

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan selama melakukan penelitian pada Kantor Wali Kota Kupang khususnya pada Bagian Organisasi.

4.1 Profil Singkat Pemerintah Kota Kupang

4.1.1 Sejarah Pemerintah Kota Kupang

Nama Kota Kupang berasal dari nama seorang raja, yaitu Nai Kopan atau Lai Kopan yang memerintah Kota Kupang sebelum datangnya bangsa Portugis di Nusa Tenggara Timur. Setelah hadirnya bangsa Belanda di Indonesia maka pada tahun 1613 VOC yang berkedudukan di Batavia melakukan kegiatan perdagangan di Nusa Tenggara Timur. Karena makin pentingnya wilayah Nusa Tenggara Timur bagi VOC, sehingga pada tahun 1653 VOC melakukan pendaratan di Kupang dan berhasil merebut benteng Portugis yang terletak di Teluk Kupang yang pada akhirnya Kupang dikuasai oleh bangsa Belanda. Drs. Mesakh Amalo dilantik menjadi walikota yang pertama, kemudian diganti oleh Letkol Inf. SK Lerik pada tanggal 26 Mei tahun 1986 sampai dengan perubahan status menjadi Kota Madya Daerah tingkat II Kupang.

Pembentukan Kota Madya Kupang ditetapkan melalui Undang-undang Nomor 5 Tahun 1996 yang tertuang dalam Lembaran Negara RI Nomor 3632 Tahun 1996 yang selanjutnya diresmikan oleh Mendagri RI, Moh. Yogi SM pada tanggal 25 April 1996, sekaligus melantik Letkol Inf. S.K. Lerik sebagai pejabat Walikota Madya. Dan akhirnya setelah melalui proses oleh DPRD Kota Madya Kupang S.K. Lerik berhasil terpilih sebagai Walikota Madya Daerah Tingkat II Kupang periode 1997-2002.

Setelah mengakhiri masa kepemimpinannya dalam periode 1997- 2002 maka S.K Lerik masih dipercayakan oleh masyarakat Kota Kupang untuk menjadi walikota kupang periode 2002-2007 S.K Lerik akan mengakhiri masa jabatannya sebagai walikota kupang periode kedua pada tahun 2007. Dan yang menjadi penggantinya S.K Lerik sebagai walikota kupang adalah Daniel Adonie. Daniel Adoe yang dipercayakan oleh masyarakat kota kupang untuk menjadi walikota kupang selama 2007- 2012.

4.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Kota Kupang

Visi Kota Kupang dalam penentuannya didukung oleh analisis potensi, faktor- faktor strategis yang ada pada saat ini serta proyeksi pengembangan kedepan, maka dirumuskan visi sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Kota Kupang Yang Layak Huni, Cerdas, Mandiri dan Sejahteraan Dengan Tata Kelola Bebas KKN”

2. Misi

Sebagai penjabaran Visi di atas, maka ditetapkan 6 (enam) Misi Kota Kupang 2017-2023 yang selengkapnya, sebagai berikut:

- a) Mengembangkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas, berakhlak, profesional, dan berdaya saing (KUPANG SEHAT - CERDAS).
- b) Mengembangkan perekonomian kota Kupang yang berdaya saing dengan meningkatkan peran swasta (KUPANG MAKMUR).
- c) Meningkatkan kesejahteraan sosial dan mengembangkan budaya kota yang tertib, aman, kreatif dan berprestasi dalam menunjang kota jasa (KUPANG BAGAYA - BERPRESTASI).

- d) Mempersiapkan kota Kupang menuju kota metropolitan yang berwawasan lingkungan (KUPANG HIJAU).
- e) Meningkatkan tatakelola pemerintahan yang bebas KKN dan transparansi pengelolaan keuangan (KUPANG JUJUR).
- f) Membangun Kota Kupang sebagai Rumah Besar Persaudaraan Dan Kerukunan Lintas SARA (KUPANG RUKUN DAN AMAN).

4.1.3 Logo Pemerintah Kota Kupang

Gambar 4.1

Logo Pemerintah Kota Kupang



(Sumber: <https://kupangkota.go.id> Diakses pada 04 September 2023)

Makna dari setiap lambang pada logo:

- a. Padi dan kapas melambangkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia;
- b. Tulisan dalam lingkaran dengan Bahasa Helong (bahasa penduduk asli kota Kupang), "*Lil Au Nol Dael Banan*" berarti "*Bangunlah Aku Dengan Hati Tulus.*";

Berdasarkan Peraturan Walikota Kupang nomor Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Staf Ahli Kota Kupang maka dapat dilihat tugas dan fungsi sebagai berikut: Setda merupakan unsur staf yang dipimpin oleh seorang Sekda dan berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Walikota.

