

## **BAB III**

### **PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN SIAP LAPOR**

Pada Bab 3 dan 4 ini akan dibahas mengenai temuan –temuan berdasarkan hasil penelitian yang didapat melalui wawancara dengan narasumber yang relevan wawancara dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro, Non Profit Organization Bojonegoro Institute dan perwakilan user atau pengguna layanan pengaduan SIAP-LAPOR khususnya pada instansi dengan laporan terbanyak. Pembahasan bab ini terdiri dari beberapa Sub Bab yang disusun untuk menjawab rumusan masalah.

#### **3.1.1. Latar Belakang Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan Layanan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR)**

Hadirnya layanan pengaduan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari regulasi pemerintah pusat tertuang dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang tata cara pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kaidah pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat juga diatur dalam Undang-Undang No.25 tahun 2009 menunjukkan bahwa terdapat harapan dan peran masyarakat terhadap pelayanan publik diantaranya partisipasi masyarakat sebagai kontrol dalam rangka jalannya pelayanan publik yang baik di berbagai instansi dan tidak hanya berada di lingkungan pemerintah pusat namun jalannya pelayanan publik yang baik juga diharapkan di pemerintah daerah. Dengan demikian hadirnya layanan pengaduan baik dari pemerintah pusat kemudian dilanjutkan dan digunakan

di beberapa pemerintah daerah khususnya di Kabupaten Bojonegoro diharapkan mampu memperbaiki pelayanan publik yang baik dan juga diperkuat oleh sistem keterbukaan yang selama ini diinisiasi oleh pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR. Sehingga konsep *Good Governance* menurut Anggara (2012:208) bahwa, pengertian kata baik (good) dalam istilah pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mengandung dua pemahaman yaitu:

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial;
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya

untuk mencapai tujuan tersebut. Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) berorientasi pada dua hal, yaitu:

1. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional.

Dari dua pemahaman tersebut sudah dijalankan melalui mekanisme tata pemerintahan yang baik dalam hal ini melalui hadirnya layanan pengaduan dari pemerintah pusat yang sejalan dengan regulasi Undang-Undang tentang pelayanan publik No.25 tahun 2009. Melalui layanan pengaduan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan Layanan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR) merupakan bagian

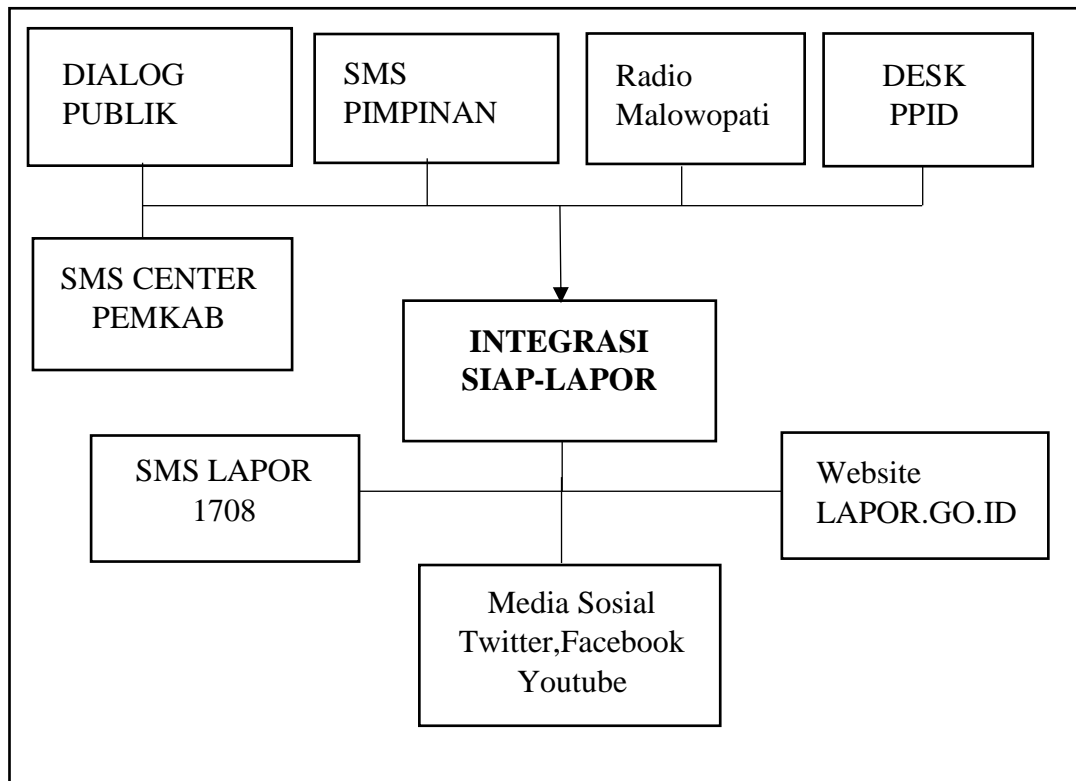
dari keterbukaan pemerintah yang dikembangkan berawal di tahun 2014 pada saat itu sebelum adanya layanan pengaduan dari pusat, sudah ada layanan pengaduan meskipun belum secara menyeluruh masih menggunakan media yang belum terintegrasi berupa radio pemerintah, Dialog Publik rutin, kotak saran instansi, sms center dan sms dari pejabat yaitu berdasarkan Perbup No.30 Tahun 2013 tentang manajemen inovasi pembangunan berbasis partisipasi publik di Kabupaten Bojonegoro, layanan ini hadir untuk menjembatani aspirasi dan sebagai wadah bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam mengawal pembangunan yang ada di Kabupaten Bojonegoro. Setelah adanya layanan lapor.go.id dari pemerintah pusat melalui KSP akhirnya layanan pengaduan lainnya dapat diintegrasikan dengan mudah dan di monitoring oleh instansi terkait. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sigit Jatmiko, Kabid Pengelolaan Informasi Publik (PIAP), Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Sebagai Berikut :

*“Layanan SIAP-LAPOR berawal pada tahun 2014 Sebelum adanya layanan lapor dari pemerintah pusat, sudah berjalan layanan pengaduan lainya melalui media sms center Pemkab, Radio Pemerintah Malowopati, dialog publik, sms pimpinan / instansi serta layanan melalui PPID dan kemudian disinkronkan atau di integrasikan kedalam layanan dari pemerintah pusat melalui lapor.go.id sehingga segala aduan, laporan dan aspirasi masyarakat dapat tertampung dan dengan mudah dapat dijawab dan dimonitoring oleh setiap instansi.*

Kemudian di tahun 2014 layanan pengaduan terintegrasi dan terhubung oleh pemerintah pusat diluncurkan melalui website lapor.go.id serta pada tahun yang sama diperkuat berdasarkan peraturan Bupati No.42 Tahun 2014 tentang tim kerja Bupati Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan Daerah sehingga

layanan pengaduan masyarakat pada seluruh instansi di Kabupaten Bojonegoro seluruhnya terintegrasi pada layanan SIAP-LAPOR.

