

ANALISIS PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) STUDI KASUS PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK (DISKOMINFO) DI KOTA SUNGAI PENUH

HAZANI SARIF, EDWIN BUSTAMI, AWAL KHAIRI
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

hazanisarif@gmail.com
edwinbustami@gmail.com
awalkhairi@gmail.com

ABSTRACT

This research took place at the Department of Communication, Information and Statistics (DISKOMINFO) in Sungai Penuh City. The purpose of this study was to determine the application of the people's online aspiration and complaints service (LAPOR) at the Department of Communication, Information and Statistics of Sungai Penuh City. The approach used in this research is a qualitative descriptive method. The number of informants amounted to five (5) people. Techniques and tools for collecting data in this study were interviews and observations. The unit of analysis is the Institute, the institution in this research, namely the Office of Communication, Information and Statistics (DISKOMINFO) Sungai Penuh City. The results of the study indicate that the LAPOR application has been implemented properly, while the inhibiting factor for the service itself is the public who do not understand LAPOR reporting through the Department of Communication, Information and Statistics (DISKOMINFO) of Sungai Penuh City.

Keywords: *Application, REPORT*

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Di Kota Sungai Penuh. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif. Adapun jumlah informan berjumlah lima (5) orang. Teknik dan alat pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara dan pengamatan. Unit analisis adalah Lembaga, Lembaga dalam penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Sungai Penuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR sudah diterapkan dengan baik, adapun faktor penghambat pelayanan itu sendiri yaitu masyarakat yang kurang memahami pelaporan LAPOR melalui Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Sungai Penuh.

Kata Kunci : *Penerapan, Lapor*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang merupakan tanggung jawab pemerintah sesuai dengan pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id. Kemudian dilaksanakan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) disebutkan bahwa “setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu program LAPOR”.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Sungai Penuh Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.

Aspirasi dan pengaduan dari masyarakat sangat dibutuhkan demi mewujudkan tata pemerintahan yang lebih baik, Melalui aplikasi LAPOR, rakyat diharapkan dapat menyumbangkan aspirasi yang diharapkan serta mengirimkan pengaduan permasalahan masyarakat dari segala bidang. Namun realita di lapangan masyarakat sebagian besar masih enggan untuk melaksanakan sarana pengaduan dikarenakan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk pelayanan publik masih rendah sehingga sarana pengaduan relatif tidak dimanfaatkan, disamping itu sebagian masyarakat juga merasa bahwa dengan melaporkan pihak tertentu terkait pemberian layanannya maka akan menimbulkan masalah dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana penerapan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) maka dari itu judul “Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Di Kota Sungai Penuh”.

1.1 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masyarakat sebagian besar masih enggan untuk melaksanakan sarana pengaduan dikarenakan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk pelayanan publik masih rendah sehingga sarana pengaduan relatif tidak dimanfaatkan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan peneliti pada latar belakang tersebut, peneliti dapat merumuskan permasalahan:

1. Bagaimana penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat, baik manfaat akademis maupun manfaat praktis. Adapun manfaat akademis dan praktis dalam penelitian ini, yaitu :

1.5.1 Manfaat Akademis

Diharapkan kajian penelitian ini dapat memperkaya bidang kajian, pengetahuan dan literatur pada program studi Ilmu Administrasi Negara terkait dengan Analisis penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dapat bermanfaat untuk memperdalam dan memperluas konsep hingga teori.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan agar meningkatkan pelayanan publik agar memberikan layanan semakin efektif dan efisien
- b. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menjadi ajang pengalaman penelitian dan memberikan informasi dan pengetahuan mengenai apa yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga terkait

Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang penerapan LAPOR melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penerapan

Penerapan merupakan tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok untuk mewujudkan tujuan yang telah dirumuskan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Penerapan adalah kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari kedalam situasi kongkret atau nyata.

2.1.1. Unsur-Unsur Penerapan

Menurut Solihin (2008:45) Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut

Berdasarkan penjelasan unsur-unsur penerapan di atas maka penerapan dapat terlaksana apabila adanya program-program yang memiliki sasaran serta dapat memberi manfaat pada target yang ingin dicapai dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik oleh target.