1) Sekretariat Daerah sebagaimana di maksud pada Pasal 2 Ayat (1) merupakan Tipe

A dengan Susunan organisasi terdiri atas :

a. Sekretaris Daerah:

b. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, membawahi:

1. Bagian Tata Pemerintahan;

2. Bagian Kesejahteraan Rakyat;

3. Bagian Hukum; dan

4. Bagian Kerjasama;

c. Asisten Perekonomian dan Pembangunan, membawahi:

1. Bagian Perekonomian;

2. Bagian Administrasi Pembangunan;

3. Bagian Pengadaan Barang/Jasa; dan

4. Bagian Sumber Daya Alam;

d. Asisten Administrasi Umum, membawahi:

1. Bagian Umum;

2. Bagian Organisasi;

3. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, dengan 1 (satu) Sub Bagian
Protokol; dan

4. Bagian Perencanaan dan Keuangan;

- 2) Masing-masing Asisten dipimpin oleh Asisten yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- 3) Masing-masing Bagian dipimpin oleh Kepala Bagian yang berada di bawah bertanggung jawab kepada masing-masing Asisten yang membidangnya.
- 4) Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian.

Bagan Susunan Struktur Organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini:

Tugas Dan fungsi

- 1) Sekretariat Daerah mempunyai tugas dan kewajiban membantu Walikota dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat Daerah mempunyai fungsi: Pengoordinasian penyusunan kebijakan Daerah; Pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan kerja Perangkat Daerah; Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah; Pelayanan administrasi dan pembinaan aparatur sipil negara pada instansi Daerah; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat melaksanakan tugas membantu Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan daerah di bidang pemerintahan, hukum, dan kerjasama, dan pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah di bidang kesra, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang tata pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hukum dan kerja sama.

- 3) Bagian Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, pelaksanaan pembinaan administrasi di bidang administrasi pemerintahan, administrasi kewilayahan dan otonomi daerah.
- 4) Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
- 5) Bagian Hukum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang perundang-undangan, bantuan hukum dan dokumentasi dan informasi.
- 6) Bagian Kerja Sama mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, dan pelaksanaan pembinaan administrasi di bidang fasilitasi kerjasama dalam negeri, fasilitasi kerja sama luar negeri dan evaluasi kerja sama.
- 7) Asisten Perekonomian dan Pembangunan melaksanakan tugas membantu Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan daerah dan pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah di bidang perekonomian dan sumber daya alam, administrasi pembangunan, pengadaan barang/jasa.
- 8) Bagian Perekonomian melaksanakan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi

- pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pembinaan BUMD dan BLUD, pengendalian dan distribusi perekonomian, dan perencanaan dan pengawasan ekonomi mikro kecil.
- 9) Bagian Administrasi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penyusunan program, pengendalian program dan evaluasi dan pelaporan.
- 10) Bagian Pengadaan Barang/Jasa mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan pengadaan barang/jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang/jasa.
- 11) Bagian Sumber Daya Alam mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang sumber daya alam pertanian, kehutanan, kelautan dan perikanan, sumber daya alam pertambangan dan lingkungan hidup, dan sumber daya alam energi dan air.
- 12) Asisten Administrasi Umum melaksanakan tugas membantu Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan daerah, pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang umum, organisasi, protokol dan komunikasi pimpinan, dan perencanaan dan keuangan.
- 13) Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan dan pemantauan dan evaluasi di bidang tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.

- 14) Bagian Organisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, dan kinerja dan reformasi birokrasi.
- 15) Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.
- 16) Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan.

STAF AHLI

- 1) Walikota dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Staf Ahli yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota dan secara administratif dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.
- 2) Staf Ahli berjumlah 3 (tiga) Staf Ahli, meliputi :
 - a. Staf ahli bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik;
 - b. Staf ahli bidang Ekonomi, dan Pembangunan; dan
 - c. Staf ahli bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia.
- 3) Bagan Susunan Struktur Organisasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Tugas Staf Ahli

- 1) Tugas Staf Ahli Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik adalah melakukan pengkajian dan analisis permasalahan pemerintahan hukum dan politik serta memberikan pemikiran dan pertimbangan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Staf Ahli Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Memberikan telaahan mengenai pemerintahan, hukum dan politik kepada Walikota dalam rangka penegakan hukum dan menciptakan iklim politik serta penyelenggaran pemerintahan daerah yang kondusif;
 - b. Melakukan pengkajian terhadap permasalahan pemerintahan, hukum dan politik;
 - c. Melaporkan hasil kajian mengenai pemerintahan, hukum dan politik kepada Walikota sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan; dan
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

- 2) Tugas Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Pembangunan adalah melakukan pengkajian dan analisis permasalahan pelaksanaan ekonomi dan pembangunan serta memberikan pemikiran dan pertimbangan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Pembangunan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Memberikan telaahan mengenai pelaksanaan perekonomian dan pembangunan didaerah kepada Walikota;
 - b. Melakukan pengkajian terhadap penyelenggaraan perekonomian dan pembangunan;

- c. Melaporkan hasil kajian mengenai penyelenggaraan perekonomian dan pembangunan kepada Walikota sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan; dan
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.
- 3) Tugas Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia adalah melakukan pengkajian dan analisis permasalahan kemasyarakatan dan sumber daya manusia serta memberikan pemikiran dan pertimbangan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi sebagai berikut :
- a. Memberikan telaahan mengenai kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia kepada Walikota;
 - b. Melakukan pengkajian terhadap permasalahan Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia;
 - c. Melaporkan hasil kajian mengenai kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia kepada Walikota sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan; dan
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

4.2 Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi

informasi, terintegrasi dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Keberadaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merefleksikan kemajuan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi serta peningkatan kapasitas pemerintah daerah dengan melibatkan aspirasi dan aduan dari masyarakat dalam rangka merumuskan kebijakan pemerintah daerah.