**Gambar 1 Mekanisme SIAP-LAPOR**



Sumber : Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIAP) Dinkominfo Kab.Bojonegoro, 2019

Gambar diatas menjelaskan bahwa semua kanal ataupun akses keterbukaan yang disiapkan pemerintah Kabupaten Bojonegoro diintegrasikan kedalam layanan SIAP-LAPOR dari pemerintah pusat sehingga semua aduan laporan dan aspirasi masyarakat dapat dimonitoring oleh pemerintah Kabupaten.

### **3.1.2. Penanganan Laporan dan Pengelolaan Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan Layanan (SIAP-LAPOR)**

Pada bagian ini akan dibahas mengenai penanganan laporan dalam pengelolaan pengaduan SIAP-LAPOR. Guna mempermudah penanganan laporan pengaduan disahkan SOP / Standar Operasional Prosedur sebagai acuan tugas bagi admin layanan pengaduan SIAP-LAPOR tingkat kabupaten dan admin penghubung Laporan Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Ayu Sebagai Admin SIAP-LAPOR :

*“Ya, tentu ada SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai admin melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo No.188 / 038 / 412.45/ 2015 Tentang Standar Operasional prosedur layanan permohonan informasi melalui layanan pengaduan online rakyat (LAPOR) dan integrasi layanan permohonan informasi melalui LAPOR, SMS, Radio Malowopati, Media sosial serta Desk layanan Informasi pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro”*

SOP tersebut memuat tugas pokok penting sebagai administrator layanan pengaduan SIAP-LAPOR baik tingkat Kabupaten dan OPD diantaranya adalah :

1. Mendisposisi Laporan pengaduan kepada SKPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsi
2. Menginformasikan Kepada SKPD atau BUMD terkait adanya laporan pengaduan dari masyarakat berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan

#### **Rata – Rata Waktu tindak lanjut penyelesaian Laporan**

Pada tahun 2018 terdapat 478 laporan masuk dan keseluruhan dari laporan masuk mulai awal tahun dimulai layanan pengaduan SIAP-LAPOR sampai tahun terakhir yaitu 2018 sebesar 6376 Laporan terdiri dari laporan selesai sebanyak

4934, sisanya diarsipkan dan terdapat laporan pending serta ada laporan yang bukan kewenangan untuk dijawab

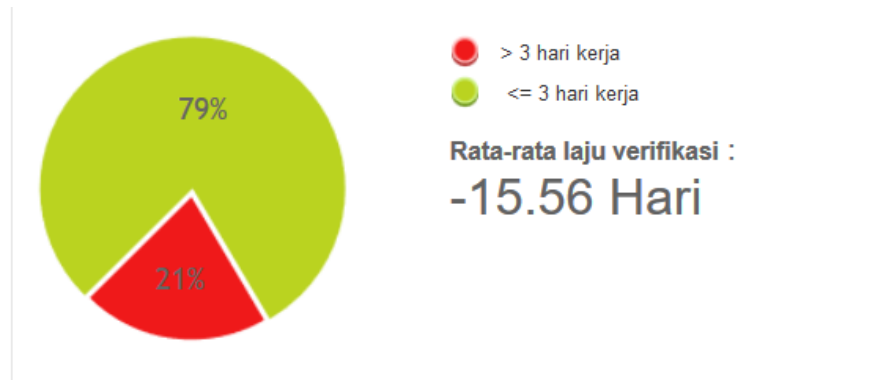
Berdasarkan perpres No.76 tahun 2013 mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik disebutkan bahwa maksimal instansi yang mendapatkan laporan wajib menyelesaikan dalam jangka waktu 30-60 hari. Sedangkan berdasarkan SK Kepala Dinas Kominfo No.188/038/412.45/2015 menjelaskan bahwa setiap laporan yang masuk wajib proses tindaklanjut selama maksimal 5 hari kerja oleh OPD dan 3 hari kerja oleh Admin Kabupaten, laporan yang masuk melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR ternyata telah ditindaklanjuti rata-rata 4 Hari tentunya dengan mekanisme pemilahan laporan terlebih dahulu oleh admin Kabupaten hal ini berdasarkan data dari wawancara dengan Ibu Ayu sebagai Admin Kabupaten layanan pengaduan SIAP-LAPOR :

*“ Diadakan mekanisme pemilahan dari informasi maupun laporan yang masuk terlebih dahulu melalui berbagai media sesuai dengan topik laporan dan disposisi untuk SKPD / OPD dengan bidang yang dilaporkan.”*

Untuk mekanisme waktu tindaklanjutnya Ibu Ayu juga memaparkan sebagai berikut :

*“ Ya. Kalo waktu tindak lanjut yang pertama Administrator Utama LAPOR Kabupaten mendisposisi laporan pengaduan masuk ke SKPD terkait bidang dan sesuai topik laporan dengan waktu maksimal 3 Hari kerja, artinya seperti ini anda melaporkan via aplikasi atau website lapor masih ada waktu 3 hari sebelum diteruskan kepada OPD biasanya itu saya telaah dulu aduan dari mana dan detail kelengkapannya. Kedua baru Administrator LAPOR SKPD/OPD menindaklanjuti laporan pengaduan dari masyarakat dengan waktu maksimal 5 hari kerja. Tambahan : kalau yang dari sceenshot admin kabupaten mengenai ada minus itu malah artinya terlalu cepat jadi ada laporan masuk langsung disisipkan ke OPD dituju sesuai laporan ”*

**Gambar 2 Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut laporan Admin LAPOR Kabupaten Tahun 2018**



Sumber : Data Screenshot lapor bidang PIAP Dinas Kominfo Kab.Bojonegoro, 2019.

Berdasarkan gambar diatas rata-rata waktu tindaklanjut yang dilakukan admin SIAP-LAPOR Kabupaten sebesar -15,56 hari artinya semakin cepat laju disposisi dari admin SIAP-LAPOR Kabupaten ke masing-masing OPD (tidak ada 1 hari laporan masuk langsung disiposisikan ke masing masing OPD untuk ditindaklanjuti) seperti berdasarkan wawancara dengan Ibu Ayu selaku admin SIAP-LAPOR Kabupaten :

*“Itu di screenshot ada minusnya maksudnya begini kalau hitunganya sistem dari lapor pusat semakin cepat mendisposisikan laporan masuk ke OPD otomatis sistem menghitungnya malah minus, kalau semakin lambat nantikan dihitung 1 hari 2 hari 3 hari dst jadi minusnya itu bukan perhitungan kinerja ataupun lambat menjawabnya tapi malah terlalu cepat mendisposisikan ke masing-masing OPD”*

Selanjutnya waktu tindaklanjut berdasarkan OPD atau instansi ditunjukan pada gambar 10.

**Gambar 3 Rata-rata durasi waktu tindaklanjut Laporan oleh OPD Tahun 2018**



Sumber : Data Screenshot lapor bidang PIAP Dinas Kominfo Kab.Bojonegoro,  
2019

Rata-rata waktu tindaklanjut dari OPD kepada masyarakat sebanyak 4,37 Hari dibulatkan menjadi 4 Hari kerja artinya banyaknya laporan yang masuk dari masyarakat pada tahun 2018 melalui SIAP-LAPOR dijawab dan ditindaklanjut setiap OPD dengan rentang waktu 1-4 Hari kerja. Lebih dari 4 hari kerja maka masuk ke kategori kuning dan merah seperti pada gambar 11.



