

Available online at : <http://jurnal.utu.ac.id/JIMSI>**JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi**

| ISSN (Print) 2807-9345 | ISSN (Online) 2801-7989 |

PENERAPAN SP4N LAPOR SEBAGAI SARANA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DAN LAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH ACEH BARAT

Alzi Septian¹, Muzakkir²
^{1,2} Universitas Teuku Umar
 Email: alzisevenx7@gmail.com
 Email: muzakkir@utu.ac.id

Abstrak

Kebebasan masyarakat dalam memperoleh informasi telah diatur oleh negara yang terdapat pada peraturan pemerintah No 61 Tahun 2009 tentang keterbukaan informasi. Mengenai hak dan tanggung jawab serta kewajiban masyarakat dan penyelenggaraan negara telah diatur secara berimbang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas SP4N LAPOR, faktor pendukung dan penghambat penggunaan SP4N LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di kalangan masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat. Karya tulis ini merupakan hasil analisis pada Program Magang Mahasiswa yang dilaksanakan selama satu semester (6 bulan), dimulai bulan Februari hingga Agustus 2021. Metode yang digunakan adalah survei sebagai studi deskriptif (pendekatan kualitatif). Lokasi magang dilaksanakan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Aceh Barat (Diskominsa). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N LAPOR dapat memberikan edukasi dan menjadikan masyarakat yang terbuka dan kritis. Melalui media online dan berperan sebagai sarana informasi dalam menyampaikan berita-berita pembangunan daerah secara faktual, terbuka dan terpercaya.

Kata kunci: Keterbukaan Informasi Publik, SP4N LAPOR, Layanan Publik

Abstract

The freedom of the public in obtaining information has been regulated by the state as contained in government regulation No. 61 of 2009 concerning information disclosure. Regarding the rights and responsibilities as well as the obligations of the community and the administration of the state, it has been regulated in a balanced manner. The purpose of this study was to determine the effectiveness of SP4N LAPOR, the supporting and inhibiting factors for the use of SP4N LAPOR (People's Online Aspirations and Complaints Service) among the community and the Government of West Aceh Regency. This paper is the result of an analysis of the Student Internship Program which is carried out for one semester (6 months), starting from February to August 2021. The method used is a survey as a descriptive study (qualitative approach). The location of the internship is carried out at the West Aceh Regency Communication, Information and Encryption Service (Diskominsa). The results show that SP4N LAPOR can provide education and make the community open and critical. Through online media and acting as a means of information in conveying news of regional development in a factual, open and reliable manner.

Keywords: Public Information Disclosure, SP4N Report, and Public

PENDAHULUAN

Kebebasan masyarakat dalam memperoleh informasi telah di atur oleh negara yang terdapat pada peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2009 tentang keterbukaan informasi. mengenai hak tanggung jawab serta kewajiban masyarakat dan penyelenggaraan negara telah diatur secara berimbang. Kebebasan dalam menggunakan hak dan mengakses keterbukaan informasi publik, menyampaikan saran, kritik, dan masukan norma hukum dalam peraturan perundang-undang yang berlaku. (Agus Setiawan dkk, 2013). Dalam rangka melaksanakan keterbukaan informasi publik, pemerintahan Kabupaten Aceh Barat meluncurkan aplikasi, “Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”. Program ini pertama kali dilaksanakan di Kabupaten Aceh Barat pada tahun 2017 .

LAPOR sendiri merupakan layanan aspirasi berbasis aplikasi dan juga sosial media yang bertujuan untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi masyarakat tentang kinerja pemerintah. Untuk menggunakan aplikasi tersebut Masyarakat cukup mengakses di situs LAPOR melalui webside acehbarat.lapor.go.id. Namun akses ini lebih mudah digunakan dengan SMS ke 1708 format ACEHBARAT (SPASI) ISI LAPORAN atau menggunakan Aplikasi Mobile SP4N LAPOR.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) ialah sebuah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh perlindungan hukum dalam menggunakan haknya untuk menginspirasi dan menyampaikan informasi tentang Penyelenggara Negara. Kebebasan menggunakan hak tersebut haruslah disertai dengan tanggung jawab untuk mengemukakan fakta dan kejadian yang sebenarnya dengan mengikuti aturan-aturan dan moral serta hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.(Agus etiwawan dkk, 2013).

