Lapor merupakan suatu mekanisme voice yang maksudnya adalah suatu mekanisme dimana masyarakat bersuara untuk mengawasi perilaku aparat atau pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dibentuknya Lapor yang tujuannya sebagai wadah bagi masyarakat dalam memberikan aduannya mengenai permasalahan pelayanan publik ini juga merupakan salah satu kegiatan dalam rangka memberdayakan masyarakat dengan cara mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan. Sejalan dengan teori pemberdayaan masyarakat menurut Jim Ife, adanya Lapor ini merupakan suatu bentuk pemberdayaan dimana masyarakat berpartisipasi dalam mengontrol dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Pemberdayaan ini dilakukan melalui perencanaan dan kebijakan yang

dilaksanakan dengan tujuan untuk membangun atau mengubah struktur dan lembaga dengan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat, serta diharapkan dapat memperbaiki keadaan kelembagaan yang dalam kinerja memberikan pelayanan publik dinilai masih kurang.

Berdasarkan data hasil penelitian di lapangan, bahwa adanya Lapor yang masuk ke dalam sistem CRM Jakarta Smart City ini sudah memenuhi kebutuhan dasar bagi masyarakat untuk dapat bebas mengutarakan pendapatnya mengenai bagaimana permasalahan serta kinerja penyelenggara pelayanan publik yang ada saat ini. Masyarakat diperbolehkan untuk memperoleh hak-hak mereka sebagai warga negara untuk dapat merasakan fasilitas publik maupun jasa terkait pelayanan publik dari pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Selain itu masyarakat juga diperbolehkan untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan melalui kanal aduan Lapor ini, dimana laporan-laporan dari masyarakat tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan ketika para implementator membuat suatu kebijakan.

### **3. Analisis Implementasi LAPOR dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022**

#### **a. Komunikasi**

Dalam penerapan Lapor di Pemprov DKI Jakarta, transmisi merupakan suatu bentuk penyampaian informasi kebijakan yang dapat berupa sosialisasi ataupun bentuk penyampaian lain yang tujuannya untuk meneruskan informasi dari atas ke bawah. Dengan adanya kegiatan sosialisasi dapat memberi tahu masyarakat adanya kanal pengaduan Lapor.

Sosialisasi selain dilakukan oleh Kementerian PAN RB selaku koordinator utama Lapor, khusus penerapan di DKI Jakarta hanya dilakukan oleh penyelenggara ditingkat Pemprov DKI Jakarta saja dan tidak ada kerjasama dengan pihak swasta ataupun Lembaga Swadaya Masyarakat.

Namun, jika melihat data jumlah laporan pada tahun 2021 dan 2022 pada sistem CRM ataupun pada data statistik laman Lapor terjadi penurunan jumlah laporan pengaduan yang masuk pada Lapor di Pemprov DKI Jakarta. Walaupun menurut

pengelola Lapor di Pemprov DKI Jakarta bahwa sudah cukup sering memberikan sosialisasi mengenai kanal-kanal pengaduan yang ada di DKI Jakarta kepada masyarakat baik melalui sosial media ataupun turun langsung ke lapangan. Namun, ketika penulis menelusuri berbagai sosial media yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta, dari ke-13 kanal pengaduan yang ada, yang paling sering dilakukan sosialisasi adalah kanal pengaduan JAKI (Jakarta Kini).

Terkait dengan sosialisasi, tentu tujuan dilakukan sosialisasi agar dapat memberitahu masyarakat adanya kanal aduan Lapor dan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakannya. Menurut Hendrik Rosdinar selaku Head of Programme LSM YAPPIKA-ActionAid, jika jumlah pengaduan yang masuk sedikit bukan berarti kualitas pelayanan publik yang ada saat ini sudah baik, melainkan bisa jadi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam hal kejelasan komunikasi antar pengelola CRM juga sudah berjalan cukup baik

yang dilakukan melalui sistem CRM. Untuk koordinasi antar dinas yang dilakukan secara langsung biasanya diadakan ketika kegiatan evaluasi. Namun untuk kegiatan evaluasi, pengelola CRM Pemprov DKI Jakarta tidak ikut berpartisipasi, biasanya evaluasi dilakukan perwilayah dan dilakukan tergantung kebijakan wilayahnya.