## Gambar 4 Contoh Laporan yang belum ditindaklanjuti Tahun 2018



628528963xxxx SMS Terverifikasi Harus diproses dalam 5 hari 12 Okt 2018, 15:08

Terdistribusi ke **Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan - Program BPNT Rastra**  
Tracking ID : #2025175

### Bantuan BPNT di Desa Bendo Tidak Tepat Sasaran

pak, Bantuan Pangan Non Tunai berupa beras dan telur di Desa Bendo, Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegara banyak yang salah sasaran Yang dapat yang kaya sedangkan yang miskin nangis gak dapat. Sudah lapor tapi kok gak ada respon? Mohon ditindaklanjuti

SASARAN | LAPORAN 81 KALI DILIHAT

Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Dukung Bagikan

**Pengelola LAPOR!** 12 Okt 2018, 15:08  
Laporan didisposisikan ke **Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan - Program BPNT Rastra** oleh **Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah - Program BPNT Rastra**

**Laporan ini menunggu tindak lanjut instansi terkait**  
Laporan telah terdistribusi ke **Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan - Program BPNT Rastra** yang akan menanggapi laporan Anda dalam 5 hari kerja.

Sumber : Lapor.go.id, 2019

Apabila laporan masuk dari masyarakat melebihi batas waktu yang ditetapkan 4 hari kerja maka laporan dikategorikan menjadi berwarna kuning kemudian apabila masih belum ditindaklanjuti akan berubah menjadi warna merah, seperti pada contoh gambar laporan yang belum ditindaklanjuti diatas.

### Mekanisme Integrasi Media Laporan dalam SIAP-LAPOR

Mekanisme integrasi berbagai media aduan ke dalam layanan pengaduan lapor ini dinamakan oleh SIAP-LAPOR dilakukan secara manual dengan tanggung jawab adalah admin lapor tingkat kabupaten sekaligus admin layanan SIAP-

LAPOR seperti dijelaskan dalam wawancara bersama Ibu Ayu sebagai Admin SIAP-LAPOR Kabupaten sebagai berikut :

- “Ya kalau untuk integrasinya seperti ini mas*
- 1. Laporan pengaduan yang masuk melalui berbagai media diantaranya Forum Konsultasi Publik (Dialog Publik), SMS Radio Malowopati, Media Sosial, Email dan aduan manual lainnya,*
  - 2. Kemudian laporan / aduan dan tindaklanjutnya di input secara manual / disisipkan ke dalam layanan Lapor.go.id,*
  - 3. Kemudian Admin Utama layanan LAPOR mendisposisikan ke SKPD / OPD terkait laporan dan masalah, laporan yang disampaikan masyarakat,*
  - 4. Kemudian Instansi terkait / SKPD Menindaklanjuti hingga laporan selesai dan Tuntas”*

Selain itu berdasarkan mekanisme integrasi kemudian diadakan pelaporan kepada Bupati atau pimpinan dengan evaluasi dilakukan setiap tahun, admin LAPOR Kabupaten dalam evaluasi akhir tahun 2018 menemukan terdapat 5 besar OPD atau instansi yang mendapatkan aduan atau laporan terbanyak dari masyarakat diantaranya :

**Tabel 1 Laporan Terbanyak berdasarkan Bidang OPD tahun 2018**

<b>No.</b>	<b>Bidang</b>	<b>OPD / Instansi</b>	<b>Jumlah Laporan</b>
1	Infrastruktur	Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Penataan Ruang	71 Laporan
2	Perhubungan	Dinas Perhubungan	47 Laporan
3	Pendidikan	Dinas Pendidikan	30 Laporan
4.	Administasi Kependudukan	Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan	23 Laporan
5.	Pemerintahan Desa	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD)	19 Laporan
<b>Jumlah Laporan</b>			<b>190 Laporan</b>

Sumber : Wawancara dengan Admin SIAP-LAPOR, 2019

Berdasarkan tabel 7 laporan aduan terbanyak perbidang OPD pada tahun 2018 peringkat tertinggi masih didominasi oleh laporan fisik seperti laporan Infrastruktur dan perhubungan, sedangkan untuk laporan non fisik meliputi administrasi kependudukan, pendidikan, dan pemerintahan Desa.

**Tabel 2 Laporan Terbanyak berdasarkan Kecamatan Tahun 2018**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Laporan</b>	<b>Topik Laporan Terbanyak</b>
1	Bojonegoro	71	Infrastruktur
2	Balen	5	Perdagangan dan Iklim Investasi
3	Trucuk	7	Air Minum (PDAM)
4	Tambakrejo	12	Pendidikan
5	Temayang	4	Infrastruktur
6	Sugihwaras	3	Pemerintah Desa
7	Sumberejo	21	Perhubungan (7 adalah topik lainnya)
8	Sukosewu	8	Infrastruktur
9	Sekar	3	Infrastruktur
10	Purwosari	5	Infrastruktur
11	Padangan	14	Kelistrikan (5 Topik lainnya)
12	Ngasem	8	Infrastruktur
13	Ngambon	1	Infrastruktur
14	Malo	3	1 Kepegawaian, 1 Pertanian, 1 Alokasi Dana Desa
15	Margomulyo	8	Infrastruktur
16	Kanor	7	Infrastruktur (2) dan pertanian (2)
17	Kepohbaru	5	Infrastruktur, pendidikan, pelayanan kesehatan, infrastruktur dan pemdes masing masing 1
18	Kedungadem	10	Infrastruktur
19	Kapas	6	Infrastruktur

20	Kalitidu	17	Perhubungan (7 topik lainnya)
21	Kasiman	4	Perhubungan 1, Pertambangan 1, Dana Desa 1 dan perdagangan iklim investasi 1 laporan
22	Gayam	4	Pemerintah Desa
23	Gondang	6	Topik Lainnya
24	Dander	24	Infrastruktur
25	Kedewan	0	Nihil
26	Ngraho	0	Nihil
27	Bubulan	0	Nihil
28	Wilayah Bojonegoro	182	Topik Lainnya

Sumber : Bidang PIAP Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Bojonegoro,2019

Berdasarkan tabel diatas beberapa kecamatan dengan topik laporan tertinggi diantaranya Infrastruktur tersebar pada 13 Kecamatan yaitu Kecamatan Bojonegoro, Temayang, Sukosewu, Sekar, Purwosari, Ngasem, Ngambon, Margomulyo, Kanor, Kepohbaru, Kedungadem, Kapas, dan Dander artinya laporan pengaduan fisik lebih mendominasi dibandingkan dengan Topik laporan lainnya. Untuk jumlah laporan terbanyak berasal dari kecamatan Bojonegoro dengan 71 laporan, Dander dengan 24 Laporan, dan Sumberrejo 21 Laporan, selain itu terdapat wilayah bojonegoro dengan topik lainnya sebanyak 182 Laporan. Tentunya dari laporan diatas terdapat juga laporan dengan kategori non fisik seperti contoh pada gambar 12.