2.1.2. Tahapan Penerapan

Brian W. Hogwood dan Lewis A .Guum (dalam Solihin, 2008: 36) mengemukakan sejumlah tahapan implementasi sebagai berikut:

- a. Tahapan I
 - 1) Menggambarkan rencana suatu program dengan penetapan tujuan
 - 2) secara jelas
 - 3) Menentukan standar pelaksanaan

- 4) Menentukan biaya yang akan digunakan beserta waktu pelaksanaan
- b. Tahap II, merupakan pelaksanaan program dengan mendayagunakan struktur staf, sumber daya, prosedur, biaya serta metode
- c. Tahap III, merupakan kegiatan-kegiatan:
 - 1) Menentukan jadwal
 - 2) Melakukan pemantauan
 - 3) Mengadakan pengawasan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan program. Dengan demikian jika terdapat penyimpangan atau pelanggaran dapat diambil tindakan yang sesuai dengan segera.

2.2. LAPOR

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu program LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka melakukan pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik yang ada.

LAPOR dibangun dan dikelola oleh unit kerja Presiden bidang Pengawasan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Dasar hukum pembentukan UKP4 ada pada Peraturan Presiden RI nomor 54 tahun 2009 Tentang Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan Pengendalian Pembangunan. Dalam butir f pasal 4 UKP4 berfungsi menampung saran dan keluhan masyarakat serta melakukan pemantauan dan analisa atas kalambatan pelaksanaan program Pemerintah dan membantu untuk mengatasinya. Inilah yang menjadi pijakan hukum terbentuknya LAPOR.

2.2.1 Alur Pelayanan Program LAPOR

Dalam alur bisa digunakan dengan berbagai macam cara baik melalui website, sms, maupun aplikasi mobile sesuai dengan ranahnya, yaitu sesuai tingkat dan cakupan pemerintahan, namun dengan adanya LAPOR maka penggunaan yang efektif sehingga mudah dan praktis bagi pelapor untuk melapor dari tempatnya. Setelah dilaporkan kemudian laporan-laporan yang relevan, lengkap, jelas, oleh admin LAPOR diolah dan ditindaklanjuti dengan mendisposisikan kepada kementerian/lembaga/ pemerintah daerah terkait, kemudian secara teknis kementerian/lembaga/ pemerintah daerah yang mendapat disposisi laporan melakukan tindak lanjut terkait pengaduan yang masuk.

2.2.2. Dasar Hukum Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). PERMENPAN RB Nomor 24 tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik secara Nasional, dimana adanya pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional.

Di zaman yang serba cepat seperti sekarang maka tuntutan perubahan yang cepat serta perkembangan dunia yang cepat juga menuntut pemerintah juga bisa melakukan pengawasan dengan berbasis e-Government. LAPOR menjadi salah satu solusi percepatan respon, koordinasi antar pemerintah baik secara vertikal maupun horizontal, dan utamanya menindaklanjuti permasalahan yang disampaikan rakyat, dimana tidak terbatas lagi oleh dimensi tempat dan waktu, rakyat lebih dekat dengan pemerintah dengan LAPOR dan juga memacu dan mendorong partisipasi rakyat agar berperan aktif melapor untuk perbaikan lini ke lini agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah serta penyelesaian permasalahan yang dialami pelapor.

2.2.3. Visi Misi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Visi LAPOR yaitu sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang mudah diakses, terpadu dengan seluruh institusi pemerintahan, serta menjadi wadah partisipasi

publik atas pengawasan program pemerintah dan acuan utama dalam meningkatkan kualitas pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

Misi LAPOR yang pertama yaitu untuk mengembangkan sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi yang transparan, akuntabel, dapat diandalkan, serta memiliki dasar hukum yang kuat.