Dari hasil penelitian sebelumnya, Nur Atnan dkk (2018) dengan judul, “Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR Di Kota Bandung”. (1). Menyatakan peningkatan sosialisasi khususnya pada masyarakat yang jenjang pendidikan lulusan SMA, (2). Sosialisasi aplikasi LAPOR kepada masyarakat tantang kemudahan

penggunaannya, (3). Peningkatan kinerja oprator LAPOR terhadap aspek kecepatan *update* informasi dan penyelesaian pengaduan. (Nur Atnan dan Ayub Ilfandy Imran, 2018)

Pada penelitian lainnya dilakukan oleh Edwin Nurdiansyah (2016) dengan judul, “Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat”. Setiap warga negara berhak memperoleh informasi dari berbagai sumber seperti yang telah diterapkan oleh UUD RI 1945, pemerintah telah diwajibkan untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan kepada masyarakat. Hal ini telah diamanatkan melalui UU KIP.(Edwin Nurdiansyah, 2016).

Ada juga penelitian dari Laurensia Nindyta Angelina Haspo dkk, (2020) tentang, “Penerapan Aplikasi SP4N LAPOR Dalam Manajemen Masyarakat Kota Solok”, (1). Penerapan aplikasi LAPOR belum berjalan maksimal terdapat beberapa kendala diantaranya jaringan internet yang tidak stabil, (2). Masyarakat itu sendiri masih kekurangan niat untuk menggunakan aplikasi dimaksud (Laurensia Nindyta dkk, 2020).

Aplikasi SP4N LAPOR bertujuan agar penyelenggara dapat dengan mudah dan cepat mengelola aduan dari masyarakat juga memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan-keluhannya terhadap kinerja pemerintah serta meningkatkan kualitas layanan publik. Aplikasi SP4N LAPOR dibentuk untuk mendorong *‘no wrong door policy’* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara layanan publik yang berwenang.

Dalam rangka meningkatkan layanan publik, Pemerintah Kabupaten Aceh Barat telah menerapkan aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat Aceh Barat, yang bertujuan mengajak masyarakat untuk berkerjasama dalam mengigatkan kinerja Pemerintah Aceh Barat supaya lebih maksimal. Tujuan dari penulisan karya ini adalah untuk mendeskripsikan peran aplikasi LAPOR terhadap masyarakat Aceh Barat sebagai sarana keterbukaan informasi publik, serta sebagai sarana peningkatan layanan publik.

METODOLOGI

Karya ini menggambarkan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode survey. Pengambilan data dilaksanakan pada

masa magang mahasiswa selama satu semester (6 bulan) dimulai bulan Februari – Agustus 2021 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Aceh Barat. Dalam usaha untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa teknik yang saling menunjang dan melengkapi yaitu teknik wawancara, dokumentasi, observasi dan mahasiswa (magang) terlibat langsung dalam proses peliputan media.

Mahasiswa melakukan pengumpulan data yang ada sesuai dengan peristiwa dan media yang digunakan. Sumber data penelitian ini diperoleh melalui pusat informasi data pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kabupaten Aceh Barat. Data dianalisis dengan cara mengumpulkan seluruh data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data untuk menarik kesimpulan namun dilakukan tinjauan ulang terhadap catatan lapangan agar teruji kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian dalam Menyampaikan Informasi Secara Transparan dan Akuntabel

Di era kemajuan teknologi informasi saat ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu cara yang dilakukan pemerintah adalah dengan menerapkan *E-Government*, dalam rangka membangun keterbukaan informasi dan layanan publik antara pemerintah daerah dengan masyarakat, Diskominsa Kabupaten Aceh Barat meluncurkan program yang memberikan pelayanan prima yakni Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Aceh Barat 2021. LAPOR merupakan layanan pengaduan dan sarana interaktif yang berbasis media sosial yang mudah diakses, terpadu, dan tuntas untuk memberikan aspirasi, informasi, dan pengaduan bagi pelayanan publik.