## Gambar 5 Contoh laporan Non Fisik dalam SIAP-LAPOR Tahun 2018

The screenshot shows a report on the SIAP-LAPOR platform. At the top, it indicates the report is from an anonymous user ('Anonim') via a website, closed by an administrator, and dated 10 Sep 2018, 11:04. The report is categorized under 'Inspektorat Kab. Bojonegoro' with a tracking ID of #2008176. The title of the report is 'Pungli urus nikah'. The main text describes a complaint about a wedding fee (pungli) in Bojonegoro, East Java. The complainant states they were asked for a 300,000 administrative fee, but the official demanded 500,000. The complainant was told to go to the KUA (Civil Registry Office) and pay the fee themselves. The complainant mentions that the official's fee was included in the wedding fee, but they had to wait until 10 AM for the official to arrive. The report has 2 actions, 0 comments, and 0 likes. Below the main text, there are two response entries: one from the 'Pemerintah Kabupaten Bojonegoro' dated 3 Sep 2018, 15:50, stating the report was forwarded to the 'Inspektorat Kab. Bojonegoro', and another from 'Inspektorat Kab. Bojonegoro' dated 10 Sep 2018, 11:04, stating that confirmation will be performed soon.

Sumber : Lapor.go.id, 2019

Gambar diatas merupakan contoh aduan atau laporan yang bersifat non fisik yang sudah ditindaklanjuti oleh OPD setempat dalam hal ini kasusnya adalah ditindaklanjuti oleh Inspektorat kabupaten, dalam hal laporan atau aduan ini tidak bisa ditindaklanjuti oleh kepolisian karena wewenang dan tugas layanan SIAP-LAPOR hanya berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik. Untuk ranah hukum tidak bisa dimasukkan atau dilaporkan melalui layanan pengaduan SIAP-LAPOR.

### **3.1.2.1. Pengelolaan Layanan Pengaduan SIAP-LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro**

Dalam pembahasan pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR peneliti menggunakan teori tiga elemen keberhasilan *E-government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2006:13) dan regulasi yang mendasari layanan pengaduan SIAP-LAPOR. Untuk teori elemen keberhasilan *E-government* terdapat elemen support (dukungan), capacity (kapasitas) dan value (manfaat / dampak), karena implementasi teknologi informasi pada pemerintah merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah pelaksanaan *Open Government* (Keterbukaan pemerintah), maka berikut temuan – temuan Aspek keberhasilan dari layanan pengaduan elektronik ini sebagai berikut terutama berjalan pada layanan pengaduan SIAP-LAPOR harus memenuhi sebagai berikut :

#### 1. Elemen Support (Dukungan)

Pada aspek ini dijelaskan bahwa keberhasilan layanan *E-government* dapat dinilai dan ditentukan pada aspek dukungan meliputi prioritas tinggi pada dukungan, konsep yang disepakati oleh pemerintah (*Political Will*), penetapan regulasi, serta disetujui berbagai pihak dan digunakan untuk mempermudah kinerja setiap OPD.

##### 1.1. *Political Will* / Latar Belakang

*Political Will* mengedepankan komitmen pemerintah dalam hal ini untuk mengawal kebijakan dan program pemerintah harus disertai oleh peran penting *Political Will*. Berdasarkan latar belakang hadirnya layanan pengaduan SIAP-

LAPOR di Kabupaten Bojonegoro yang telah disebutkan pada bagian awal, singkatnya kehadiran layanan SIAP-LAPOR ini sudah ada sebelum adanya layanan pengaduan dari KSP / pemerintah Pusat, sehingga integrasi baru dilakukan dan dibentuk pada tahun 2014 sebelumnya di tahun 2013 berdasarkan Peraturan Bupati No.30 Tahun 2013 sudah terdapat layanan pengaduan meskipun belum terintegrasi dengan pemerintah pusat dan masih memanfaatkan media lokal hal tersebut diperkuat berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik (PIAP) Bapak Sigit Jatmiko Sebagai, S.STP mengenai Komitmen dan dukungan pemerintah :

*“ Layanan Pengaduan SIAP-LAPOR ini sudah mendapat dukungan dan komitmen pemerintah yang pertama adalah komitmen pemerintah sebagai landasan peraturan perundang-undangan / regulasi diantaranya ada awalnya peraturan Bupati Bojonegoro Perbup No.30 Tahun 2013 tentang manajemen inovasi pembangunan berbasis partisipasi publik, kemudian ada perbup No.42 Tahun 2014 tentang Tim Kerja Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan Daerah (TKBP3) yang baru mengintegrasikan layanan pengaduan sebelumnya ke pemerintah pusat melalui Lapor.go.id sehingga namanya sekarang SIAP-LAPOR dan yang terbaru adalah Perda Keterbukaan Informasi publik No.2 Tahun 2017,*

*“ Kemudian kedua ada pengawasan dan monitoring dari instansi secara berkala oleh setiap OPD bahkan Bupati ikut serta memonitoring aduan-aduan di setiap OPD,*

*“ ketiga adalah pemanfaatan dari laporan-laporan serta aspirasi masyarakat yang masuk pada layanan pengaduan SIAP-LAPOR yang digunakan sebagai perencanaan pembangunan daerah selanjutnya dan keempat adalah komitmen penuh kita untuk mengelola layanan pengaduan SIAP-LAPOR dan pada 2018 kemarin kita mendapatkan penghargaan Anugerah Bhirawa dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi sebagai top 10 pengelolaan pengaduan pelayanan publik Nasional tahun 2018.”*

Untuk komitmen, berdasarkan penjelasan diatas Pemerintah Kabupaten Bojonegoro melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mendapatkan penghargaan atas kinerja terbaik dalam pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR dan dinobatkan sebagai lembaga (instansi) pengelola terbaik dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat berbasis online melalui Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Pengaduan Online Rakyat (SP4N - LAPOR). Selain itu komitmen lain ditunjukkan dengan berbagai langkah yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika diantaranya melalui penyebaran dan sosialisasi terus digencarkan diberbagai tempat hal tersebut diperkuat berdasarkan wawancara Kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo :

*“..... adanya layanan pengaduan SIAP-LAPOR tugas kita kemudian menyebarluaskan kanal layanan pengaduan ini ke masyarakat dengan cara mempublikasikan melalui banner atau baliho milik pemerintah maupun komersial di seluruh kecamatan, dan menyiarkan melalui radio malowopati serta mensosialisasikan kanal aduan beserta cara penggunaan dan pemanfaatan ini khususnya di tempat-tempat yang ramai pengunjung seperti café dan pusat perbelanjaan”.*

## 1.2. Regulasi

Kemudian pada sisi kebijakan dasar hukum munculnya layanan pengaduan SIAP-LAPOR dimulai dari yang pertama adalah alur Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 pada bagian pengelolaan pengaduan pasal 36 bahwa dalam Undang-Undang pelayanan publik tersebut setiap instansi wajib menyediakan manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat kemudian dilanjutkan dengan instruksi presiden No.76 tahun 2013 sebagai pembentukan Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) dan dalam sisi



kebijakan pemerintah daerah di Kabupaten Bojonegoro melalui visi misi RPJMD tahun 2013-2018 pada misi ketiga mengenai peningkatan pelayanan publik terdapat tiga regulasi disahkan guna mendukung visi misi RPJMD diantaranya Perbup No.30 Tahun 2013, Perbup 42 Tahun 2014 dan Perda No.2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjadikan layanan tersebut tidak hanya sekedar menghadirkan layanan pengaduan pelayanan publik di daerah namun juga membuka akses keterbukaan pemerintah membuat layanan pengaduan SIAP-LAPOR dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai keterbukaan pemerintah.