Yang ketiga, yaitu meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan program pemerintah. Sangat jelas bahwa dengan adanya program ini dimana jarak, waktu serta biaya dapat berkurang dalam pelaporan dan pelapor, bersifat mobile bisa dilakukan dimanapun, kapanpun dan oleh siapapun jikalau memang ada hal yang perlu dilaporkan oleh masyarakat.

Yang keempat, mendorong pemanfaatan data dan informasi aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia bahwa pemanfaatan data informasi aspirasi dan pengaduan masyarakat ditujukan untuk peningkatan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

2.2 Hasil Penelitian Relevan

1. Alhafiz Agung Zeniar (2021) dengan judul “Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Indragiri Hulu”. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Indragiri Hulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu kurang efektif. Dimana terdapat pengaduan masyarakat yang tidak terselesaikan selama kurun waktu 2 (dua) tahun lamanya, dikarenakan adanya perubahan dalam pengoperasian LAPOR tersebut.

2.3 Operasional Konsep

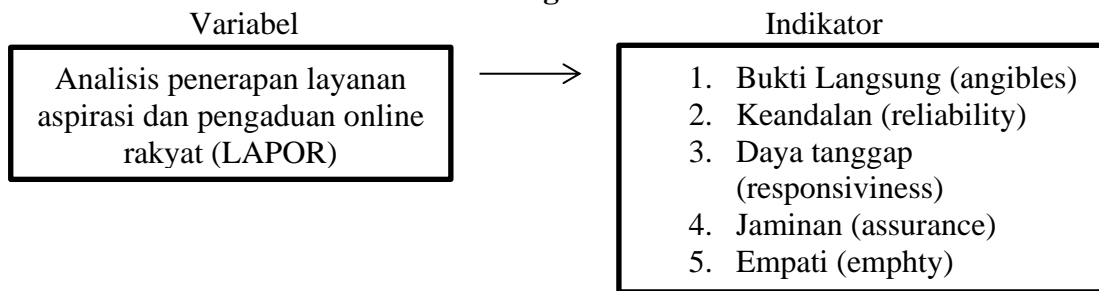
Operasional Konsep merupakan konsep yang digunakan untuk menjabarkan dalam bentuk nyata kerangka teoritis, karena kerangka teoritis masih bersifat abstrak, juga belum sepenuhnya dapat diukur dilapangan. Berdasarkan konsep teori mengenai Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Di Kota Sungai Penuh. Maka dapat dilihat dari indikator :

1. Bukti langsung (Tangibles), bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat dan digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dalam hal ini merupakan fasilitas dan media komunikasi
2. Keandalan (Reliability), pegawai memiliki kemampuan yang handal dalam pekerjaan, memperbaiki berbagai penyimpangan kerja dan mengarahkan sesuai dengan standar operasional dan dapat dimengerti oleh masyarakat
3. Daya tanggap (Responsiviness), kemampuan dan kesediaan para pegawai membantu dan merespon masyarakat serta menginformasikan secara tepat dan akurat
4. Jaminan (Assurance), kemampuan penyedia layanan memberikan rasa kepercayaan tinggi kepada pengguna layanan dengan waktu yang tepat
5. Empati (Empthy), memberikan rasa peduli kepada pengguna layanan, seperti kemudahan dalam menghubungi atau berkomunikasi dengan masyarakat.

2.4 Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan pemahaman dalam masalah penelitian, berikut dikemukakan kerangka pemikiran dari penelitian yang disebut dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithahaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan terletak pada indikator yaitu : Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance), Empati (Empthy). Berikut skema dibawah ini :

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Zeithahaml, Parasuraman & Berry(dalam Hardiansyah 2011:46)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Gunawan, 2016: 82) Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar belakang dan individu secara holistik (utuh).

Sudijno (2010: 274) berpendapat penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan persamaan dan perbedaan tentang benda, tentang orang, tentang prosedur kerja, tentang ide, kritik terhadap orang, kelompok terhadap suatu ide atau suatu prosedur kerja. Dapat juga dilaksanakan dengan maksud membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan pandangan orang, grup, atau negara terhadap kasus, terhadap peristiwa, atau terhadap ide.

Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) beserta hambatan yang ditemui dalam menerapkan program LAPOR dan upaya penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam pendekatan kualitatif adalah penyusunan kata dan tindakan selebihnya didukung oleh dokumen-dokumen. Dimana hasil data penelitian didapatkan dari sumber data, yaitu:

1. Data Primer (Data Utama)

Adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin dalam Ibrahim, 2018: 69) Data primer (data utama) dalam penelitian ini yaitu menggunakan hasil observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder (Data Tambahan)

Adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto. Atau sumber data kedua sesudah sumber data primer (Bungin dalam Ibrahim, 2018: 70). Meskipun disebut sebagai sumber data kedua (tambahan), dokumen tidak bisa diabaikan dalam suatu penelitian, terutama dokumen tertulis seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong dalam Ibrahim, 2018: 70).

3.4 Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Purposive Sampling digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan

penilaiannya dalam memilih informan dengan tujuan tertentu didalam benaknya. (Ibrahim, 2018: 72)

Informan adalah seseorang yang bertindak sebagai pembantu peneliti, tetapi ia berasal dari atau menjadi anggota kelompok yang diteliti. Maudi dan Susilowati (dalam Pramelany dan Lestari, 2019)

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi berapa hal diantaranya :

1. Subjek yang lama dan intensif dengan suatu kegiatan atau aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian
2. Subjek yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti
3. Subjek yang memiliki cukup banyak informasi, banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan
4. Subjek yang berada atau tinggal pada sasaran yang mendapat perlakuan data yang mengetahui kejadian tersebut.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Setiawan, M.Si	Informan Umum
2	Drs. Indra Bukhori	Informan Umum
3	Siswanto, S.Pd	Informan Umum
4	Fatmawati, S.E	Informan Umum
5	Heri Amperawanto, S.E., M.Si	Informan Kunci (Key Informan)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah satu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian, sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat dikumpulkan. Sebaliknya, jika data tidak bisa didapatkan atau tidak dapat dikumpulkan, maka sebuah penelitian dipandang tidak berhasil alias gagal. Ibrahim (2018: 79)

Pentingnya pengumpulan data menjadi alasan terdapat beberapa teknik pengumpulan data menurut Bungin (dalam Ibrahim 2018: 80) yaitu; observasi partisipasi, wawancara mendalam, *life history*, analisis dokumen, catatan harian peneliti, dan analisis media.

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang akan dijadikan teknik pengumpulan data adalah :

1. Wawancara (Interview)
2. Pengamatan (Cbservation)

3.5.1 Alat Pengumpulan Data

1. Pena
2. Buku Tulis
3. Handphone
4. Laptop

3.6 Teknik Analisis Data

Boglan dan Biklen (dalam Gunawan, 2016: 210) Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Komponen dalam teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Gunawan, 2016: 210) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

2. Penyajian Data (Data Display)
3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verifying)

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data penelitian ini menggunakan Pendekatan Triangulasi, sebagaimana yang dijelaskan oleh Moleong (dalam Ibrahim, 2018: 124) triangulasi dapat dimaknai sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian dengan cara membandingkan antara, teori maupun metode/teknik penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan data sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data seperti dokumen, arsip dan yang diperoleh dari masing-masing narasumber untuk menggali kebenaran informasi.

3.8 Unit Analisis

Unit analisis merupakan satuan unit yang diteliti baik berupa individu, kelompok, komunitas, atau lembaga. Unit analisis penelitian ini adalah lembaga. Lembaga dalam penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Sungai Penuh

Secara astronomis, Kota Sungai Penuh terletak antara 1010 14' 32"BT sampai dengan 1010 27' 31" BT dan 020 01' 40" LS sampai dengan 020 14' 54" LS. Sedangkan secara geografis Kota Sungai Penuh berada dalam lingkup Kabupaten Kerinci bagian Barat Provinsi Jambi yang berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatera Barat dan Provinsi Bengkulu.

