

POTRET IMPLEMENTASI WEBSITE LAPOR! PADA INSTANSI DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI JAWA TIMUR

Sartika Devi Prameswari (1), Calvin Edo Wahyudi (2)

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya

e-mail: devisartika05@gmail.com, kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsh.v7i1.2157>

ABSTRACT

The Cooperative, Small and Medium Enterprises Agency of East Java Province (Diskop and SMEs East Java) has successfully integrated complaint services through the LAPOR! website, demonstrating the effectiveness of e-Government implementation. Established under East Java Governor Regulation No. 86 of 2016, Diskop and SMEs utilize this online platform to enhance public service quality through technology. The complaint management process, from reception to monitoring, ensures prompt responses and appropriate solutions. Through information and communication technology, such as SMS, websites, and mobile applications, interaction between the public and the government is facilitated. Quick responses, integration with government agencies, and the use of technology as a tool for better public service showcase the effectiveness of e-Government. Diskop and SMEs create an environment where the public can easily voice complaints, supporting transparency and enhancing public trust. As a good example of e-Government implementation, Diskop and SMEs in East Java strengthen the foundation of e-Government, create improved public services, and increase public trust and participation in the government administrative process.

Keywords : E-Government, Public Service, Website LAPOR!

ABSTRAK

Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Provinsi Jawa Timur (Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur) berhasil mengintegrasikan layanan pengaduan ke dalam website LAPOR!, menciptakan efektivitas e-Government. Terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 86 Tahun 2016, Diskop dan UKM memanfaatkan platform daring ini untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan teknologi. Proses pengelolaan pengaduan, dari penerimaan hingga pemantauan, memastikan respons tepat dan solusi sesuai. Melalui teknologi informasi dan komunikasi, seperti SMS, website, dan aplikasi mobile, interaksi antara masyarakat dan pemerintah terfasilitasi. Respons cepat, integrasi dengan instansi pemerintah, dan pemanfaatan teknologi sebagai alat layanan publik lebih baik menunjukkan keefektifan e-Government. Diskop dan UKM menciptakan lingkungan di mana masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, mendukung transparansi, dan meningkatkan kepercayaan publik. Sebagai contoh implementasi e-Government yang baik, Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur memperkuat landasan e-Government, menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses administratif pemerintahan.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Website LAPOR!

1. Pendahuluan

Pada hakikatnya tugas utama pemerintah sebagai seseorang yang bekerja sebagai pegawai negeri adalah memberikan pelayanan. Kewajiban tersebut tertuang dengan jelas dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tentang Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara ideal. Dari perspektif negara kesejahteraan, pemerintah mempunyai peran yang cukup penting, tidak hanya dalam merumuskan dan menegakkan undang-undang, namun lebih luas lagi, terutama dalam mencapai kemaslahatan publik dengan menjamin kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik. Diperlukan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik oleh penyedia layanan. Selain itu, pelayanan publik harus diselenggarakan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan individual setiap orang (Sari Maya Bakti & Budiantara Martinus, 2023). Warga negara dan penduduk Indonesia hendaknya berupaya meneguhkan hak dan kewajiban setiap warga negara serta mewujudkan tanggung jawab negara dan dunia usaha dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam dinamisme kehidupan bernegara, masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya.

Menurut (Ermalena & Suardita, 2009) umumnya pelayanan publik diselenggarakan sebagai rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, umum, fleksibel, akurat, komprehensif dan terjangkau. Masyarakat pun semakin memahami bahwa pemerintah sebenarnya bukanlah pemilik negara melainkan aparatur sipil negara. Pemerintah merupakan lembaga penyelenggara negara yang fungsi administratifnya ditujukan untuk mewujudkan negara yang sejahtera. Untuk menjalankan fungsinya dan menangani berbagai jenis pekerjaan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya, pemerintah menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik melalui pelayanan berbasis online atau daring. Dewasa ini,