Berdasarkan pemaparan diatas, pada seluruh unsur *Political Will* ini dikatakan sudah cukup baik terutama dengan adanya pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada setiap aduan yang masuk disetiap OPD dan bahkan dilakukan oleh Bupati langsung berdasarkan perbup No.30 tahun 2013. Hal tersebut menunjukkan komitmen pemimpin tertinggi sudah mau ikut mengawasi, monitoring dan evaluasi mengelola layanan pengaduan dan merespon berjalannya layanan pengaduan tersebut. Kemudian telah tersedianya berbagai regulasi yang mengatur layanan pengaduan SIAP-LAPOR sehingga untuk keseluruhan lima indikator penting dalam *Good Governance* (Utomo 2006:186) sudah terpenuhi dari sisi adanya kebijakan rule of law.

## 2. Elemen Kapasitas (Capacity)

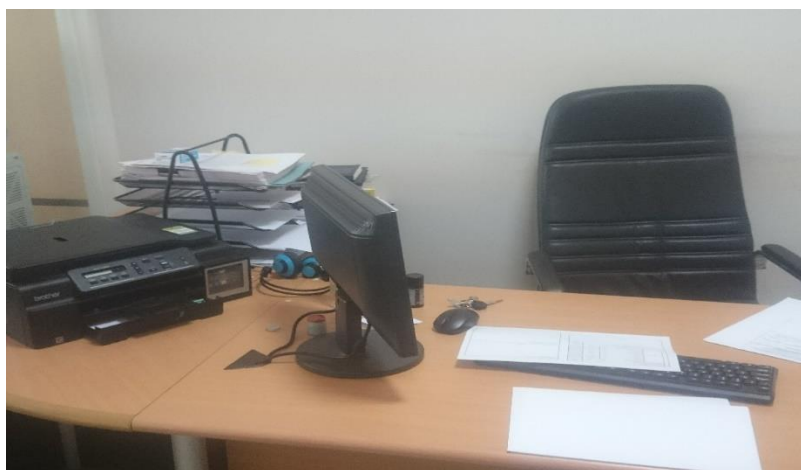
Kemudian pada Aspek kedua ini layanan elektronik government pemerintah dapat dinilai berdasarkan ketersediaan Sumber daya finansial, Sumber daya Manusia dan ketersediaan infrastruktur teknologi yang merupakan 50 % kunci

keberhasilan penerapan *E-government*. Untuk aspek Kapasitas yang terdiri dari Perangkat keras (Hardware) dan Perangkat Lunak (Software), serta ketersediaan infrastruktur teknologi informasi pendukung seperti ketersediaan sumber daya yang berkompeten untuk menjalankan infrastruktur teknologi tersebut meliputi pelatihan Sumber daya manusia pengelola layanan.

#### 2.1. Ketersediaan Infrastruktur dan Sarana Prasarana

Berdasarkan penjelasan diatas berikut adalah temuan-temuan peneliti mengenai segi ketersediaan infrastruktur teknologi informasi pada Dinas Kominfo khususnya pada bidang PIAP sebagai pengelola layanan pengaduan yang telah tersedia diantaranya perangkat keras adalah 2 Komputer dengan sistem operasi windows 10, 1 laptop Dinas dengan sistem operasi windows 10, 4 Printer multifungsi, Wifi router beserta jaringan internet.

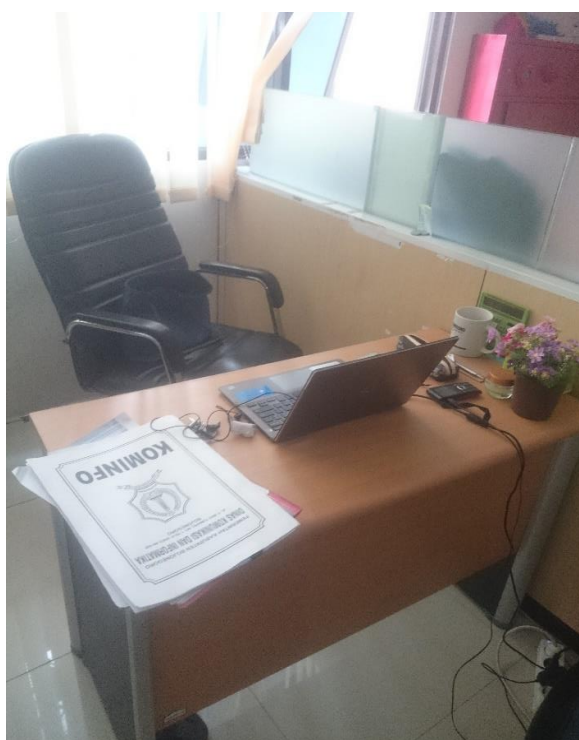
**Gambar 6 Infrastruktur Perangkat Keras (Hardware) pada bidang PIAP  
Dinas Komunikasi dan Informatika**



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika, 2019

Dikarenakan ruangan pada bidang Pengelolaan informasi dan Aspirasi Publik didalam kantor Dinas Komunikasi dan Informatika pada lantai 3 dalam Gedung utama yaitu Gedung Pemerintah Kabupaten Bojonegoro maka akses jaringan internet dalam satu gedung menggunakan jaringan internet wifi khusus universal dari pemerintah yang disebar disetiap instansi dan dapat digunakan berbarengan dengan berbagai instansi lainnya di setiap lantai dan diproteksi oleh mekanisme kode (*password*) hanya instansi yang dimaksud mengetahui password untuk mengakses internet.

**Gambar 7 Infrastruktur Perangkat Keras (Hardware) untuk Admin Kabupaten Layanan SIAP-LAPOR)**



Sumber : Dinas Komunikasi dan Inforamtika Kab.Bojonegoro, 2019

Untuk beberapa infrastruktur pendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR juga terdapat infrastruktur sama yaitu 1 set komputer yang terdapat di 28 OPD dan 28 Kecamatan yang lokasinya terpisah dari gedung pemkab. Berdasarkan pemaparan tersebut sejauh ini OPD dan beberapa BUMD telah melaksanakan atas

regulasi pemerintah kabupaten melalui perbup no.42 tahun 2014 tentang TKBP3 yaitu sudah dibentuk tim penanganan pengaduan di setiap instansi / OPD.