Kota Sungai Penuh merupakan wilayah hasil pemekaran Kabupaten Kerinci yang merupakan kabupaten pemekaran berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kota Sungai Penuh Di Provinsi Jambi. Secara administratif pemerintahan, kawasan kota terdiri dari 8 kecamatan dengan jumlah penduduk tahun 2019 berjumlah 90.910 jiwa.

Kota Sungai Penuh memiliki perbatasan terdiri dari sebelah utara dengan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci, sebelah barat berbatasan dengan Sumatera Barat, sebelah selatan berbatasan dengan Keliling Danau Kabupaten Kerinci dan sebelah timur berbatasan dengan Air Hangat Timur, Danau Kerinci Barat, Sitingau Laut dan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci.

4.1.2 Visi Misi Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Sungai Penuh

1. Visi
Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong
2. Misi
 1. Peningkatan kualitas manusia Indonesia.
 2. Struktur ekonomi yang produktif, mandiri, dan berdaya saing.
 3. Pembangunan yang merata dan berkeadilan.
 4. Mencapai lingkungan hidup yang berkelanjutan.
 5. Kemajuan budaya yang mencerminkan kepribadian bangsa.
 6. Penegakan sistem hukum yang bebas korupsi, bermartabat, dan terpercaya.
 7. Perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga.
 8. Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya.
 9. Sinergi pemerintah daerah dalam kerangka Negara Kesatuan.

4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Sungai Penuh

Sesuai dengan Peraturan Walikota Sungai Penuh Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi,

Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik juga menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
2. Penyiapan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
3. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
4. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
5. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, hubungan masyarakat, tata usaha serta rumah tangga;
6. Pelaksanaan urusan administrasi dinas; dan
7. Melaksanakan fungsi lainnya sesuai dengan bidang tugas.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik memiliki uraian tugas pekerjaan terdiri atas :

1. Merumuskan perencanaan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
2. Melaksanakan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
3. Melaksanakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
4. Melaksanakan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang komunikasi, informatika statistik dan persandian;
5. Perumusan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan di bidang;
6. Pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah;
7. Pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah;
8. Pelayanan informasi publik;
9. Penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik;
10. Layanan hubungan media, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi;
11. Layanan infrastruktur dasar data center;
12. Disaster recovery center dan TIK pemerintah kota;
13. Layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet;
14. Layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi;
15. Layanan manajemen data dan informasi e-government, integrasi layanan publik dan pemerintahan;
16. Layanan keamanan informasi e-governmnet;
17. Layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah/kota;
18. Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga;
19. Pengembangan sumber daya TIK pemerintah daerah dan masyarakat;
20. Penyelenggaraan government chief information officer (GCIO) pemerintah kota;
21. Penyelenggaraan ekosistem TIK Smartcity Lingkup Kota;
22. Penyelenggaraan pengolahan data statistik;
23. Pengelolaan informasi berklasifikasi dan pengelolaan sumber daya persandian; dan

24. Melaksanakan pengelolaan dan pengamanan komunikasi sandi antar perangkat daerah dilingkungan pemerintah kota;
25. Mengarahkan penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
26. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
27. Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan hubungan masyarakat, tata usaha serta rumah tangga;
28. Mengendalikan urusan administrasi;
29. Membina, mengarahkan dan menyelenggarakan kegiatan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas;
30. Menyampaikan laporan kinerja;
31. Melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan dinas;
32. Melaksanakan pelayanan publik sesuai standar dan penyelesaian pengaduan pelayanan publik di lingkungan dinas;
33. Melaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah (SPIP) di Lingkungan Dinas;
34. Melaksanakan penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Penetapan Kinerja (TAPKIN) Dinas;
35. Melaksanakan penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKj-IP) dan Laporan Tahunan Dinas;
36. Melaksanakan pengumpulan bahan dan data penyusunan RPJPD, RPJMD, RKPD, LPPD dan LKPJ;
37. Melaksanakan penilaian kinerja pegawai sesuai dengan tugas dan kewenangannya;
38. Penetapan rencana strategis dinas untuk mendukung visi dan misi daerah dan kebijakan kepala daerah;
39. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
40. Pentetapan rencana kerja dina menurut skala prioritas dan mendistribusikannya kepada bawahan;
41. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
42. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian pembangunan dibidng komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
43. Pengkoordinasian dan pelaksanaan tugas bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian;
44. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan yang berkaitan dengan tugas;
45. Melaporan pelaksanaan tugas kepada atasan dan melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