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan program yang unik dikarenakan pemerintah memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang sebagai media masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan tanpa harus pergi ke kantor atau lembaga yang bersangkutan. Dengan menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran yang merupakan kombinasi terbaik dari seluruh elemen komunikasi sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan.

Dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini tentunya dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan maupun menyampaikan aspirasi atau keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) tentunya juga dapat dijadikan sebagai wadah masyarakat untuk dapat lebih aktif berpartisipasi dalam mengawasi pembangunan dan pelayanan publik yang dengan adanya program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini juga dapat dengan mudah untuk menjalin interaksi antar pemerintah dengan masyarakat.

Adapun tujuan dari Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) itu sendiri untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memberikan saran dalam pelaksanaan pelayanan publik; penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan

terkoordinasi dengan baik; penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sistem ini dianggap berimbang sebab pemerintah Kota Kupang membuka diri terhadap koreksi dari masyarakat, begitu pula masyarakat memiliki media pengaduan yang memberikan jaminan dan kepastian bahwa pengaduan yang disampaikan sudah pasti ditindaklanjuti oleh instansi/lembaga/organisasi yang diadukan. Dari segi *output* dan *outcome*, sistem ini tentu efektif sebab pihak pembuat pengaduan memiliki akses kontrol alur pengaduan sedangkan pihak yang diadukan berkewajiban hukum untuk menindaklanjuti pengaduan serta memberikan informasi hasil tindak lanjut.

Selain itu juga dapat dikatakan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini memiliki mekanisme atau tata cara pengaduan pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), yaitu:

- Input pengaduan masyarakat sebagai pelapor dapat melakukan pengaduan melalui kanal, yaitu: www.lapor.go.id, SMS ke 1708 dengan format KOTAKUPANG (Spasi) Keluhan, media sosial, serta aplikasi SP4N LAPOR di Android dan iOS.
- Pastikan hal-hal sebelum anda memulai melapor bahwa Laporan anda relevan dengan kinerja pemerintah, Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, Bukan merupakan ujaran kebencian dan caci maki, Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan dan masih dalam proses penanganan.
- Selanjutnya perhatikan kolom-kolom yang wajib diisi sebelum anda memulai melapor, yaitu; Judul Laporan, merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu laporan yang disampaikan; Isi Laporan, Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda

berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS; Tanggal Kejadian, tanggal ketika anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan; Lokasi Kejadian, lokasi anda menerima yang kurang memuaskan.

Setelah semua sudah sesuai dengan mekanisme pengaduan yang ada, hal yang dilakukan pengelola adalah tindak lanjut pengaduan dan penyelesaian pengaduan tersebut:

- Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima.
- Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada pelapor segera setelah pengelola menerima informasi status pengaduan dari penyelenggara
- Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi.
- Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya.
- Instansi/organisasi menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui SP4N-LAPOR! paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Instansi/organisasi tersebut.
- Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Instansi/organisas dapat berkoordinasi dengan Instansi/organisasi terkait lainnya.
- Penyelesaian laporan pengaduan oleh Instansi/organisasi dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 4.3
Proses Alur Pengaduan



(Sumber: www.lapor.go.id Diakses pada 30 Oktober 2023)

Sehubung dengan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui website SP4N LAPOR! di kota Kupang, terdapat pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti sebab materi pengaduan yang disampaikan tidak jelas dan tidak lengkap sehingga setelah memberi waktu untuk dilengkapi dan diperbaiki, ternyata permintaan tersebut tidak mendapat respon dari pengadu, dengan demikian pengaduan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti. Terdapat pula pengaduan yang disampaikan dari

instansi/organisasi dan sebagian masyarakat diketahui bahwa keseluruhan pengaduan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh pihak pengelola dan satuan kerja yang diadukan, dikarenakan pengaduan sudah sesuai dengan petunjuk teknis dan/atau mekanisme pengaduan yang berlaku.

4.3 Telaah Informan

Informan yang ditetapkan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang akan diwawancarai mengenai Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang Dalam Mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Peneliti menerangkan data informan pada tabel di bawah ini yang dapat membantu dalam penelitian.

Tabel 4.1

Data Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Meilan Sibuea, S.STP, M.Si	Kepala Bagian Organisasi
2.	Yoktan F. Boymau, S.Sos	Staf Pelaksana (Admin Pengelola SP4N LAPOR! sekaligus Staf Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Kupang)
3.	Ronald J. N. Messakh, SE	Staf Pelaksana (Operator Pengelola SP4N LAPOR!)
4.	Sisilia Guru	Masyarakat
5.	Vincencio R. Riwu	Masyarakat

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

Keterangan:

1. Informan pertama yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini adalah Ibu Meilan Sibuea. Informan ini adalah Kepala Bagian Organisasi.