Selain itu beberapa temuan peneliti tentang ketersediaan infrastruktur pendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR juga diperkuat dengan penjelasan berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Asprasi Publik (PIAP) mengenai ketersediaan infrastruktur:

*“ Untuk Ketersedian infrastruktur dan sarpras pendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR ini diantaranya yang paling penting adalah*

- 1. Untuk layanan Lapor aplikasi dan server, aplikasi sudah disediakan dari pemerintah pusat melalui Kantor Staf Presiden (KSP) dulu bernama UKP4 beserta server dari layanan lapor; untuk kemarin 2018 kemarin kita masih menggunakan lapor versi 2 kemungkinan akan ada versi 3 tapi masih sebatas uji coba dan belum dipindah*
- 2. Perangkat Keras untuk mendukung integrasi layanan pengaduan diantaranya 2 Komputer / 1 Laptop serta pendukungnya 4 printer multifungsi beserta jaringan internet dengan kecepatan internet yang kita tidak bisa mengukur namun selama ini koneksi yang digunakan stabil dan hanya dibutuhkan kecepatan internet yang besar mungkin untuk mengakses laporan media sosial dan video;*
- 3. Perangkat lunak / software agar pengelolaan layanan pengaduan ini dapat berjalan pastinya digunakan sistem operasi yang stabil digunakanlah windows dan browser internet untuk mengakses layanan lapor.”*

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk ketersediaan infrastruktur dalam pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR pada Dinas Kominfo sebagai penanggung jawab layanan pengaduan ini dikarenakan layanan pengaduan yang terintegrasi pemerintah pusat ini sudah disediakan server dan aplikasi maupun website dari pemerintah pusat melalui Kemenpanrb maka melalui admin kabupaten hanya mengelola, merekap, dan

evaluasi serta mendisposisi pada masing masing OPD melalui berbagai media sehingga untuk ketersediaan infrastruktur teknologi informasi tersebut cukup sudah dirasa cukup mendukung.

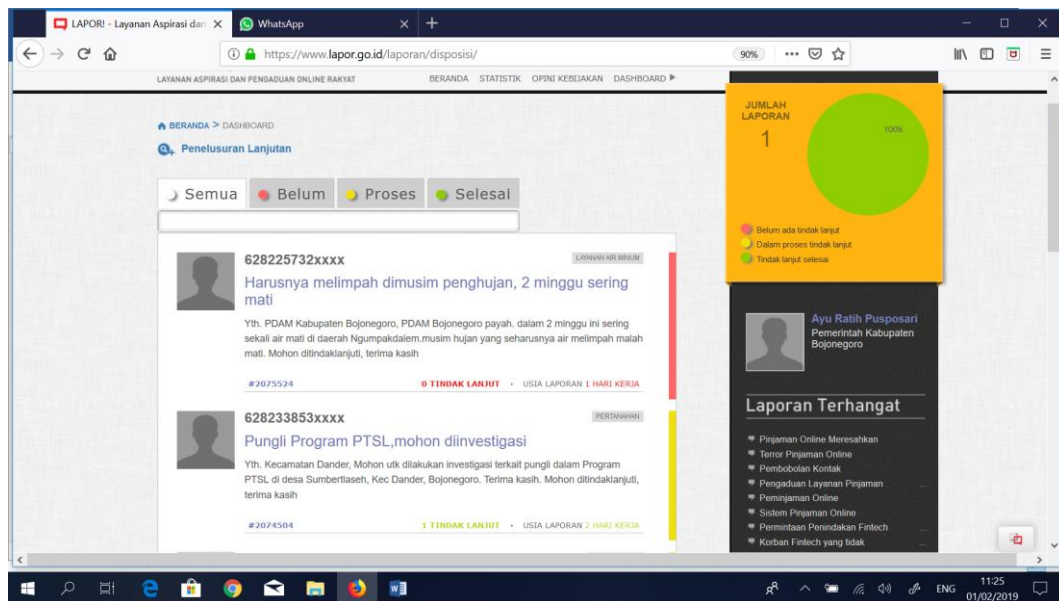
Mengenai kondisi infrastruktur yang tersedia dijelaskan dalam wawancara dengan sumber yang sama diantaranya :

*“ ..... Keadaan atau kondisi infrastruktur khususnya untuk bidang PIAP pada tahun 2018 lalu dalam kondisi optimal, yang paling sering atau bermasalah adalah printer maklum semua printer pada bidang PIAP ini tahun pembeliannya juga lama artinya printer ini sudah dari tahun 2009, kemudian komputer pernah ada masalah namun tidak sesering printer, karena komputer sudah ada mekanik khusus yang menangani apabila ada kerusakan sehingga kalo ada kerusakan maksimal 1 hari sudah normal lagi. jarang sekali ada selebihnya tidak ada Kendala yang serius sampai saat ini dijalankan.”*

Selanjutnya ditambahkan mengenai tingkat kemudahan pengelolaan layanan pengaduan serta penggunaan fitur-fitur aplikasi layanan lapor yang merupakan aspek bagian perangkat lunaknya (Software) yang ada untuk admin yang tersedia berdasarkan wawancara dengan Ibu Ayu sebagai Administrator Kabupaten layanan SIAP-LAPOR :

*“ Untuk fitur dari layanan lapor yang digunakan sekarang adalah versi 2 ada fitur-fitur diantaranya disposisi, indikator tindaklanjut warna pengaduan ada merah, kuning dan hijau, warna merah itu artinya laporan yang sudah didisposisikan ke OPD terkait belum ditindaklanjuti, kedua warna kuning artinya laporan yang sudah didisposisikan masih dalam proses penyelesaian dari OPD terkait, dan terakhir warna hijau itu artinya laporan pengaduan sudah masuk dan sudah selesai ditindaklanjuti oleh OPD terkait”*

**Gambar 8 Tampilan Halaman awal (Dashboard) admin LAPOR Kabupaten versi 2**



Sumber : Admin layanan LAPOR Kabupaten, Dinas Kominfo, 2019

Selain itu Masing masing admin layanan pengaduan baik tingkat Kabupaten dan tingkat OPD (Penghubung) dibekali oleh masing-masing kata sandi atau password secara rahasia hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan untuk bisa masuk dan menggunakan aplikasi lapor sesuai mekanisme yang telah ditetapkan serta berkewajiban menjaga kerahasiaan kata sandi tersebut.

