

## KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN APLIKASI E-LAPOR! DI KOTA BANJARBARU

Gina Liliana<sup>1</sup>, Lieta Dwi Novianti<sup>2</sup>

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

Email: Ginakhoir@gmail.com

<b>Diterima:</b> 22-11-2023	<b>Direvisi:</b> 27-11-2023	<b>Diterbitkan:</b> 30-11-2023
--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------

DOI: <http://dx.doi.org/10.31602/jm.v6i2>

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Penerapan E-Lapor! di Kota Banjarbaru dengan sub masalah: 1. Apa pengaruh penerapan E-Lapor! pada masyarakat Kota Banjarbaru? 2. Bagaimana efektivitas komunikasi pelayanan publik pada penerapan aplikasi E-Lapor! terhadap masyarakat Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan data primer dan sekunder kepada 15 (Lima Belas) orang informan. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Lapor! terhadap masyarakat Kota Banjarbaru jika diukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan E-Lapor! yaitu *Hardware*, *Software*, data dan informasi, *human resources* (SDM) sikap pelaksana dan komunikasi, masyarakat Kota Banjarbaru sudah cukup puas dengan penerapan aplikasi ini, sehingga dapat menghemat waktu serta biaya jika dibandingkan dengan manual (langsung ke lapangan). E-Lapor! berbasis media sosial, layanan ini ditujukan untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Pengaduan masyarakat Kota Banjarbaru terhadap pelayanan publik dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif.

Kata kunci: Diskominfo;e-lapor;Layanan Publik;SP4N;SPBE

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Bab I Undang- Undang No. 25 Tahun 2009). Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi.

*E-government* (elektronik pemerintah) adalah pemakaian atau penggunaan teknologi informasi yang meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Dalam pengertian lain, *E-government* merupakan pemerintah digital, online pemerintah ataupun pemerintah transformasi yang bertujuan untuk pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha, pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Bentuk layanan sederhana lainnya, *E-Government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern dikalangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) maupun komunikasi interaktif dengan masyarakat melalui media *e-mail*, *chatting* atau *teleconperence*. Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Meskipun saat ini masih banyak masyarakat yang baru mulai beradaptasi dengan industri 4.0 dimana hal tersebut adalah hal yang menjadi fokus mereka sekarang. Revolusi industri 4.0 ditandai dengan adanya perkembangan yang

pesat di dunia IT. Kuncinya ada di beberapa kata seperti otomatisasi, analisis big data, teknologi robot, *artificial intelligence* (AI) hingga *internet of things* (IoT).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pertumbuhan penduduk di Indonesia akan terus meningkat hingga pada tahun 2035 jumlah penduduk diprediksi akan mencapai 305,6 juta jiwa, 70 persen merupakan usia produktif. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet sebanyak 112,6 juta jiwa, yang ternyata sebagian besar dari jumlah tersebut merupakan usia 17-23 tahun. Ini menunjukkan bahwa penduduk usia produktif di Indonesia mayoritas merupakan pengguna internet.

Pada tahun 2008, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik sebagai salah satu produk hukum Indonesia yang dikeluarkan dalam memberikan kewajiban kepada setiap Badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik kecuali beberapa informasi tertentu. Undang-undang ini bertujuan untuk menjamin hak warga Negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik, serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Fokus penelitian ini yakni menganalisis penerapan komunikasi pelayanan publik pada program layanan pengaduan berbasis elektronik yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif. dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik dan peneliti berupaya untuk menjembatani partisipasi publik antara masyarakat Kota Banjarbaru dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

LAPOR! merupakan program yang menangani tentang pelayanan informasi dan pengaduan yang berbasis teknologi informasi melalui berbagai media termasuk website, Sms 1708 dan juga aplikasi mobile untuk Android. Cakupan fokus pada karya ilmiah ini lebih luas karena menganalisis penerapan E-Government pada tingkatan Provinsi. Dengan menerapkan sistem berbasis on-line dan didukung perangkat teknologi modern. Kepentingan masyarakat Kalimantan Selatan akan disediakan dan dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif. Aplikasi LAPOR! sendiri sejatinya sudah dijalankan sejak 2017 lalu, dan sampai saat ini sudah ada ribuan laporan yang masuk. Berkat keaktifan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya melalui aplikasi LAPOR! adapun laporan masuk yang paling banyak selama ini adalah terkait infrastruktur seperti perbaikan jalan, pendidikan, kesehatan dan kebudayaan.