2. Informan kedua adalah Bapak Yoktan F. Boymau. Informan ini adalah Staf Pelaksana (Admin Pengelola SP4N LAPOR! sekaligus Staf Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Kupang).
3. Informan ketiga adalah Bapak Ronald J. N. Messakh. Informan ini adalah salah satu Staf Pelaksana (Operator Pengelola SP4N LAPOR!).
4. Informan keempat adalah Ibu Sisilia Guru. Informan ini adalah salah satu masyarakat yang peneliti memilih untuk diwawancarai.
5. Informan kelima adalah Bapak Vincencio R. Riwu. Informan ini juga adalah salah satu masyarakat yang peneliti memilih untuk diwawancarai.

4.4 Penyajian Hasil Penelitian

Ada beberapa pertanyaan yang peneliti susun untuk ditanyakan kepada informan. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan didasarkan pada rumusan masalah penelitian yakni apa Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Kupang Dalam Mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Studi Kasus Pada Kantor Wali Kota Kupang) yang dipakai. Pertanyaan pokok penelitian ini kemudian dikembangkan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut:

1. Apa strategi yang digunakan dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)?
2. Apakah Pemerintah Kota Kupang bekerjasama dengan pihak lain dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)?
3. Apa media yang digunakan sebagai alat bantu dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR!)?

4.4.1 Hasil Wawancara

Pada penelitian ini diperoleh hasil yang telah di wawancarai oleh peneliti kepada informan. Peneliti memiliki beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian

Indikator pertama yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian. Pada penelitian ini salah satu strategi komunikasi pemerintah Kota Kupang menggunakan sebagai alat ukur dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Dalam tahapan penelitian dapat diartikan juga sebagai tahapan dalam menemukan fakta. Tahapan ini bertujuan agar mencari fakta atau masalah yang terjadi untuk dijadikan bahan rumusan membuat strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh lembaga atau organisasi agar mencapai tujuannya.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Meilan Sibuea, selaku Kepala Bagian Organisasi pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Untuk penelitian ini kami sudah melakukannya sesuai dengan strategi yang sudah kami terapkan. Ada beberapa pengaduan yang masuk di website atau aplikasi LAPOR! ini langsung kami tangani misalnya lampu jalan mati, air pdam tidak jalan, dan lainnya”.

Sedangkan wawancara dengan Bapak Yoktan Boymau, selaku Admin Pengelola SP4N LAPOR pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Strategi Komunikasi dalam Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Kupang ini telah kami terapkan sesuai dengan tujuan diluncurkan program ini, ada beberapa pengaduan yang masuk itu kami langsung menanganinya dan kami pun langsung menindaklanjuti pengaduan-pengaduan yang masuk seperti lampu jalan mati, air tidak jalan, kayu tergantung, dan lainnya ”.

Wawancara dengan Bapak Ronald Messakh, salah satu Operator SP4N LAPOR, pada tanggal 06 September 2023, juga menambahkan bahwa:

“Dari pihak kami mengenai penelitian ini, ketika ada pengaduan yang masuk baik dari masyarakat ataupun dari berbagai kalangan, itu kami langsung menangani pengaduan tersebut dan kami juga langsung menindaklanjuti mengenai pengaduan tersebut ke organisasi yang bersangkutan”.

2. Perencanaan

Tahap ini terdiri dari membangun visi dan misi, mengidentifikasi kesempatan dan ancaman dari luar organisasi, menentukan apa yang menjadi kekuatan serta kelemahan internal organisasi, menentukan tujuan jangka panjang, menentukan strategi alternatif, serta menentukan sasaran yang tepat. Dengan demikian, dalam tahap perumusan diperlukan strategi tentang pemilihan atau penentuan sumber, pesan media, sasaran (segmen), dan efek yang diharapkan.

Hal pertama yang bisa dilakukan yaitu melakukan penelitian awal kemudian direncanakan dengan tujuan yang jelas agar penyelenggara dapat mengolah pengaduan dari masyarakat maupun lembaga/instansi secara cepat, tepat dan sederhana sehingga terkoordinasi secara baik dan yang paling penting dari penelitian ke perencanaan adalah dengan menentukan tindakan komunikasi yang di ambil setelah riset yang dilakukan sebelumnya untuk mencapai strategi komunikasi yang baik dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Meilan Sibuea, selaku Kepala Bagian Organisasi pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Perencanaan yang kami siapkan untuk melaksanakan sosialisasi program Lapor yaitu dengan mengadakan rapat untuk membicarakan mengenai hal apa saja yang akan disampaikan pada saat melaksanakan sosialisasi program tersebut. Selain itu juga perencanaan yang mau kami

lakukan yaitu untuk selalu berkoordinasi. Koordinasi ini akan menentukan pada tahap melakukan tindakan dan berkomunikasi. Komunikasi ini dalam hal seperti kami akan selalu memberikan respon yang baik kepada masyarakat yang sudah memberikan pengaduan atau keluhan”.