#### **b. Sumber Daya**

Menurut Edward III, sumberdaya juga memiliki peran penting dalam proses implementasi kebijakan. Tanpa adanya sumberdaya, sebuah kebijakan tidak akan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam mengelola CRM di Pemprov DKI Jakarta, sumberdaya manusia yang mana sebagai pengelola pengaduan yang masuk sudah mencukupi baik dari segi kuantitas dan kualitas. Setiap pengelola rata-rata memiliki minimal pendidikannya S-1. Masing-masing posisi diisi sesuai dengan keahlian yang mereka miliki. Untuk jumlah pengelola pengaduan masyarakat di Pemprov DKI Jakarta saat ini terdapat 15 orang. Karena Pemprov DKI Jakarta menerima pengaduan 24 jam, maka jam kerja

dibagi menjadi 3 shift. Dari jumlah tersebut pengelola CRM di Pemprov DKI Jakarta merasa sudah mencukupi. Untuk menunjang keahlian para pegawai, beberapa kali juga dilakukan kegiatan bimbingan teknis untuk para.

Untuk sumberdaya anggaran, tidak dapat diketahui secara rinci mengenai anggaran terkait pengembangan kanal aduan CRM. Dari ke-13 kanal aduan yang ada di Pemprov DKI Jakarta, anggaran tersebut dijadikan satu. Namun, walaupun tidak diketahui berapa besar anggaran untuk pengembangan kanal aduan di Pemprov DKI Jakarta, menurut pengelola CRM anggaran yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan yang ada.

Untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan, infrastruktur ataupun sarana dan prasarana lain menurut pihak JSC sudah memadai. Infrastruktur teknologinya sudah baik, ruang kerja yang ditempati sangat nyaman dan masing-masing pegawai memiliki komputer untuk bekerja serta dilengkapi dengan jaringan internet yang memadai. Selain itu,

menurut pengelola CRM di Pemprov DKI Jakarta sejauh ini tidak ada hambatan dalam hal sarana prasarana, hanya saja terkadang terdapat kendala jika server sedang down saja dan itupun jika terjadi akan segera diperbaiki oleh pengelola.

### c. Disposisi

Keberhasilan suatu program tergantung dari bagaimana sikap implementator yang memiliki kemauan dan kecenderungan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh. Terkait dengan hal tersebut, keterangan informan menyatakan bahwa ada kemauan dan kecenderungan untuk mengimplementasikan kebijakan e-government khususnya di bidang pengelolaan pengaduan masyarakat. Adanya kemauan para implementator juga didukung oleh adanya pelatihan yang diadakan oleh pengelola CRM di Pemprov DKI Jakarta dan rutin diadakan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dan kekurangan apa saja yang masih perlu diperbaiki oleh penyelenggara.

Menurut keterangan Asisten Manajer Operasional Produk dan

Layanan UP Jakarta Smart City, dengan adanya berbagai macam pilihan kanal aduan di Pemprov DKI Jakarta, dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memberikan keluhannya terkait dengan pelayanan publik yang telah mereka dapatkan.

Berdasarkan observasi peneliti pada sosial media CRM khususnya melalui instagram @cepatresponjkt, banyak masyarakat yang puas dengan kinerja petugas CRM dalam melakukan tindak lanjut. Manfaat bagi pemerintah dengan adanya sistem CRM ini menurut pengelola CRM yaitu dengan banyaknya pengaduan yang masuk, pemerintah jadi dapat mengetahui apa saja masalah yang masyarakat hadapi terkait pelayanan publik serta apa saja hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, dengan adanya pengaduan yang masuk dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan sebuah keputusan.

Namun, walaupun tujuan utamanya dengan adanya kanal aduan ini untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan aduan, dalam implemenasinya

belum tentu semua yang pernah memberikan aduan dapat merasa puas dengan kinerja yang telah pemerintah berikan. Menurut admin CRM, tidak dapat dipungkiri bahwa pasti ada sebagian masyarakat yang belum merasakan manfaatnya, karena ketika laporan masuk ke sistem CRM Jakarta Smart City akan didisposisikan lagi kepada SKPD terkait. Jadi, karena penanganan laporan dilakukan oleh masing-masing SKPD, maka kepuasan masyarakat tergantung pada bagaimana kinerja SKPD tersebut.

Pengelola CRM di Pemprov DKI Jakarta ketika memberikan tindak lanjut terhadap laporan pengaduan yang masuk juga sudah cukup transparansi karena proses tindak lanjut mengenai laporan akan disampaikan dan dapat dipantau secara real time oleh masyarakat yang memberikan aduan. Masyarakat dapat memantau laporannya melalui website [crm.jakarta.go.id](http://crm.jakarta.go.id). Saat laporan telah selesai ditangani oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), maka penyelesaian tindak lanjut akan dibuktikan dengan beberapa foto yang akan diunggah oleh petugas, dan masyarakat

dapat mengakses untuk melihat perkembangannya.