4.1.4 Bidang Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Sungai Penuh

1. Sekretariat

- a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

2. Bidang Komunikasi Dan Informasi

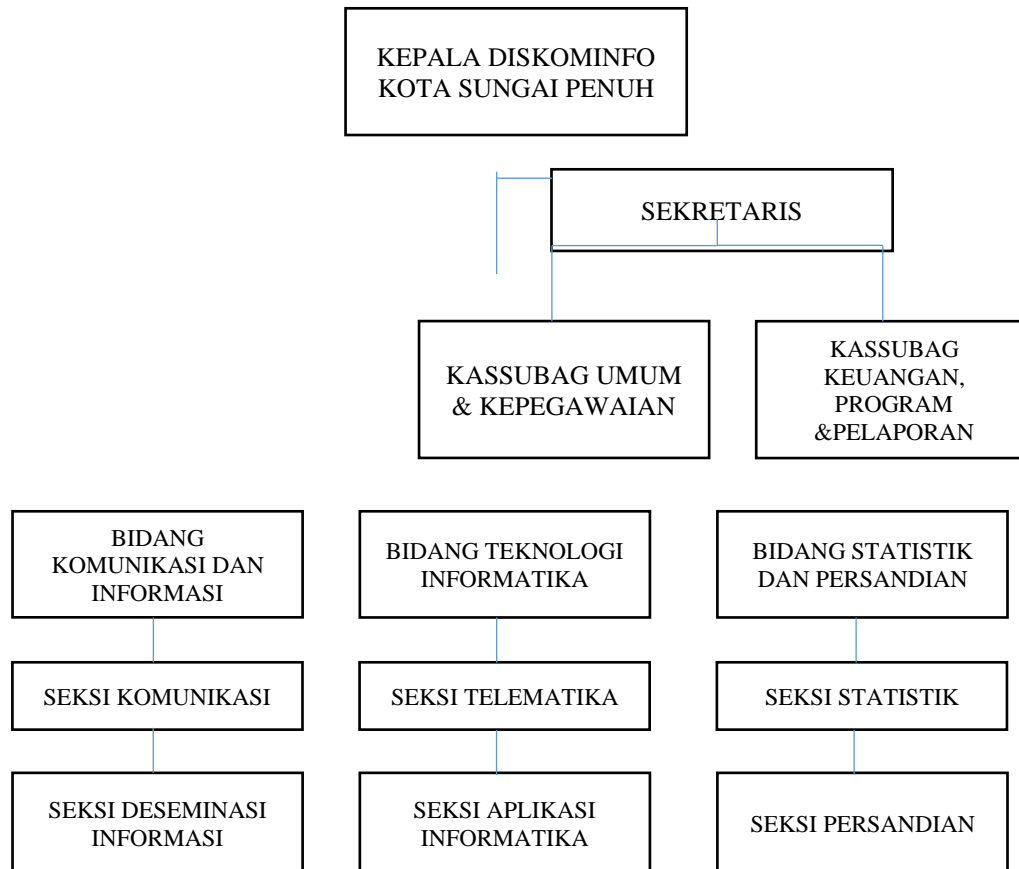
- a. Seksi Komunikasi
- b. Seksi Deseminasi Informasi

3. Bidang Teknologi Informatika

- a. Seksi Telematika
- b. Seksi Aplikasi Informatika

4.1.5 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Sungai Penuh

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
DISKOMINFO Kota Sungai Penuh



4.2 Deskripsi Data

Dalam penelitian ini peneliti menganalisa data-data yang diperoleh dari hasil wawancara maupun dokumentasi berdasarkan penelitian tentang Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (Diskominfo) Di Kota Sungai Penuh. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) indikator kerangka pemikiran berdasarkan teori *Zeithahaml, Parasuraman & Berry* (dalam *Hardiansyah 2011:46*) yaitu Bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty).