organisasi, termasuk di bidang bisnis dan sosial, tak dapat menghindar dari keterlibatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini berarti bahwa penerapan teknologi tersebut menjadi suatu kebutuhan yang tak bisa diabaikan, dan pertimbangan nilai investasi menjadi hal yang harus dipertimbangkan dengan serius (Mahsyar et al., 2023). Di satu sisi mereka sadar dan berpikir bahwa sudah saatnya organisasinya membekali diri dengan sistem informasi yang lebih baik dan tentunya didukung dengan perangkat khusus teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang sistem kerja organisasi. Di sisi lain perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih mengandalkan tata kelola pemerintahan yang baik (Nuralamsyah Dwi Saputra, Rosnaini Daga, 2022). Tanpa teknologi informasi yang cukup canggih, dalam lingkungan global ini sulit untuk bersaing atau memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Keterlibatan yang aktif dalam evolusi informasi dan komunikasi akan menjadi penentu bagi kemakmuran suatu negara pada masa mendatang. Adanya jaminan terhadap sumber daya manusia, peraturan, alokasi dana, serta infrastruktur menjadi faktor yang sangat penting dalam implementasi e-Government. Salah satu tujuan penerapan e-Government adalah untuk memungkinkan organisasi pemerintah memberikan pelayanan publik yang lebih baik (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Berkaitan dengan hal tersebut, dibutuhkan keseriusan Pemerintah untuk memimpin dan memulai inovasi di lingkungan birokrasi. Inisiatif pengembangan e-Government adalah langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif, sekaligus menyediakan informasi yang mudah diakses secara daring untuk masyarakat (Al-Ayyubi et al., 2021). Pemanfaatan e-Government untuk kepentingan birokrasi diharapkan dapat memberikan alternatif

reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan (Sari & Winarno, 2012). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak terlalu memakan biaya dan implementasinya dinilai lebih efektif dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional, sehingga dalam proses pembangunannya banyak telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menerapkan manajemen sistem pada pemerintahannya yang sesuai dengan prinsip dasar E-Government yang dikemukakan oleh Indrajit dalam (Surdin, 2016). Ketersediaan sumber daya manusia, regulasi yang mendukung, alokasi anggaran, serta infrastruktur teknologi menjadi faktor krusial dalam implementasi e-Government (Egziabher & Edwards, 2017). Masyarakat Indonesia yang memiliki akses luas terhadap ponsel, internet, dan media sosial dianggap sebagai peluang untuk memanfaatkannya secara lebih efektif. Salah satu inisiatif pemerintah dalam memanfaatkan teknologi adalah melalui website LAPOR!, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan aspirasi terkait layanan pemerintah. LAPOR! merupakan website yang digunakan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pemantauan dan perbaikan pelayanan publik (Prasetyaningtias et al., 2018). Website ini telah terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintah dan BUMN, menciptakan koordinasi yang lebih efektif. Dalam konteks ini, implementasi layanan pengaduan pada LAPOR! diukur dari segi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini melibatkan pengamatan terhadap implementasi layanan pengaduan di LAPOR!, khususnya terkait dengan sektor koperasi dan UMKM. Tujuan utama adalah mengevaluasi pengalaman pengguna meliputi aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan, dengan harapan bahwa penerapan teknologi informasi dapat memberikan alternatif reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

2. Metode

Penelitian ini mengadopsi pendekatan metodologi yang komprehensif melibatkan penelitian terdahulu, studi pustaka, dan observasi. Tahapan awal penelitian melibatkan peninjauan literatur yang cermat terhadap kajian-kajian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Tinjauan literatur ini digunakan untuk memahami konsep-konsep kunci, teori-teori terkait, dan temuan-temuan penting yang telah dihasilkan oleh penelitian-penelitian sebelumnya dalam domain yang sama. Secara keseluruhan, kombinasi penelitian terdahulu, studi pustaka, dan observasi dirancang untuk menyediakan landasan yang kuat bagi penelitian ini, memungkinkan analisis yang holistik terhadap implementasi layanan pengaduan pada LAPOR! dengan fokus pada Dinas Koperasi dan UKM Jawa Timur.