#### **d. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi memiliki pengaruh penting dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi menurut George Edward III mencakup 2 hal yaitu *standard operation procedur* (SOP) dan fragmentasi. UP Jakarta Smart City yang berada di bawah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, dalam mengimplementasikan CRM dijalankan berdasarkan *standard operation procedur* (SOP). Karena di Pemprov DKI Jakarta semua penanganan aduan dikelola dalam sistem CRM, maka Pemprov DKI Jakarta mengeluarkan SOP yang diatur dalam Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Berdasarkan SOP, dalam menindak lanjuti laporan setelah diinput di sistem CRM, pertama

kali laporan akan didisposisikan ke kelurahan sesuai dengan alamat yang dilaporkan. Namun jika kelurahan merasa tidak sanggup untuk menindaklanjuti akan didisposisikan ke SKPD terkait. Kemudian jika laporan sudah ditindaklanjuti akan ditinjau kembali oleh biro pemerintahan, jika sudah sesuai biro pemerintahan akan memverifikasi lalu laporan dinyatakan telah selesai ditindaklanjuti.

Dari cukup banyaknya alur saat akan mendisposisikan laporan kepada tiap dinas/unit, dapat diketahui artinya struktur birokrasi yang ada cukup terfragmentasi. Oleh karena itu, karena cukup banyak pihak atau instansi yang terlibat maka dalam mengelola laporan yang masuk dibutuhkan koordinasi yang baik, yang mana koordinasi tersebut sudah dilakukan dengan baik karena setiap tahapan untuk proses penyelesaian laporan sudah dijalankan sesuai SOP yang berlaku.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Unit Pengelola Jakarta Smart City sebagai pengelola kanal aduan masyarakat

Lapor di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang masuk ke dalam sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah memaksimalkan dalam mengimplementasikan Lapor. Lapor merupakan wujud dari konsep e-government di bidang pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah pusat dengan tujuan sebagai wadah bagi masyarakat dalam memberikan aduan atau aspirasinya mengenai permasalahan pelayanan publik, lalu setiap pemerintah daerah mengadopsi kanal aduan Laporan ini untuk masing-masing daerahnya. Laporan dari masyarakat yang masuk melalui website/aplikasi Lapor oleh admin pusat yaitu di Kemenpan RB akan didisposisikan ke dalam sistem CRM milik UP Jakarta Smart City, lalu akan didisposisikan kembali kepada SKPD terkait. Maka kepuasan masyarakat terhadap laporannya bergantung pada kinerja SKPD tersebut.

Dalam keberjalanan Lapor yang masuk ke dalam sistem CRM pada tahun 2022 ini, UP Jakarta Smart City selaku pengelola CRM sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik, baik dari segi komunikasi antar perangkat daerah, sumberdaya baik sumberdaya manusia, anggaran maupun peralatan, disposisi dan struktur birokrasi. Namun, tidak dapat dipungkiri dalam keberjalanan implementasinya masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu dalam hal masih belum optimalnya sosialisasi yang telah

dilakukan karena jika dilihat UP Jakarta Smart City ketika melakukan sosialisasi terkait kanal aduan lebih terfokus pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) saja yang memang merupakan inovasi milik Pemprov DKI Jakarta. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa walaupun Lapor sudah masuk ke dalam sistem CRM, namun Lapor belum mendapat perhatian khusus dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta karena Lapor hanya dijadikan sebagai salah satu aplikasi kanal aduan dari 13 kanal aduan lainnya.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka perlu diperhatikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah melalui UP Jakarta Smart City selaku pengelola kanal aduan CRM harus lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi terkait dengan adanya program Lapor ini, sehingga apa yang diharapkan oleh pemerintah dengan membuat inovasi bidang pelayanan publik ini dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.
2. Masih perlunya meningkatkan koordinasi antar instansi/dinas/SKPD dalam mengelola Lapor yang masuk ke dalam sistem CRM, selain itu setiap instansi diharapkan harus lebih berkomitmen dalam menindaklanjuti laporan yang masuk karena kinerja

penindaklanjutan dari setiap laporan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

3. Perlunya mengoptimalkan seluruh kanal aduan yang ada di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta termasuk Laporan. Terlebih laporan merupakan aplikasi sebagai program kebijakan dari pemerintah pusat yang harus menjangkau seluruh instansi pemerintah daerah dalam membantu pelayanan publik di tiap daerah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Ditjen Aptika Informatika. (2021). Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/1/1/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>.
- Kemenpan Rb, Kantor Staff Presiden, ORI. (2016). Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota.
- Wicaksono, Y. K. (2020). Peran Warga Negara Dalam Partisipasi Politik Di Era Digital Melalui Sp4n-Lapor. *Episentrum: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1(1).
- Widodo, Joko. (2001). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang : Cv Citra.
- Mokoginta, P. H. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (Sikemas) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).