LAPOR! merupakan aplikasi yang berbasis media sosial, layanan ini ditujukan untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Selain untuk kanal pengaduan, aplikasi ini bisa juga digunakan oleh masyarakat yang ingin memberikan saran, masukan, maupun kritik kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. LAPOR! juga dilengkapi dengan berbagai fitur guna mendorong ketuntasan setiap laporannya. Namun pada kenyataannya masih sangat banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme dan prosedural penggunaan LAPOR!. Laporan tersebut harus diverifikasi oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya dilimpahkan kepada instansi kementerian/lembaga terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan. Instansi kementerian/lembaga diberikan waktu selama 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi Kementerian/Lembaga dapat menginformasikannya pada halaman tindak lanjut laporan.

#### **PERUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Apa pengaruh penerapan E-Lapor! terhadap masyarakat Kota Banjarbaru.
2. Bagaimana efektivitas komunikasi pelayanan publik pada penerapan aplikasi E-Lapor! terhadap masyarakat Kota Banjarbaru.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan E-Government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *E-Government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi tentu pernah mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal diatas akan memunculkan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Bentuk ketidakpuasan masyarakat tersebut sering dijumpai pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan yang ditujukan pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Berbagai macam permasalahan mengenai pelayanan publik, seperti pelayanan perijinan, permasalahan pembangunan, masih sering terjadi dilingkungan wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Seiring dengan kondisi tersebut masyarakat juga kesulitan dalam hal penyampaian pengaduan atau aspirasinya yang berupa kritik dan saran terhadap instansi yang bersangkutan. Setiap warga masyarakat dijamin haknya oleh Undang-Undang untuk mendapatkan informasi dan pelayanan terbaik. Ketersediaan informasi akan membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada semua tingkatan mulai dari pedesaan hingga perkotaan, sehingga melahirkan SDM yang berwawasan baik, produktif dan kompetitif. Pelayanan terbaik bagi publik akan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang bersih dan kondusif khususnya dalam pelaksanaan aktivitas ekonomi warga masyarakat, pembangunan sarana dan prasarana transportasi, sanitasi dan kesehatan, pendidikan, energi, pariwisata, serta administrasi dan kependudukan.

Fokus penelitian ini yakni menganalisa bagaimana efektivitas komunikasi pelayanan publik pada penerapan program layanan pengaduan berbasis elektronik yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik. LAPOR! yang merupakan program yang menangani tentang pelayanan informasi dan pengaduan yang berbasis teknologi informasi melalui berbagai media online. Dengan menerapkan sistem berbasis online dan didukung perangkat teknologi modern, kepentingan masyarakat akan disediakan dan dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif.

Menurut Rudy (2005:4) yang dimaksud dengan komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang merupakan tempat asal pesan, berita informasi, dan atau pengertian yang disampaikan (dikomunikasikan) atau bisa dikatakan orang yang mengirimkan/menyampaikan berita.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

LAPOR! telah berbasis media sosial, layanan ini ditujukan untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. LAPOR! juga dilengkapi dengan berbagai fitur guna mendorong ketuntasan setiap laporannya. Namun pada kenyataannya masih sangat banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme dan prosedural penggunaan LAPOR. Laporan tersebut harus diverifikasi oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya dilimpahkan kepada instansi kementerian/lembaga terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan. Instansi kementerian/lembaga diberikan waktu selama 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi Kementerian/Lembaga dapat menginformasikannya pada halaman tindak lanjut laporan.

Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi Kementerian/Lembaga pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut.

#### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi (Zainal Arifin, 2009:140) Pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah (Imam Gunawan, 2013:80) Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong "Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy Moleong, 2006:4) Jadi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus

yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, penelitian langsung kepada sumbernya tanpa melakukan jajak pendapat kepada orang banyak melalui kuisioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi E-lapor! mempunyai pengaruh yang besar terhadap penyebaran Informasi pada masyarakat di Kota Banjarbaru, yaitu semakin tinggi pengaduan E-Lapor maka semakin tinggi penyebaran informasi pada masyarakat Kota Banjarbaru. Responden menyambut baik akan adanya E-Lapor! karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan karena dapat dilakukan dimana dan kapan saja tanpa harus berurusan dengan birokrasi yang berbelit-belit.