3. Hasil dan Pembahasan Layanan Pengaduan Website LAPOR!

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur atau dalam singkatan disebut sebagai Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bergerak dan menjalankan tugas kepengurusan pemerintahan pada bidang koperasi, usaha kecil dan menengah atau UMKM, seperti kepengurusan simpan pinjam, pemberdayaan masyarakat dan pengembangan usaha. Dinas Koperasi dan UKM terbentuk atas naungan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 86

Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur. Salah satu bentuk layanan yang disediakan seperti kegiatan administratif yang berkaitan dengan pengelolaan layanan pengaduan pada website atau aplikasi "LAPOR". Website LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

Rakyat) adalah platform daring yang dikembangkan oleh Pemerintah Indonesia untuk memberikan saluran bagi masyarakat guna menyampaikan aspirasi, keluhan, atau laporan terkait pelayanan publik dan isu-isu lainnya (Mursalim, 2018). Website LAPOR! memungkinkan interaksi antara pengguna dan instansi pemerintah salah satunya Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur melalui fitur komentar atau respon. Website LAPOR! memungkinkan klarifikasi, pertanyaan tambahan, atau konfirmasi dari kedua belah pihak.

Pengelolaan Website LAPOR! Oleh Dinas Koperasi dan UKM Jawa Timur

Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur, pengelolaan aplikasi atau website layanan pengaduan dilakukan oleh bagian Sekretariat khususnya pada unit pelayanan publik. Tidak hanya mengelola pengaduan yang masuk dan terkonfirmasi pada website atau aplikasi, namun juga memproses pengaduan tersebut dengan memberikan respon atau solusi yang dapat dilakukan. Pengelolaan layanan pengaduan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur dilaksanakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital, yakni dengan menggunakan website dan alat komputer. Adapun dalam pengelolaan layanan pengaduan oleh pengguna layanan di instansi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur, yang dikelola oleh Pranata Ahli Hubungan Masyarakat. Berikut merupakan langkah- langkah pengelolaan layanan pengaduan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur pada website “LAPOR”: Pada bagian sekretariat terkhususnya yang mengelola website LAPOR! Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui 4 (empat) tahap yakni dengan melewati alur: (1) penerimaan laporan pengaduan, (2) penindakan laporan pengaduan, dan (3) pengunggahan respon,

serta (4) pemantauan laporan pengaduan. Dalam pengelolaan laporan pengaduan harus memastikan untuk mengikuti panduan dan kebijakan respon yang ditetapkan oleh website LAPOR! untuk memastikan bahwa respon yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang berlaku pada platform tersebut. Berikut penjelasan pengelolaan layanan pengaduan pada bidang sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur: (1) Menerima laporan yang membutuhkan tanggapan dari pengguna yang tertujukan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. Dalam tampilan website, laporan pengaduan tersebut terdapat pada daftar laporan yang bisa dipilih berdasarkan kategori atau status. Pegawai bidang Sekretariat yakni Pranata Ahli Hubungan Masyarakat menerima data pengaduan oleh pengguna aplikasi atau website “LAPOR” yang sudah diklasifikasikan dan diverifikasikan berdasarkan isi pengaduan seputar koperasi, usaha kecil dan menengah. Pada data tersebut berisikan nama pelapor atau pengguna layanan, tanggal kejadian, lokasi kejadian dan instansi tujuan, serta memuat pengaduan yang terkait dengan koperasi, usaha kecil dan menengah. (2) Berdasarkan laporan yang sudah diterima oleh Pranata Ahli Hubungan Masyarakat, laporan pengaduan dibaca dan dipahami dengan teliti agar dapat memahami masalah yang dihadapi oleh pengguna. Selain itu, agar tidak terjadi kesalah pahaman komunikasi antara pengguna atau pelapor dengan penerima laporan pengaduan. Berdasarkan laporan pengaduan, penerima memberikan tindakan yang sesuai untuk menanggapi masalah tersebut. Tindakan yang diberikan dapat berupa memberikan penjelasan, menawarkan solusi, atau menginformasikan langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah. Ragamnya keluhan atas masalah yang dihadapi atau dialami oleh pengguna sehingga harus membuat laporan pengaduan juga menjadi salah satu faktor bahwa penerima