Sedangkan wawancara dengan Bapak Yoktan Boymau, selaku Admin Pengelola SP4N LAPOR pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Dalam tahap ini, kami menyebarluaskan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker dengan tujuan agar warga masyarakat membaca dan mengetahui mengenai SP4N LAPOR! dan secara sadar membuat berbagai pengaduan terkait layanan publik yang belum sesuai standar yang berlaku serta kami selalu akan memberikan respon yang baik”.

Wawancara dengan Bapak Ronald Messakh, salah satu Operator SP4N LAPOR, pada tanggal 06 September 2023, juga menambahkan bahwa:

“Kami juga sudah mulai merencanakan untuk melaksanakan sosialisasi tentang program ini di beberapa instansi yang di harap dapat membantu kami untuk menyebarluaskan program ini kepada masyarakat, dikarenakan kami mempunyai beberapa keterbatasan seperti dana dan lainnya. Selain itu, kami akan memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat, agar pelayanan publik semakin berjalan dengan baik”.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan tindakan yang diambil dalam rangka implementasi perencanaan komunikasi yang telah dibuat. Pelaksanaan dapat dilakukan dalam bentuk tayangan televisi, wawancara radio, pemasangan iklan di surat kabar, pemasangan baliho atau spanduk di jalanan, dan pemberangkatan tim penyuluhan untuk bertatap muka dengan komunitas di lokasi yang menjadi target sasaran. Pada Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sasaran yang dituju tentu kepada

masyarakat maupun ke lembaga/instansi agar memudahkan dalam pengaduan pelayanan.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Meilan Sibuea, selaku Kepala Bagian Organisasi pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“untuk pelaksanaan dalam hal mensosialisasikan program Lapor, kami terus melakukan sosialisasi tentang program Lapor ini dan kami melakukan sosialisasi ini masih melalui instansi-instansi pemerintahan seperti dinas-dinas, kecamatan hingga kelurahan, dan juga bekerjasama dengan Ombudsman perwakilan NTT untuk melakukan sosialisasi atau menyebarluaskan tentang program ini kepada masyarakat. Pelaksanaan ini juga salah satu indikator kinerja utama untuk di tim kami yakni LAPOR! dan memang ini kami tidak buka ke publik. Di tim kami pun ada beberapa poin yang kami ukur untuk kami sendiri, misalnya penetrasi ke masyarakat poinnya adalah berapa target jumlah pengguna, berapa target jumlah pengaduan yang disampaikan”.

Sedangkan wawancara dengan Bapak Yoktan Boymau, selaku Admin Pengelola SP4N LAPOR pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Sosialisasi mengenai SP4N LAPOR! terus dilakukan melalui instansi-instansi pemerintahan yang secara struktur berada di bawah pemerintah Kota Kupang seperti dinas-dinas, kecamatan hingga kelurahan, selain itu sistem ini juga bekerjasama dengan Ombudsman RI sehingga pemerintah Kota Kupang dan Ombudsman perwakilan NTT bekerjasama melakukan sosialisasi atau pemberian informasi publik. Saat ini untuk ke tingkat masyarakat kami melakukan sosialisasi masih melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker diberbagai lokasi layanan publik dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui tentang program ini”.

Wawancara dengan Bapak Ronald Messakh, salah satu Operator SP4N LAPOR, pada tanggal 06 September 2023, juga menambahkan bahwa:

“Sejak awal terhubung dengan SP4N LAPOR! jumlah pengaduan masyarakat Kota Kupang yang masuk ke sistem masih tergolong rendah karena jumlahnya berkisar 20 sampai 30-an pengaduan saja setiap tahun, itu pun karena ada teman-teman NGO lokal yang bekerjasama dengan pemerintah Kota Kupang untuk membantu memfasilitasi

masyarakat dalam membuat pengaduan melalui website SP4N LAPOR!”.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Misalnya apakah pesan yang disampaikan dapat mencapai target dan dapat dipahami oleh penerima pesan (khalayak), dan tindakan apa yang dilakukan oleh khalayak setelah menerima dan mengerti informasi yang disampaikan. Tahap ini merupakan salah satu tahap yang penting untuk dilakukan karena bila strategi itu berjalan dengan baik, maka strategi itu bisa dipakai lagi pada masalah-masalah berikutnya, tetapi bila ada kekurangan bisa diperbaiki untuk pembelajaran kedepannya. Hal ini tergambar dari hasil wawancara yang dilakukan dari beberapa informan, yaitu:

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Meilan Sibuea, selaku Kepala Bagian Organisasi pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Pada evaluasi untuk program Lapor yang telah dilaksanakan ini, kami selalu memeriksa data-data mengenai pengaduan yang masuk dan kami juga memberikan penilaian terhadap tahapan strategi yang dilaksanakan mulai dari penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi itu sendiri serta pelaporan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan”.