Dalam melaksanakan keterbukaan informasi, telah menerbitkan pedoman yang dapat dipelajari. Agar pemerintah dapat memahami pentingnya sebuah keterbukaan informasi publik. Badan publik wajib membentuk PPID (Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi), yang bertujuan agar setiap desa bisa dengan mudah mengimplementasikan penyelenggaraan layanan informasi sehingga hak-hak masyarakat untuk mengetahui dan mengakses informasi dapat terwujud. Apabila keterbukaan dapat dilayani oleh PPID maka dapat membangun kepercayaan publik terhadap kinerja Pemerintah Daerah (Pemda). Mewujudkan

clean government dan transparansi, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membangun daerah. Informasi publik yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta informasi lain yang bersangkutan dengan kepentingan informasi, kata narasumber Jamila Djafar. SP, Staf Diskominsa, Pengelolaan Layanan Publik Kabupaten Aceh Barat.

Kendala yang di hadapi dalam penerapan Aplikasi SP4N Lapor Aceh Barat

Dari beberapa hasil wawancara Staf Diskominsa Aceh Barat penulis menemukan beberapa kendala dalam penerapan aplikasi Lapor yaitu:

- a. Kendala pertama yang di hadapi Diskominsa Aceh Barat yaitu kesediaan jaringan untuk mengakses internet terkadang kurang mendukung saat masyarakat ingin melakukan pengaduan. Kendala jaringan diakibatkan beberapa faktor yakni ada beberapa daerah yang belum stabil dalam mengakses internet, sehingga waktu dalam melapor menjadi terhambat.
- b. Kendala kedua ialah faktor masyarakat itu sendiri, artinya ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi SP4N LAPOR. Hal ini menjadi salah satu kekurangan dalam hal layanan publik yang akan di lakukan pemerintah. Dan ada juga masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi ini.
- c. Komunikasi, strategi komunikasi yang dilakukan adalah sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi LAPOR dan pentingnya melakukan pengaduan permasalahan terkait pelayanan publik yang akan membantu pemerintah dalam memperbaikinya.

Upaya Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Bagi Diskominsa Aceh Barat

Di Kabupaten Aceh Barat sendiri, aplikasi ini sudah berjalan. Namun, keberadaanya belum efektif, untuk itu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Aceh Barat, akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat demi kenyamanan dalam pengaduan ke pemerintah. Pihak Kominfo berupaya untuk mengatasinya dengan melakukan beberapa upaya yaitu dengan menyebarkan iklan kepada masyarakat melalui brosur, papan iklan dan juga pada website Diskominsa Aceh Barat. Hal ini dilakukan agar semakin luas penyebaran informasi tentang

adanya keberadaan LAPOR, dengan harapan pengaduan masyarakat akan semakin meningkat sehingga berdampak baik bagi perkembangan pemerintahan Kabupaten Aceh Barat.

KESIMPULAN

Keberadaan media LAPOR dapat memberikan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat semakin terbuka dan kritis dalam mengikuti informasi kemajuan pemerintahan Kabupaten Aceh Barat. Media LAPOR berperan sebagai sarana informasi yaitu media dapat dengan lugas dalam menyampaikan berita-berita yang terkait dengan pembangunan daerah secara faktual, terbuka dan terpercaya. Melalui sarana media informasi dan komunikasi, masyarakat mempunyai andil besar dan rasa memiliki dalam keberlanjutan pembangunan daerah.

Peran media LAPOR sangat penting dalam keberhasilan pembangunan daerah secara transparan dan akuntabel, maka diperlukan penelitian lanjutan yang dapat memberikan informasi sejauhmana keterlibatan masyarakat dalam mendukung pembangunan serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan pembangunan tersebut.

REFERENSI

Abdullah Dahlan et al. 2010. *Kebebasan Informasi Milik Siapa?.* Jakarta: Indonesia Corruption Watch.

Dewi, Febrianti Puspita. 2011. Peran Humas Komisi Pemberantasan Korupsi Dalam Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik No. 14 Tahun 2008. Skripsi. Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta. Gadjah Mada University Press

Laurensia Nindyta Angelina Haspo dkk. 2020. *Penerapan Aplikasi SP4N Laporan Dalam Manajemen Masyarakat Kota Solok.* Link jurnal: <http://jmiap.ppi.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/122/80>

Medina, Febri. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transparansi Informasi Keuangan pada Situs Resmi Pemerintah Daerah di Indonesia. Skripsi. Universitas Indonesia.

Nur Atnan, dkk. (2018). *Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Laporan di Kota Bandung*

Sastro, Dhoho A dkk. 2010. *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.* Jakarta: Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat.

Siawanto Sunarno, 2012. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia,* Jakarta: Sinar Grafika.

Soemarno Partodihardjo. 2009. *Tanya Jawab Sekitar Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.