laporan pengaduan harus dengan seksama membaca aporan agar dapat memberikan solusi yang solutif dan menjadi jalan keluar terbaik bagi pengguna layanan. (3) Penerima laporan pengaduan menuliskan respon dengan jelas, singkat, dan ramah pada kolom respon yang telah tersedia pada website. Respon yang dimuat oleh penerima laporan pengaduan yakni berupa penyertaan atau pemberian informasi yang diperlukan atau dibutuhkan bagi pengguna layanan (pelapor), serta menyampaikan langkah-langkah yang akan diambil oleh pelapor untuk menanggapi permasalahan yang sedang dihadapi. Selain itu, jika diperlukan penerima laporan pengaduan juga dapat melakukan pengunggahan bukti maupu lampiran yang dapat mendukung respon untuk menyelesaikan masalah pelapor. Setelah itu, penerima laporan melakukan submit atau mengunggah respon yang sudah dibuat pada website lapor agar respon dapat diteruskan kepada pembuat laporan oleh sistem. (4) Sebagai penerima laporan pengaduan sekaligus pemberi respon wajib memantau respon yang sudah diberikan secara berkala dan berinteraksi dengan pengguna layanan jika terdapat pertanyaan tambahan atau klarifikasi yang diperlukan oleh pengguna layanan. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa terkadang solusi yang telah diberikan dan dijelaskan masih belum maksimal membantu mengatasi permasalahan yang mereka hadapi. Selain itu, pada beberapa kasus mereka masih memerlukan klarifikasi bahwa langkah yang dilakukan sudah benar, serta klarifikasi apabila terjadi kesalahan pemahaman.

Efektivitas Pengelolaan dan Penggunaan Website LAPOR!

Observasi langsung terhadap pengelolaan website LAPOR! oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa implementasi layanan pengaduan ini dapat dinilai sebagai langkah yang efektif dan responsif dalam mendukung jalannya e-Government. Pengelolaan yang cermat dan responsif oleh pihak Dinas Koperasi dan UKM menciptakan lingkungan di mana masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan aspirasi terkait layanan pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, seperti SMS, situs web, dan aplikasi seluler, Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur berhasil menyediakan saluran komunikasi yang efektif dan efisien untuk masyarakat. Implementasi layanan pengaduan ini secara nyata mencerminkan tekad pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui penggunaan teknologi. Respons yang cepat terhadap pengaduan masyarakat dan kemampuan untuk mengintegrasikan layanan ini dengan 81 kementerian, lembaga pemerintah, 5 pemerintah daerah, dan 44 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia menunjukkan efektivitas dalam mengelola sistem e- Government. Dalam konteks ini, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur memberikan contoh positif tentang bagaimana pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, memperkuat landasan e- Government sebagai alat untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Secara keseluruhan, Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Provinsi Jawa Timur (Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur) telah menjalankan tugas kepengurusan pemerintahan dengan efektif, terutama dalam bidang koperasi, usaha kecil, dan menengah (UMKM). Sebagai bagian dari upaya meningkatkan pelayanan publik,

Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur telah mengimplementasikan layanan pengaduan melalui website LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Dalam konteks ini, pengelolaan layanan pengaduan oleh Diskop dan UKM Provinsi Jawa Timur dapat dinilai sebagai langkah yang efektif dan responsif. Penggunaan teknologi digital, seperti website dan komputer, memudahkan pengelolaan layanan pengaduan. Pengelolaannya yang berada di wilayah Jawa Timur sebagai Provinsi dengan jumlah laporan terbanyak nomor satu di Indonesia untuk mengevaluasi responsivitas layanan mereka, memperbaiki kebijakan yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Statistik pengaduan yang diterima oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah (Diskop dan UKM) mencerminkan tingkat interaksi antara masyarakat dan instansi tersebut. Dalam kurun waktu tertentu, Dinas Koperasi dapat menghasilkan data yang mencatat jumlah pengaduan yang masuk, jenis pengaduan yang dominan, serta pola waktu atau tren tertentu yang dapat diidentifikasi dari laporan yang diterima. Statistik ini mencakup berbagai aspek, seperti keluhan terkait layanan koperasi, usaha kecil, dan menengah, serta berbagai isu terkait pemberdayaan masyarakat dan pengembangan usaha. Analisis statistik pengaduan menjadi landasan bagi Dinas Koperasi untuk merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat, memperbaiki kebijakan atau layanan yang perlu ditingkatkan, dan menunjukkan transparansi dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan data dapat dilihat adanya penurunan penggunaan dari Tahun 2022 ke 2023, meskipun layanan pengaduan melalui website LAPOR! Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur telah terbukti efektif dalam membantu pengguna