4.2.1 Bukti langsung (Tangible)

Dimensi Bukti langsung (Tangible) ini berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan, sumber daya manusia yang bertugas memberikan pelayanan, dan materi komunikasi yang menjadi pendukung pemberian pelayanan (informasi prosedur pelayanan, jam operasional layanan, dan sebagainya), kemudahan akses dalam memperoleh layanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di lapangan bersama Bapak Setiawan, M.Si selaku Kassubag Umum dan Kepegawaian, pada hari Senin, 21 Februari 2022, beliau menyampaikan :

“Kami menggunakan laptop atau komputer kantor untuk membuka website lapor.go.id dalam mengelola pengaduan yang masuk, jaringan internet yang digunakan berasal dari wifi. Selain itu kami juga menggunakan handphone untuk mengelola sosial media, dikarenakan masyarakat lebih rentan memberi pengaduan melalui sosial media.”

4.2.2 Keandalan (Reliability)

Keandalan merupakan setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu mengarahkan, menunjukkan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayannya yang belum dimengerti oleh masyarakat. Keandalan dalam memberikan pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan serta pengetahuan yang dimiliki serta menguasai bidang kerja yang diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di lapangan bersama Bapak Drs. Indra Bukhori selaku Kassubag Umum dan Kepegawaian, pada hari Senin, 21 Februari 2022, beliau menyampaikan :

“Pegawai disini kami rasa sudah cukup cermat, karena pegawai disini cepat tanggap apabila terdapat data yang masih belum lengkap pegawai segera memberitahukan. Itu merupakan salah satu bentuk kecermatan pegawai agar nanti ketika aparaturnya turun lapangan tidak lagi mengalami kesaahan penanganan.”

4.2.3 Daya tanggap (Responsiviness)

Daya tanggap (Responsiviness) merupakan sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan ini merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di lapangan bersama Bapak Siswanto, S.Pd selaku Seksi Telematika, pada hari Selasa, 22 Februari 2022, beliau menyampaikan :

“Kami tetap melayani laporan yang masuk bahkan itu sudah melewati jam operasional kerja dimana jam operasional kerja yaitu mulai pukul 07.00 wib sampai dengan pukul 16.00 wib.”

4.2.4 Jaminan (Assurance)

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna

layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada pemberi layanan, dalam hal ini pemberi layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di lapangan bersama Ibu Fatmawati, S.E selaku Kassubag Keuangan, Program & Pelaporan, pada hari Senin, 21Februari 2022, beliau menyampaikan :

“Dalam penanganan pengaduan, setelah pengaduan diterima admin instalasi dan memverifikasi setelah itu diteruskan ke pejabat penghubung dinas untuk ditindaklanjuti, namun untuk ketepatan waktu pelayanan terkadang ada yang terlambat disebabkan dari verifikasi lapangan yang memakan waktu.”

4.2.5 Empati (Empathy)

Indikator empathy merupakan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di lapangan bersama Bapak Heri Amperawanto, S.E., M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh, pada hari Selasa, 22Februari 2022, beliau menyampaikan :

“Kami menyediakan website yang dapat dikunjungi oleh masyarakat dalam memberikan pengaduan yaitu www.lapor.go.id atau bisa langsung menuju kantor memberikan pengaduan secara tatap muka.”

4.3 Pembahasan

Dari hasil wawancara yang telah diolah melalui tahapan reduksi dan display data serta verifikasi, dapat dianalisa dengan menggunakan teori sesuai dengan tujuan penelitian ini. Adapun teori kualitas pelayanan publik yang dilakukan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Yang merupakan tolak ukur dalam kerangka berpikir untuk mengetahui Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Di Kota Sungai Penuh.