Sedangkan wawancara dengan Bapak Yoktan Boymau, selaku Admin Pengelola SP4N LAPOR pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Untuk saat ini Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini sudah lumayan membaik dalam proses pelaksanaan dan penanganannya, dikarenakan kami sudah melakukan sosialisasi ke beberapa instansi pemerintah seperti di dinas-dinas, kecamatan hingga kelurahan. Kami melakukan sosialisasi itu pun berjalan dengan baik. Hanya saja khusus untuk ke tingkat masyarakat

Kota Kupang, secara langsung (tatap muka) kami belum melaksanakan sosialisasi mengenai program ini, dikarenakan kami mempunyai keterbatasan seperti sumber daya, dana dan lain-lain. Saat ini salah satu yang kami lakukan dalam mensosialisasikan ke masyarakat ya melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker diberbagai lokasi layanan publik dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui tentang program ini”.

Wawancara dengan Bapak Ronald Messakh, salah satu Operator SP4N LAPOR, pada tanggal 06 September 2023, juga menambahkan bahwa:

“Nanti apabila semua pengaduan yang diberikan dinyatakan lengkap, akan langsung di disosisikan kepada satuan tugas yang diadakan untuk ditindaklanjuti sesuai materi pengaduan yang disampaikan”.

Wawancara berikutnya dengan informan bernama Ibu Sisilia Guru, warga Kelurahan Sikumana, Kecamatan Maulafa Kota Kupang pada tanggal 07 September 2023, mengatakan bahwa:

“Tidak pernah mendengar istilah yang dimaksud dan tidak mengetahui apa manfaat dari sistem itu, selama ini bila ada ketidakpuasan mengenai pelayan publik yang terjadi, biasanya keluhan dilakukan dengan memanfaatkan media sosial”.

Hasil wawancara dengan Bapak Vincencio R. Riwu, warga Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang pada tanggal 08 September 2023, mengatakan bahwa:

“Saya pernah melihat poster tentang SP4N LAPOR ini di media sosial, setelah itu saya mulai mencoba untuk melakukan pengaduan mengenai hal-hal yang membuat saya sangat tidak masuk akal, salah satunya terkait pungli (pungutan liar) yang saya temui di beberapa tempat. Masalah tersebut saya kirim melalui sistem Lapor ini, dan setelah beberapa hari tidak ada respon dari pihak yang bersangkutan. Mungkin karena saya mengadu masalah tersebut belum lengkap atau belum sesuai standar prosedur yang berlaku. Kalau pun benar adanya saya melapor atau melakukan pengaduan belum sesuai prosedur yang berlaku itu wajar, sebab selama ini belum pernah ada sosialisasi secara langsung dari pemerintah tentang program itu”.

5. Pelaporan

Pelaporan adalah tindakan terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Laporan biasanya dibuat secara tertulis dan dilaporkan kepada pimpinan suatu lembaga atau organisasi tersebut. Pelaporan ini bisa digunakan untuk bahan pertimbangan untuk program berikutnya. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Kupang untuk mengetahui bagaimana respon pimpinan, jika diperoleh hasil positif dan berhasil, maka bisa dijadikan landasan untuk program kerja selanjutnya. Salah satu kegiatan yang terus dilakukan oleh semua elemen yang terkait pada SP4N LAPOR adalah memberikan sosialisasi kepada warga atau masyarakat maupun ke lembaga/instansi.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Meilan Sibuea, selaku Kepala Bagian Organisasi pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Setelah melaksanakan kegiatan yakni sosialisasi program Lapor, kami akan selalu membuat laporan untuk mengetahui hasil akhir dan dijadikan sebagai arsip juga. Dengan demikian, kami dapat mengetahui bahwa ada beberapa yang melakukan pengaduan belum sesuai petunjuk teknis dan ada yang sudah sesuai dengan petunjuk teknis yang ada. Mengenai hal tersebut kami perlu meningkatkan dalam membuat perencanaan yang lebih baik untuk lebih meningkatkan sosialisasi sampai ke tingkat masyarakat tentang program Lapor sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi. Adapun setiap pengaduan yang dinyatakan lengkap, langsung didisposisikan kepada satuan tugas yang diadakan untuk ditindaklanjuti sesuai materi pengaduan yang disampaikan”.

Sedangkan wawancara dengan Bapak Yoktan Boymau, selaku Admin Pengelola SP4N LAPOR pada tanggal 04 September 2023, mengatakan bahwa:

“Pada tahap telaah awal dan klasifikasi pengaduan sebagian kecil pengaduan yang dibuat oleh masyarakat Kota Kupang ternyata tidak lengkap sebagaimana disyaratkan oleh petunjuk teknis yang berlaku sehingga pengelola meminta pihak pengadu untuk melengkapinya

namun setelah melampaui batas waktu yang ditentukan, tidak ada respon dari pihak pengadu sehingga pengaduan dimaksud kemudian tidak ditindaklanjuti oleh pengelola. Tetapi untuk di beberapa instansi yang kami sudah melakukan sosialisasi secara langsung mengenai program ini, mereka membuat pengaduan sudah sesuai dengan petunjuk teknis yang berlaku, dan pengaduan itu sudah kami tindaklanjuti”.