dengan respons yang cepat dan solutif, namun terdapat sebuah tantangan signifikan yang dihadapi, yaitu penurunan angka pengguna layanan. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti minimnya promosi yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan layanan tersebut. Selain itu, kurangnya edukasi mengenai cara menggunakan platform LAPOR! juga dapat menjadi hambatan, membuat sebagian besar masyarakat tidak menyadari potensi dan manfaat layanan tersebut. Faktor teknis dan aksesibilitas juga mungkin berperan, terutama bagi mereka yang tidak memiliki akses ke teknologi atau memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan platform digital. Perubahan perilaku pengguna yang lebih memilih saluran pengaduan lain atau merasa kurang percaya terhadap keberhasilan resolusi masalah melalui LAPOR! juga dapat mempengaruhi penurunan angka penggunaan.

Statistik pengaduan yang diterima oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah (Diskop dan UKM) mencerminkan tingkat interaksi antara masyarakat dan instansi tersebut. Dalam kurun waktu tertentu, Dinas Koperasi dapat menghasilkan data yang mencatat jumlah pengaduan yang masuk, jenis pengaduan yang dominan, serta pola waktu atau tren tertentu yang dapat diidentifikasi dari laporan yang diterima. Statistik ini mencakup berbagai aspek, seperti keluhan terkait layanan koperasi, usaha kecil, dan menengah, serta berbagai isu terkait pemberdayaan masyarakat dan pengembangan usaha. Analisis statistik pengaduan menjadi landasan bagi Dinas Koperasi untuk merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat, memperbaiki kebijakan atau layanan yang perlu ditingkatkan, dan menunjukkan transparansi dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penting untuk segera mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penurunan ini dan mengambil tindakan korektif yang tepat.

Upaya meningkatkan promosi, memberikan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat, serta memastikan aksesibilitas yang maksimal dapat menjadi langkah-langkah strategis untuk merangsang kembali minat masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas layanan pengaduan ini. Melibatkan masyarakat dan mendengarkan umpan balik mereka dapat menjadi kunci untuk memahami lebih baik kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga LAPOR! dapat terus beradaptasi dan memenuhi ekspektasi masyarakat serta dapat pulih kembali digunakan secara maksimal oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan laporan terkait pelayanan publik. Namun, minimnya penggunaan layanan pengaduan melalui website LAPOR! pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah menjadi perhatian utama yang memerlukan beragam upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap rendahnya tingkat penggunaan tersebut antara lain dapat melibatkan tingkat literasi digital yang belum merata di kalangan masyarakat, kurangnya pemahaman akan manfaat layanan pengaduan online, atau adanya ketidakpercayaan terhadap respons yang akan diberikan oleh pihak Dinas. Selain itu, faktor sosioekonomi juga dapat memainkan peran dalam menghambat partisipasi, terutama di kalangan usaha kecil dan menengah yang mungkin memiliki keterbatasan akses atau pemahaman terkait teknologi. Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah perlu mengadopsi strategi pemberdayaan masyarakat dan peningkatan literasi digital. Program pelatihan dan sosialisasi dapat diselenggarakan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang cara menggunakan layanan pengaduan online, manfaatnya, dan proses respons yang akan diambil oleh instansi terkait. Kampanye informasi yang kreatif dan mudah dicerna juga dapat membantu meningkatkan kesadaran dan

kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan tersebut.