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa dalam layanan pengaduan integrasi lapor menggunakan versi 2 terdapat mekanisme pengelolaan pengaduan mulai dari laporan masuk hingga ditindaklanjuti, terdapat fungsi indikator warna

untuk mempermudah tindak lanjut aduan, hal tersebut merupakan bagian fitur-fitur yang disediakan dalam layanan pengaduan pemerintah agar mempermudah admin/operator yang mengelola atau menggunakan aplikasi lapor tersebut. Diantara fitur-fitur tersebut ada beberapa kemudahan dalam penggunaan dan kekurangan dalam pelaksanaannya diantaranya berdasarkan lanjutan wawancara dengan Ibu Ayu :

*“ ... selama ini mengintegrasikan berbagai media pengaduan di Kabupaten Bojonegoro masih menggunakan layanan lapor.go.id versi 2 lebih stabil nah untuk fitur-fitur penggunaan juga sangat jelas mudah dipahami, kendalanya adalah kalau wacana perpindahan / update ke versi 3 yang akan dilakukan dan kita sudah menerima surat dari kemenpanrb melalui keputusan kemenpanrb No.6 tahun 2018 yaitu percontohan pemerintah daerah sebagai instansi penerapan aplikasi SP4N lapor versi 3 bersama 10 daerah lain tentang hal itu cuma kita belum tau kapan waktunya, kenapa? Pemkab Bojonegoro dinilai bagus dalam mengelola layanan pengaduan sehingga akan ada percontohan penggunaan aplikasi lapor versi yang lebih tinggi, nah pada uji coba versi 3 aplikasi tersebut kecepatan atau kestabilan aplikasinya masih lemah, sangat berat penggunaannya artinya bukan infrastrukturnya perangkat kerasnya yang tidak kuat tapi aplikasinya lemot ,lebih stabil menggunakan lapor versi 2 kelebihan di versi 3 sudah otomatis ada terintegrasi dengan media sosial”*

Dari penjelasan diatas layanan lapor dari pemerintah pusat mempunyai beberapa versi dan selama tahun 2018 pemerintah Kabupaten Bojonegoro menggunakan versi 2 namun sudah ada wacana untuk update ke versi 3 atau yang lebih tinggi diperkuat dengan surat edaran dari kemenpanrb No.6 tahun 2018 yang diterima Dinas Kominfo, yaitu pemerintah kabupaten Bojonegoro bersama 9 daerah lain di Indonesia menjadi percontohan penggunaan aplikasi lapor v3 meskipun masih terdapat keluhan dari admin diantaranya kelemahan pada fitur dan kestabilan aplikasi dan masih dalam tahap uji coba.



Dari pemaparan diatas, segi infrastruktur teknologi dan informasi pemaparan tentang infrastruktur teknologi informasi yang tersedia khususnya pada kelengkapan perangkat keras (Hardware) dan tingkat kemudahan penggunaan perangkat lunaknya (Software) tidak ditemukan kendala yang serius dan sudah terpenuhi.

## 2.2. Ketersediaan Sumber daya

Berdasarkan ulasan mengenai sumber daya yang ada untuk mendukung berjalannya layanan pengaduan SIAP-LAPOR ini pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengalokasikan beberapa sumber daya baik sumber daya manusia dan sumber daya anggaran. Untuk alokasi sumber daya manusia tim pengelola yang ditunjuk berdasarkan Perbup No.30 Tahun 2013 sebanyak 14 orang diantaranya terdiri dari Bupati, Wakil Bupati, Kepala Bagian Humas dan protokol Setda, Kepala Sub Bagian pada Humas dan protokol sekretariat daerah beranggotakan 1 satu orang operator pada masing-masing OPD dan BUMD, Untuk layanan Lapor dikelola oleh pejabat penghubung beranggotakan Admin Lapor Kabupaten dari dinas Kominfo, Bagian Humas dan protokol Sekretariat Daerah dan admin lapor beserta tim penanganan aduan disetiap OPD.

Untuk sumber daya finansial, Dinas Komunikasi dan Informatika melalui bidang Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik (PIAP) dana yang tersedia pada tahun 2018 berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang PIAP :

*“Mengenai alokasi anggaran untuk mendukung pelayanan bidang Pengelolaan Informasi Aspirasi Publik (PIAP) Dinkominfo pada tahun 2018 sebesar Rp 93.680.000 dan sudah melekat tugas dan fungsi setiap pegawai / SDM mencakup tugas kegiatan pengelolaan layanan pengaduan*

*SIAP-LAPOR termasuk mencakup pelayanan pengaduan untuk UPT Radio Malowopati dan Dialog Publik ”*

Adapun sumber pendanaan tersebut melalui mekanisme pendanaan APBD Kab.Bojonegoro yang dianggarkan berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang PIAP Dinas Komunikasi dan Informatika :

*“... Sumber pendanaan untuk ketersediaan Infrastruktur mendukung layanan pengaduan SIAP-LAPOR sepenuhnya berasal dari APBD Kab.Bojonegoro yang setiap tahunnya dianggarkan”*

Kemudian untuk jumlah atau kuantitas ketersediaan sumber daya manusia sebagai pengelola layanan pengaduan ini diantaranya :

*“ ... untuk ketersediaan jumlah pegawai untuk mengelola dan menggunakan layanan pengaduan ini sumber daya manusia dalam layanan SIAP-LAPOR terdapat 28 Kecamatan dan 28 OPD serta BUMD, disetiap OPD diwajibkan untuk mewakili 1 orang sebagai administrator Laporan OPD berdasarkan regulasi Perbup No.42 Tahun 2014 dinamakan admin penghubung artinya ada total 56 admin penghubung OPD dan ditambah admin inti pengelolaan layanan laporan Kabupaten.*

Selanjutnya adalah kualitas sumber daya manusia pengelola layanan pengaduan SIAP-LAPOR terdapat beberapa kali pelatihan dalam tahun ini atau dinamakan Bimtek atau Bimbingan teknis seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan bapak Sigit Jatmiko sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIAP) :

*“ ... Untuk mendukung berjalannya pengelolaan layanan SIAP-LAPOR Secara khusus dilaksanakan Bimbingan teknis (Bimtek) Bagi Seluruh Administrator / admin OPD (Admin Penghubung), Nah untuk admin disetiap OPD ada yang statusnya dari tenaga kontrak atau honorer dan untuk tingkat pendidikan berbeda-beda sesuai mekanisme OPD bersangkutan berdasarkan perbup 42 no. 2014 diantaranya membentuk tim*

*penanganan LAPOR dan pembagian tugas disesuaikan lagi dengan SK kepala OPD masing-masing, yang terpenting adalah kualifikasinya para admin di OPD ini bisa menjalankan, mengoperasikan TI dan mestinya tidak Gaptek.”*

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada unsur ketersediaan sumber daya baik finansial dan sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR di Kabupaten Bojonegoro untuk sumber daya finansial dianggarkan dana pada tahun 2018 sebesar 94 Juta, kemudian pada sumber daya manusia secara kuantitas terdapat 54 admin disetiap OPD serta kecamatan dan admin pengelola tingkat kabupaten hal tersebut juga diperkuat berdasarkan regulasi Perbup No.42 tahun 2014 yang mengatur tentang kebutuhan dan struktur pengelola layanan pengaduan. Sedangkan berdasarkan kualitas sumber daya manusia ada standar masing-masing di setiap OPD yang paling penting adalah terdapat bimtek (Bimbingan teknis) yang dilakukan oleh pemerintah agar admin lapor bisa mengetahui tugas, menjalankan dan kemampuan mengoperasikan sarana TI.

### 3. Elemen Value (Manfaat,Dampak dan hambatan)

Pada Aspek ini disebutkan bahwa setiap berjalannya kebijakan *E-government* harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat terutama membawa dampak dan manfaat tidak hanya bagi masyarakat umum namun bagi instansi pemerintah sendiri hingga di lingkungan sekitar pemerintah seperti seluruh organisasi baik non profit dan organisasi swasta. Sehingga dalam penyusunan

kebijakannya harus benar-benar diteliti prioritas aplikasi mana yang sesuai dalam pembangunan dan secara signifikan dapat dirasakan manfaatnya.