Wawancara dengan Bapak Ronald Messakh, salah satu Operator SP4N LAPOR, pada tanggal 06 September 2023, juga menambahkan bahwa:

“Terdapat pengaduan yang tidak dapat kami tindaklanjuti sebab materi pengaduan yang disampaikan tidak jelas dan tidak lengkap sehingga setelah memberi waktu untuk dilengkapi dan diperbaiki, ternyata permintaan tersebut tidak mendapat respon dari pengadu, oleh karena itu pengaduan-pengaduan yang demikian tidak dapat kami tindak lanjut dan ada beberapa pengaduan yang masuk dari instansi pemerintah dan sebagian masyarakat, itu mereka membuat pengaduan sudah sesuai dengan petunjuk teknis yang berlaku dan kami juga sudah menangani dan menindaklanjuti pengaduan tersebut. Setelah menangani dan menindaklanjuti semua pengaduan tersebut, kami juga membuat laporan tahunan untuk diserahkan ke atasan kami untuk mengetahui laporan yang masuk yang sudah sesuai petunjuk teknis yang berlaku dan kami juga memberitahu ke atasan kami mengenai pengaduan dari masyarakat yang tidak sesuai dengan petunjuk teknis yang berlaku. Mengenai hal tersebut kami pun perlu meningkatkan dalam membuat perencanaan yang lebih baik untuk lebih meningkatkan lagi terkait sosialisasi sampai ke tingkat masyarakat tentang program ini sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan”.

4.5 Hasil Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung di lokasi penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang disadari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sudah atau sedang terjadi di lingkungan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi selama dua hari yaitu hari pertama pada tanggal 06 September 2023 yang bertempat di Kantor Walikota Kupang

khususnya Pada Bagian Organisasi Jl. S.K. Lerik No.1, Kelapa Lima, Kec. Kelapa Lima, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Pada saat peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan informasi bahwa di Kantor Walikota Kupang khususnya Pada Bagian Organisasi sudah menerapkan strategi komunikasi yang dimaksud di atas dalam mensosialisasikan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Menyikapi perkembangan tersebut, Pemerintah Kota Kupang telah membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Kupang.

Gambar 4.4

Hasil Tangkapan Layar Postingan di Website Kota Kupang dan Media Sosial



(Sumber: Dokumentasi Observasi Penelitian, 2023)

Gambar 4.5

Hasil Tangkapan Layar Postingan di *Website* Kota Kupang



(Sumber: <https://kupangkota.go.id>. Diakses pada tanggal 06 September 2023)

Sistem ini dianggap berimbang sebab Pemerintah Kota Kupang membuka diri terhadap koreksi dari masyarakat, begitu pula masyarakat memiliki media pengaduan yang memberikan jaminan dan kepastian bahwa pengaduan yang disampaikan sudah pasti ditindaklanjuti oleh instansi/lembaga/organisasi yang diadakan. LAPOR! ini pun dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Setelah itu, keesokan harinya pada tanggal 07 September 2023, peneliti melakukan observasi pada website aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Berikut tabel jumlah laporan/pengaduan yang masuk pada *website* aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Tabel 4.2

Jumlah Laporan / Pengaduan Yang Masuk

No.	Jenis Pengaduan	Perangkat Daerah	Isi Pengaduan	Keterangan
1.		PDAM	1. Pipa Bocor	
			2. Layanan Air Bersih Tidak Lancar/Tidak Mengalir Hingga Berbulan-Bulan	
			3. Lapor Pemasangan Air Pam & Pemandahan Pipa Induk	

2.		Satuan Polisi Pamong Praja	<p>1. Dimasa Pandemi Lokalisasi Masih Buka</p> <p>2. Kerumunan / Kegaduhan Tengah Malam</p> <p>3. Kebisingan</p> <p>4. Kebisingan Musik</p> <p>5. Berkumpul Para Muda Mudi Mengganggu Ketertiban Umum</p> <p>6. Keributan Karaoke, dan Bergerombolan Hingga Dini Hari Dimasa Pandemi</p> <p>7. Keramaian / Karaoke di Komplek Perumahan Hingga Dini Hari Mengganggu Jam Istirahat</p> <p>8. Pengurusan SIM Yang Berbelit-Belit</p> <p>9. Prosedur Tilang Yang Tidak Jelas</p>	
3.		Dinas Perhubungan	<p>1. Truk Kontainer Besar Masuk Keluar Jalan Pemukiman Warga Yang Sempit Merusak Fasilitas Umum dan Membahayakan Warga</p> <p>2. Lampu Lalu Lintas Rusak</p> <p>3. Keterbukaan Dalam Penentuan Pengelola Parkir di Kota Kupang</p> <p>4. Maraknya Tukang Parkir Hampir di Seluruh Titik di Kota Kupang</p> <p>5. Tukang Parkir Tanpa Atribut dan Karcis</p>	
4.		BPPD	1. Pelayanan ASN Yang Tidak Sopan	
5.		Dinas Nakertrans	1. Permintaan Informasi	
6.		Dinas Kependudukan	<p>1. Data Tidak Valid</p> <p>2. Cara Mengganti Nik Keluarga Pada Kartu Prakerha</p>	