Proses pelayanan publik membutuhkan komunikasi yang baik antara pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pihak yang dilayani, terbentuknya komunikasi yang baik tidak hanya akan memberi kepuasan kepada publik/masyarakat, namun juga menjadikan pelayanan yang dilakukan pemerintah menjadi lebih efisien. Efisien disini mencakup efisiensi terhadap waktu maupun biaya.

Maka dari itu, bukan hanya peningkatan kualitas komunikasi pada tiap individu pada pemerintah, tapi diperlukan juga perbaikan kualitas komunikasi pada masyarakat untuk pembahasan penggunaan layanan berbasis elektronik dan peningkatan kinerja humas.

Tanda adanya komunikasi yang efektif diantaranya adalah bersifat langsung (to the point, tidak ragu menyampaikan pesan), ketegasan/asertif (tidak takut mengatakan apa yang diinginkan dan mengapa), sesuai/congenial (ramah dan bersahabat), dan jelas (hal yang disampaikan mudah dimengerti).

Dalam sebuah pemerintahan, komunikasi memegang peranan yang penting karena komunikasi merupakan penggerak dari pemerintahan tersebut dimana tujuan pemerintah akan sulit dicapai tanpa adanya komunikasi yang baik. Pemerintahan terbentuk karena adanya kesamaan tujuan yang dimiliki oleh setiap instansinya.

Adanya prosedur pemerintahan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang resposif, dan kurangnya informasi sehingga menyebabkan miscommunication. Lewat permasalahan tersebut membuat citra yang kurang baik terhadap pemerintahan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu diadakan perbaikan keulitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang apik. Upaya perbaikan kualitas layanan publik yaitu pentingnya komunikasi. Melalui peran komunikasi, organisasi dalam suatu pemerintahan akan memberikan kinerja yang baik bagi institusi atau organisasi dimata masyarakat yaitu dapat menghasilkan kualitas layanan publik yang baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Menurut Arifin (2006:20-21) komunikasi memang menyentuh semua aspek kehidupan bermasyarakat atau sebaliknya semua aspek kehidupan bermasyarakat menyentuh komunikasi. Artinya komunikasi berada dimanapun dan kapanpun juga.

Menurut Carl I Hoveland bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. Bahwa komunikasi pada dasarnya suatu tindakan untuk mengekspresikan ide, informasi, pengetahuan, pikiran dan perasaan, serta pemahaman apa yang diungkapkan oleh orang lain yang melibatkan pihak pengirim dan penerima pesan, baik verbal maupun non verbal yang bisa terjadi dalam satu-satu atau kelompok. Komunikasi tersebut tidak hanya melibatkan isi pesan, tetapi juga dampak emosionalnya atau efek pesan dari orang yang menerimanya. Komunikasi tidak hanya sekedar memberi dan menerima namun lebih kepada proses dua arah.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna Public Services, yang berarti berbagi aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang atau jasa (Pamuji, 1999 dalam Natipulu, 2007, 165). Konsep ini berpijak pada kepentingan masyarakat sebagai konsumen yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang membutuhkan perhatian dan pelayanan. Menurut Ruslan (2003:260), konsep pelayanan publik berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan (konsumen).

Menurut Rachmadi dan Muslim dalam Jurnal JURIS (Vol. 14 No. 2), dalam kandungan Q.S. al-Baqarah [2]:267, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Rujukan lain secara normatif Rasulullah bersabda: hayrunnash anfauhum linnash yang artinya "sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia" (HR Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni) yang dihasankan oleh al-Albani didalam Shahihul Jami' no: 3289. Pengertian "baik" dalam hadist diatas tentunya bukan saja baik dalam pandangan manusia meskipun memiliki nilai relatif di

mata manusia, tetapi "baik" dalam menurut Allah dan Rasul-Nya yang tertuang dalam Al-Quran dan Sunnah Rasul-Nya yang bernilai absolut. Dengan demikian hadist ini memiliki pengertian bahwa ketika seseorang membantu sesama manusia sehingga dirinya bermanfaat bagi manusia lainnya maka termasuk kepada golongan "sebaik-baik manusia" dimata Allah Swt dan Rasul-Nya.

Pelayanan publik penting dikedepankan karena kepentingan atau kepuasan konsumen diperoleh tergantung dari apa yang diberikan pemerintah pada rakyatnya dan bagaimana masyarakat memberikan respon. Dengan demikian, tanggungjawab pemerintah untuk menjalankan kewajiban sebagai pemberi layanan yang terbaik.