Selama pelayanan pengaduan berjalan terdapat beberapa temuan dalam penelitian ini diantaranya hambatan dan manfaat yang didapatkan baik dari pemerintah maupun masyarakat, untuk hambatan pertama yang dialami Dinas Kominfo sendiri sebagai operator layanan pengaduan ini diantaranya disebutkan oleh Kabid PIAP kominfo :

*“ apa saja hambatan dan kendala yang selama ini dalam pengelolaan layanan pengaduan terutama tahun 2018 ?, yang pertama pasti ada kendalanya ya mas belum seluruh masyarakat memanfaatkan layanan pengaduan SIAP-LAPOR, kalau untuk Dialog Publik mereka tahu yang digelar biasanya rutin di Pendopo Pemkab dan untuk tahun 2018 diubah arahnya kita sebagai pemerintah yang jemput bola ke desa tertentu mungkin beberapa bulan sekali, kalau untuk layanan melalui elektroniknya yang masyarakat gunakan dianggap paling mudah hanya via SMS Lapor 1708 sisanya menggunakan website, radio Malowopati dan email.”*

Berdasarkan wawancara tersebut, masyarakat sedikit mengetahui kanal layanan pengaduan SIAP-LAPOR ini untuk kemudian layanan elektronik yang paling diketahui masyarakat adalah SMS lapor 1708 hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Ayu sebagai Admin layanan Lapor Kabupaten bahwa jumlah pengadu melalui layanan SMS 1708 paling banyak diantara media lain selain dialog publik itu sendiri serta pemanfaatan media lain yang terhubung dalam layanan SIAP-LAPOR

*“ media yang paling sering digunakan masyarakat dalam layanan pengaduan SIAP-LAPOR kurun waktu sampai tahun 2018 adalah SMS 1708 peringkat pertama, kemudian WA atau SMS Radio Malowopati di*

*Peringkat kedua, dan di Peringkat Ketiga baru melalui dialog publik (forum konsultasi publik), terakhir ada yang melalui layanan PPID.”*

Kemudian dilanjutkan pada hambatan / kendala yang kedua selama kurun waktu sampai tahun 2018 yang masih dijelaskan melalui wawancara dengan Bapak Sigit Jatmiko, S.STP selaku Kepala Bidang PIAP Dinas Kominfo Kab Bojonegoro diantaranya :

*“... Hambatan atau kendala selanjutnya terkadang ada laporan pengaduan datang dari masyarakat namun tidak dijelaskan secara lengkap seperti alamat atau lokasi yang diadakan di daerah mana, detail tempatnya seperti apa serta waktu kondisinya dan detail yang lain untuk mempercepat kerja kami sebagai instansi yang mendapat laporan juga sehingga laporan bisa teratasi secepatnya, instansi teradu atau yang dilaporkan terkadang juga bingung untuk menindaklanjutinya itu di daerah mana kok kronologisnya laporannya cuma singkat laporan seperti itu, terkadang sewaktu kita merespon untuk masyarakat memperjelas pertanyaannya kok malah tidak dijawab lagi.”*

Dari temuan berdasarkan wawancara mengenai hambatan diatas peneliti mengkroscek kebenaran hambatan-hambatan dalam penanganan dan pengelolaan pengaduan ternyata hasil yang didapatkan berdasarkan wawancara dengan Admin SIAP-LAPOR Kabupaten sebagai berikut:

*“ ... Ya benar sekali saya sering mendapat laporan dan mendisposisikan atau meneruskan laporan untuk instansi itu pertama sangat singkat terkadang tidak disertai kejadian yang jelas kurang detail tentang permasalahannya dan masalah yang jelas, malah seperti curhat terkadang ada yang saya teliti kembali kepada pelapor untuk menjelaskan secara detail permasalahan sebelum saya teruskan ke OPD terkait”*

Selanjutnya adalah hambatan atau kendala yang terakhir dialami bidang PIAP dalam mengelola layanan pengaduan SIAP-LAPOR diantaranya adalah

kedisiplinan setiap OPD dalam menindaklanjuti aduan hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Admin Lapor Kabupaten :

*“...ada tambahan untuk SKPD atau OPD, terkait kedisiplinan dalam merespon dan menindaklanjuti aduan ya mas itu terkadang masih ada SKPD atau OPD yang lambat dalam menindaklanjuti bahkan tidak ada respon sama sekali intinya tidak lanjut dari SKPD terkadang masih lambat dan melebihi lebihkan waktu maksimal sehingga ada aduan yang statusnya masih merah atau bahkan masih warna kuning.”*

Berdasarkan beberapa hambatan atau kendala yang satu per satu telah diuraikan tersebut terdapat langkah – langkah yang ditempuh utamanya Dinas Kominfo sebagai instansi yang mengelola layanan pengaduan diantaranya :

*“ Untuk cara penggunaan layanan Lapor sebenarnya mudah ya mas, contohnya mas sebagai pengadu tinggal kirim SMS ke 1708 terus ketik aduan dan kirim SMS ke nomor 1708, kalo masyarakat ada yang gaptek atau mungkin masih belum bisa pake Handphone kita sudah melakukan langkah untuk menunjang partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik melalui layanan pengaduan ini diantaranya adalah melalui dialog publik untuk dimanfaatkan sebesar-besarnya apalagi tahun 2018 kemaren itu pemerintah merubah arah dialog publik untuk lebih mendekatkan pada rakyat melalui jemput bola ke desa-desa setiap sebulan atau dua bulan sekali nah selanjutnya langkah yang dilakukan Dinas Kominfo saat ini akan terus berupaya menyebarluaskan, mempublikasikan dan mensosialisasikan secara menyeluruh kepada masyarakat melalui penempatan baliho dan pelaporan melalui layanan radio malowopati kenapa ? ya ini merupakan cara termudah kami dan bisa dilihat diketahui banyak orang minimal. ”*

Berdasarkan berbagai penjelasan tentang aspek manfaat dan dampak dari penggunaan dan pengelolaan layanan pengaduan SIAP-LAPOR, untuk kesadaran pengetahuan masyarakat untuk menggunakan layanan pengaduan SIAP-LAPOR dirasa masih kurang namun antusiasme masyarakat dalam melaporkan masih sangat tinggi.

Kemudian pemanfaatan layanan SIAP-LAPOR dari pemerintah sendiri sudah maksimal hal ini dengan melalui salah satu media SIAP-LAPOR yaitu Dialog Publik mendapat antusias masyarakat terutama di tahun 2018 arahnya berubah sehingga pemerintah lebih aktif menampung berbagai macam aduan, laporan dan aspirasi masyarakat dan mendekati kepada masyarakat terutama di berbagai desa, sehingga terdapat pilihan dalam masyarakat sendiri dengan menggunakan layanan pengaduan elektronik atau menyampaikan langsung kepada pemerintah saat melakukan dialog publik atau pertemuan di desa masing masing