4. Simpulan dan Saran

Kesimpulan

Secara keseluruhan, penggunaan website LAPOR! pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam melaksanakan prosedur dan mewujudkan responsivitas terhadap pelayanan publik. Pelaksanaan prosedur yang baik membuktikan komitmen Dinas dalam menyediakan saluran komunikasi yang efisien dan terbuka bagi masyarakat. Responsivitas terhadap pengaduan dan permintaan pelayanan publik juga mencerminkan kemampuan Dinas dalam menanggapi kebutuhan dengan cepat dan efektif. Namun, minimnya partisipasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan membuat pengelolaan layanan ini menjadi kurang efektif dan cenderung monoton. Partisipasi yang rendah dapat mencerminkan kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan dan manfaat layanan pengaduan online. Oleh karena itu, upaya yang lebih besar perlu dilakukan dalam meningkatkan literasi digital dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai cara menggunakan layanan tersebut. Penting untuk terus memotivasi partisipasi masyarakat melalui kampanye informasi yang kreatif, pelatihan, dan kemitraan dengan berbagai pihak terkait. Dengan demikian, Dinas dapat memanfaatkan potensi penuh dari website LAPOR! untuk meningkatkan efektivitas dan diversifikasi pengelolaan pelayanan publik, menciptakan lingkungan yang lebih dinamis, responsif, dan terlibat aktif dengan kebutuhan dan harapan warga.

Saran

Beberapa saran yang dapat diusulkan untuk meningkatkan efektivitas layanan pengaduan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Provinsi Jawa Timur melalui website LAPOR!:

1. Peningkatan Promosi dan Edukasi: Melakukan kampanye promosi secara lebih aktif kepada masyarakat tentang layanan pengaduan melalui LAPOR!, serta memberikan edukasi mengenai cara menggunakan platform ini. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, diharapkan partisipasi dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan akan semakin meningkat.
2. Pengembangan Fitur dan Fungsionalitas: Terus mengembangkan fitur dan fungsionalitas pada website LAPOR! Untuk meningkatkan kemudahan akses dan interaksi. Hal ini mencakup integrasi dengan platform media sosial, penyediaan panduan yang lebih jelas, dan pembaruan teknologi untuk mendukung respons yang lebih cepat.
3. Analisis Data dan Feedback: Melakukan analisis data yang diperoleh dari layanan pengaduan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang permasalahan yang dihadapi masyarakat. Memanfaatkan feedback untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih spesifik.
4. Kolaborasi Antar Instansi Pemerintah: Mendorong kerja sama dan kolaborasi antara Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dengan instansi pemerintah lainnya. Hal ini akan memfasilitasi pertukaran informasi, pemecahan masalah lintas sektoral, dan penyelarasan kebijakan untuk meningkatkan keseluruhan kinerja pemerintahan daerah.

Daftar Pustaka

- Al-Ayyubi, M. S., Sulistiani, H., Muhaqiqin, M., Dewantoro, F., & Isnain, A. R. (2021). Implementasi E- Government untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 12(3), 491–497. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v12i3.6704>
- Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2017). Implementasi Kebijakan. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 53(9), 1689–1699.
- Ermalena, R., & Suardita, I. K. (2009). Penerapan Asas Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Bagian Hukum Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 1–5.
- Mahsyar, A., Arfah, S. R., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2023). *PENERAPAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA MAKASSAR*. 4.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nuralamsyah Dwi Saputra, Rosnaini Daga, H. G. (2022). PENGARUH SIMPLIFIKASI PROSEDUR

PELAYANAN MASYARAKAT
TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PERPANJANGAN
SURAT IJIN MENGEMUDI DI
SATPAS POLRESTANES KOTA
MAKASSAR. *Jurnal Sains
Manajemen* 2022, 1, 150–160.

Prasetyaningtias, T., Az-Zahra, H. M., & Brata, A. H. (2018). Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Infomasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4647–4653. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.

Sari Maya Bakti, & Budiantara Martinus. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, Vol.2, No.(2963–5446), 43–59.

Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>

Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(1), 178–191. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/1892/1057>