Berikut Pembahasan Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Di Kota Sungai Penuh :

1. Bukti langsung (Tangible)

Indikator ini dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat dan digunakan oleh pegawai dengan penggunaan pemanfaatannya. Pada penelitian ini, indikator bukti langsung (tangible) dibuktikan dengan fasilitas fisik dan media komunikasi.

Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Sungai Penuh sudah menerapkan indikator bukti langsung (tangible) dengan menyediakan laptop dan komputer untuk menganalisis data dalam memberikan pelayanan kepada pelapor.

2. Keandalan (Reliability)

Pada penelitian ini indikator keandalan ditentukan oleh daya cermat pegawai dalam melayani pengguna layanan dan keahlian pegawai dalam pemberian proses pelayanan. Pegawai di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Sungai Penuh dalam pelaksanaannya sudah memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dengan meminta masyarakat untuk melengkapi bahan dalam pengurusan laporan.

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Indikator ini merupakan sikap tanggap pegawai didalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Pelayanan publik berbasis Layanan Aspirasi dan

Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sudah menerapkan indikator daya tanggap, dan dalam pelaksanaannya pun sudah memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat.

4. Jaminan (Assurance)

Kemampuan pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Sungai Penuh dalam menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diberikan dengan adanya kemampuan penyedia layanan memberikan rasa kepercayaan tinggi kepada pengguna layanan dalam hal ini memberikan jaminan tepat waktu dalam pemberian pelayanan. Hal tersebut sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari aparatur yang menindaklanjuti laporan atau pengaduan yang masuk dengan memberikan jaminan tepat waktu sesuai tenggang waktu yang seharusnya.

5. Empati (Emphaty)

Pada penelitian ini, pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Sungai Penuh menerapkan perhatian yang tulus bersifat individual yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memenuhi keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengetahuan dan pengertian tentang pengguna layanan serta memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan :

1. Bukti langsung (Tangible) yang mempunyai indikator fasilitas dan media komunikasi sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik yaitu media komunikasi karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan danya pelayanan publik berbasis LAPOR.
2. Keandalan (Reliability) yang mempunyai indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan dan keahlian pegawai dalam melakukan proses pelayanan ini sudah diterapkan dan berjalan dengan baik yaitu memastikan laporan yang masuk akurat serta menyediakan aparatur yang ahli dibidangnya masing-masing sesuai terkait LAPOR
3. Daya tanggap (Responsiviness) yang mempunyai indikator merespon setiap pengguna layanan dan melakukan pelayanan dengan cepat ini sudah dilakukan dan berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan menanggapi setiap laporan yang masuk
4. Jaminan (Assurance) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang bisa dijadikan sebagai jaminan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat ini sudah berjalan dengan baik
5. Empati (Emphaty) yang mempunyai indikator kemudahan melakukan hubungan atau berkomunikasi ini sudah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan disediakan sarana pengaduan dan aspirasi secara online agar masyarakat mudah dalam melakukan aspirasi dan pengaduan secara online.

VI. UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Di Kota Sungai Penuh”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dalam mewujudkan skripsi ini

penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak terutama dari kedua orang tua, kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut membantu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Wahab, Solihin, 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gaya Media
- Ibrahim, Andi dkk. 2018. *Metode Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu
- Imam Gunawan, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sudijono Anas, 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. RagaGrafindo Persada
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

B. Jurnal

- Alhafiz Agung Zeniar. 2021. *Efektivitas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Indragiri Hulu*. Jurnal FISIP Vol.8 : Edisi I Januari – Juni 2021.
- Pramelani P & Lestari A. 2019. *Program Employee Gathering Satukan Hati Selaraskan Tujuan Dalam Menjalin Hubungan Baik Karyawan*. *Jurnal Komunikasi*. Volume 10, Nomor 1, Maret 2019. P-ISSN 2086-6178 E-ISSN 2579-3292.

C.Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden RI Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan
- Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Sungai Penuh Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Sungai Penuh
- PERMENPAN RB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- PERMENPAN RB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- PERMENPAN RB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

D. Website

- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>. [Diakses Desember 2021].
- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Available at www.lapor.go.id [Diakses November 2021]