		Dan Catatan Sipil	<p>3. Cetak E-KTP dan KK Luar Domisili</p> <p>4. KTP Hilang</p> <p>5. Dispendukcapil E-KTP</p> <p>6. Antrian Yang Menumpuk Saat Pengurusan Surat Administrasi Kependudukan</p> <p>7. Jangka Waktu Pengurusan Surat Administrasi Kependudukan</p> <p>8. Pelayanan Petugas Loket Yang Kurang Bersahabat</p>	
7.		Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	<p>1. Jalan Berlubang</p> <p>2. Lampu Jalan</p> <p>3. Perbaikan Jalan</p> <p>4. Jalan Depan Gor Flobamora Kota Kupang Berlubang</p> <p>5. Jalan Terendam Air</p> <p>6. Lampu Jalan Padam dan Lampu Lalu Lintas Yang Tidak Berfungsi</p>	
8.		Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan	<p>1. Sampah Numpuk</p> <p>2. Sampah Dibiarkan Menumpuk</p> <p>3. Sampah Tidak Diangkut</p> <p>4. Sampah Belum Diangkut</p> <p>5. Kesadaran Masyarakat Kota Kupang Dalam Membuang Sampah-Sampah Tidak Diangkut</p> <p>6. Kurangnya Jumlah Kendaraan Sampah</p>	
9.		Dinas Kesehatan	<p>1. Kesulitan Masyarakat Miskin Mengakses Layanan Kesehatan</p> <p>2. Pengguna KIS Mendapat Pelayanan Yang Kurang Maksimal</p> <p>1. Insentif Covid-19</p>	

			2. Pelanggaran Protokol Kesehatan Rumah Makan Sari Pitaka Oeba Kupang NTT	
			3. Insentif Covid Tenaga Medis Puskesmas	
			4. Pelanggaran Prokes Covid Di Atm Club Kupang	
10.		Dinas Sosial	1. Bansos (Bst)	
			2. Kota Raja Bakunasedya Lapidir Saya Belum Terdaftar Program Bpnt	
			3. Peredaran/Penjualan Jenis Ikan Invasif Di NTT	

(Sumber: www.lapor.go.id Diakses pada 07 September 2023)

Selama melakukan observasi peneliti mendapatkan informasi bahwa Pemerintah Kota Kupang sudah melaksanakan sosialisasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini ke instansi-instansi pemerintahan yang secara struktur berada di bawah Pemerintah Kota Kupang seperti dinas-dinas, kecamatan hingga kelurahan. Sistem ini bekerjasama dengan Ombudsman RI sehingga Pemerintah Kota Kupang dan Ombudsman perwakilan NTT bekerjasama melakukan sosialisasi atau pemberian informasi publik. Selain itu, Pemerintah Kota Kupang belum melaksanakan sosialisasi secara langsung (tatap muka) mengenai Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini ke tingkat masyarakat, dikarenakan Pemerintah Kota Kupang mempunyai keterbatasan-keterbatasan seperti sumber daya, dana dan lain-lain. Pemerintah kota Kupang pun melakukan sosialisasi atau penyebarluasan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini masih melalui media sosial, pemasangan poster dan stiker diberbagai lokasi layanan publik dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui tentang Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini.

Gambar 4.6

Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian



(Sumber: Dokumentasi Observasi Penelitian, 2023)

Di hari yang sama peneliti melakukan observasi ini, peneliti juga mendapatkan informasi bahwa sebagian pengaduan yang dibuat oleh masyarakat Kota Kupang ternyata tidak lengkap sebagaimana disyaratkan oleh petunjuk teknis yang berlaku sehingga pengelola meminta pihak pengadu untuk melengkapinya namun setelah melampaui batas waktu yang ditentukan, tidak ada respon dari pihak pengadu sehingga pengaduan dimaksud kemudian tidak ditindaklanjuti oleh pengelola. Tetapi untuk di beberapa instansi yang kami sudah melakukan sosialisasi secara langsung mengenai program ini, mereka membuat pengaduan sudah sesuai dengan petunjuk teknis yang berlaku, dan pengaduan itu sudah kami tindaklanjuti. Dengan adanya hal tersebut mereka pun meningkatkan kembali dalam membuat perencanaan yang lebih baik untuk lebih meningkatkan lagi mengenai sosialisasi sampai ke tingkat masyarakat tentang program ini sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Gambar 4.7
Cara Melapor Yang Baik dan Benar



(Sumber: Dokumentasi Observasi Penelitian, 2023)

Selama melakukan observasi peneliti juga menemukan hal lain bahwa pelaksanaan Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) memiliki batasan ketika mengadukan laporan dari masyarakat maupun lembaga/instansi ke dalam Aplikasi tersebut. Tidak semua jenis pengaduan dapat dilaporkan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Dan yang bukan menjadi bagian dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Gambar 4.8
Bukan Ranah LAPOR!



(Sumber: Dokumentasi Observasi Penelitian, 2023)