### **KESIMPULAN**

Komunikasi pelayanan publik adalah pihak komunikator bertindak sebagai pengirim pesan dalam sebuah proses komunikasi. Maka dapat dikatakan komunikator pelayanan publik adalah seorang atau sekelompok orang dari birokrasi/pemerintahan yang menyampaikan berita/pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan pada pemerintahan tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan dengan prinsip kesetaraan.

Langkah yang dicapai dalam komunikasi pelayanan publik yaitu Informasi dapat diterima melalui bertanya, wawancara, angket atau quisioner.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan/organisasi sangat ditentukan oleh baik buruknya pelayanan publik

Terkait dengan mutu informasi, Buckland (Rivalina,2004:203) menjabarkan informasi menjadi Information-as-process (berperan menyampaikan), Information-as-knowledge (sesuatu yang dirasakan dalam information-as-process, pengetahuan yang dikomunikasikan. Information-as-thing, informasi adalah objek seperti data dan dokumen yang dapat memberikan informasi.

Pemerintah dapat melakukan aspek mutu informasi kepada masyarakat dengan menggunakan komunikasi secara langsung. Hal itu sangat berarti bagi masyarakat karena pemerintah mau terbuka dan bertanggungjawab atas kewajibannya. Ketika pemerintah memberikan informasi kepada masyarakat secara terbuka, pemerintah secara tidak langsung juga mendapatkan feedback dari masyarakat.

Informasi tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi bisa dilakukan dengan menggunakan pelayanan digital atau website. Apabila dikaitkan dengan pelayanan public digital maka penyediaan informasi pelayanan publik memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik melalui teknologi (internet) dan menjamin keakuratan informasi pelayanan publik. Keakuratan tersebut adalah kinerja pemerintah dalam menginformasikan secara langsung atas Interaksi, kerjasama, loyalitas, produktifitas.

Hal lainnya dalam peningkatan kualitas layanan publik di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan yaitu dengan meningkatkan kinerja humas dan mengubah layanan publik manual menjadi layanan publik melalui digital terutama di era informasi saat ini.

Menurut Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Maka dari itu, dalam penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), komunikasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan terhadap masyarakat Kota Banjarbaru jika diukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan E-Lapor! yaitu Hardware, Software, data dan informasi, human resources (SDM) sikap pelaksana dan komunikasi, masyarakat Kota Banjarbaru menyatakan sudah cukup puas dengan penerapan aplikasi ini, sehingga dapat menghemat waktu serta biaya jika dibandingkan dengan manual (langsung ke lapangan). Layanan E-Lapor! ini ditujukan untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga apapun pengaduan maupun saran masyarakat Kota Banjarbaru terhadap pelayanan public dapat dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif.

### **SARAN**

Beberapa saran yang peneliti bisa jadikan masukan, saran dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut 1. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh penerapan E-Lapor! terhadap masyarakat Kota Banjarbaru, diharapkan dalam penelitian berikutnya mampu membandingkan komunikasi dan strategi pelayanan publik di daerah lainnya. Dan lebih ditekankan kepada tingkat kepuasan masyarakat pada upaya Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik 2. Bagi pengelola E-Lapor! dapat meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran E-Lapor! dapat diketahui dan menyebar

secara merata dikalangan masyarakat Kota Banjarbaru. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa E-Lapor! sudah berbasis IT yang dapat di akses dimanapun dan kapanpun.

#### **REFERENSI**

- Komunikasi Pelayanan Publik, Kumorotomo.2013  
Manfaat Utama E-Government, Ndou.V. 2004.  
Komunikasi : Suatu Pengantar. Bandung. Remaja Rosakarya. Mulyana,Deddy. 2013  
Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta. Kencana Prenada Media. Moleong, Lexy J. 2004.  
Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung. Remaja Rosdakarya. Mulyana, Deddy. 2003.  
E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.Indrajit.,Richardus Eko. 2004  
Reformasi Pelayanan Publik. Sinambela.LijanPoltak.2006  
Manfaat dan Penerapan E-Government, Misuraca.2007  
Pentingnya Revitalisasi E-Government di Indonesia. Eddy.Satriya. 2006  
Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. Nazir, Moh. 2003.  
Metode Penelitian. Jakarta. Ghalia Indonesia. Nazir, Muhammad. 1988.  
Metode Penelitian. Jakarta. CV Rajawali. Syafi'i, Inu Kencana. 2010.  
Ilmu Politik. Jakarta. PT Rineka Cipta. Salemba Humanika. Wiryanto. 2004.  
Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta. PT Grasindo.Internet