

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Kondisi Umum Kota Mataram

1. Kondisi Geografis

a) Letak Wilayah

Secara geografis Kota Mataram yang merupakan Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki posisi yang strategis, terletak di bagian sebelah barat dari pulau Lombok, letaknya diapit antara kabupaten Lombok Barat dan Selat Lombok. Secara geografis letaknya antara $08^{\circ} 33'$ dan $08^{\circ} 38'$ Lintang Selatan dan antara $116^{\circ} 04'$ – $116^{\circ} 10'$ Bujur Timur, dengan batas–batas wilayah sebagai berikut :

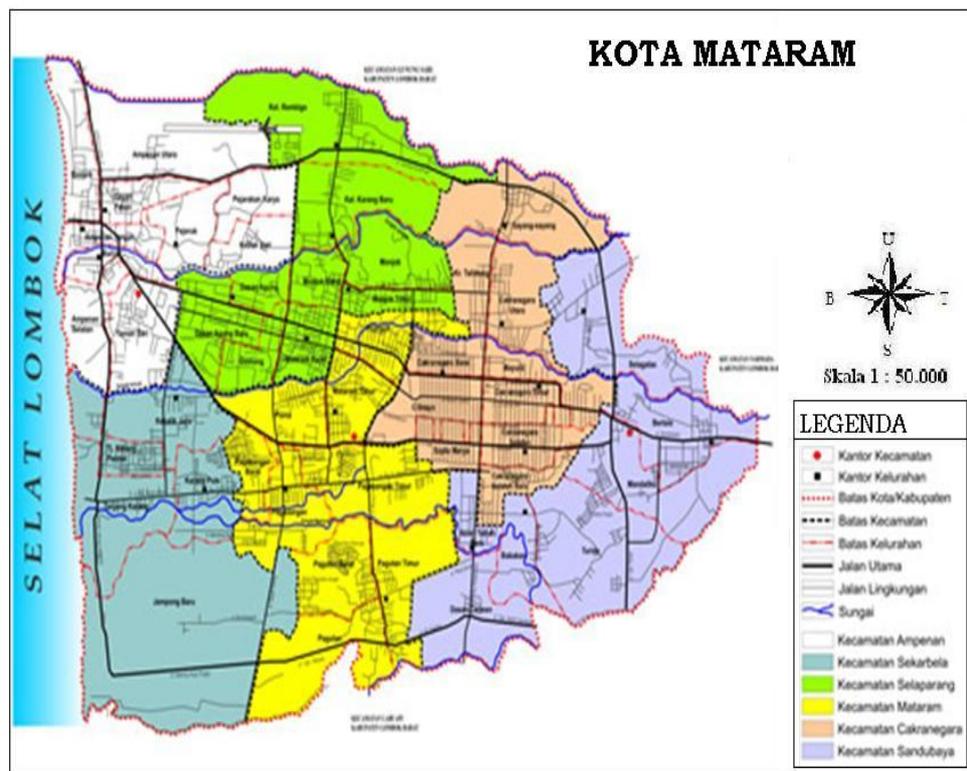
- a. Sebelah Utara : Kabupaten Lombok Barat
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Lombok Barat
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Lombok Barat
- d. Sebelah Barat : Selat Lombok

b) Luas Wilayah

Luas wilayah Kota Mataram adalah 6130 Ha ($61,30 \text{ Km}^2$). Pada tahun 2006, secara administratif wilayah Kota Mataram telah melakukan pemekaran wilayah dimana semula hanya terdapat 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Ampenan, Kecamatan Mataram, Kecamatan Cakranegara. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2007, Tentang Pemekaran Wilayah

Kecamatan dan Kelurahan, maka terjadi perubahan menjadi 6 (enam) wilayah kecamatan, yaitu: Kecamatan Ampenan, Sekarbela, Mataram, Selaparang, Cakranegara, dan Kecamatan Sandubaya, yang terbagi lagi menjadi 50 (limapuluh) kelurahan dan 304 lingkungan.

Gambar 2.1. Peta Wilayah Kota Mataram



Sumber:

<http://ppsp.nawasis.info/dokumen/perencanaan/sanitasi/pokja/bp/kota.mataram/BAB%20%20Gambaran%20umum%20Kota.pdf>

2. Kondisi Demografis

a) Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk, luas dan kepadatan penduduk dirinci per kelurahan pada tahun 2017.

Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Kota Mataram

Kelurahan	Luas Wilayah Area (Km ²)	Penduduk (Jiwa)	Kepadatan (Jiwa/Km ²)
Pagesangan	1,96	10 027	5 116
Mataram Timur	1,24	6 429	5 185
Pagesangan Barat	0,75	11 445	15 260
Pagesangan Timur	1,10	12 636	11 487
Pejanggik	1,03	9 349	9 077
Punia	0,88	7 559	8 590
Pagutan	1,86	10 890	5 855
Pagutan Barat	0,91	12 158	13 360
Pagutan Timur	1, 03	7 034	6 829
Total	10,76	87 527	8 134

Sumber : <https://mataramkota.bps.go.id>

b) Wilayah Administrasi

Secara administrasi Kota Mataram terbagi dalam 6 wilayah kecamatan, 50 kelurahan dan 322 lingkungan, dengan wilayah kecamatan terluas adalah Kecamatan Selaparang dengan luas 10,77 km² dan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Ampenan dengan luas wilayah 9,46 km².

c) Visi dan Misi

1. Visi :

Terwujudnya Kota Mataram yang Religius, Maju, dan Berbudaya sebagai Pusat Pemerintahan, Perdagangan dan Jasa Tahun 2025.

2. Misi :

- 1) Mewujudkan masyarakat yang bertakwa kepada tuhan yang maha esa dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan etika.
- 2) Mewujudkan keberadaan masyarakat dalam aspek ekonomi, sosial budaya, politik, dan hukum.
- 3) Mewujudkan SDM yang berkualitas dan menguasai IPTEK serta diimbangi dengan IMTAQ.
- 4) Mewujudkan kemandirian dan daya saing daerah dalam menghadapi era globalisasi.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- 6) Mewujudkan pengelolaan potensi dan sumber keuangan daerah yang efektif, efisien dan akuntabel.
- 7) Mewujudkan pengelolaan potensi SDA berdasarkan prinsip kelestarian lingkungan hidup dan pembangunan yang berkelanjutan.

B. Web LAPOR!

1. Tentang LAPOR!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan sebuah sarana atau media untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis online atau media sosial yang memiliki prinsip mudah, terpadu, dan tuntas.

LAPOR! dikelola dan dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (S4P) dalam rangka menjalankan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Laporan pengaduan maupun aspirasi yang diberikan masyarakat akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk kemudian dapat ditindaklanjuti. Masyarakat juga dapat mengawal penanganan setiap laporan secara transparan dan akuntabel melalui berbagai fitur yang tersedia, dimana fitur-fitur tersebut untuk mendukung keamanan kenyamanan masyarakat yang menyampaikan aspirasi dan pengaduannya.

Sebagai sistem pengaduan yang terpadu dan berjenjang, LAPOR! telah terhubung dengan berbagai instansi pemerintah, dengan rincian sebagai berikut :
(Data: Mei 2018)

- a. 34 Kementrian
- b. 97 Lembaga Pemerintah Non-Kementrian/Lembaga Non- Struktural/Lembaga Negara
- c. 303 Pemerintah Daerah
- d. 116 BUMN
- e. 130 Perguruan Tinggi Negeri & Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta
- f. 131 Perwakilan RI di Luar Negeri

Gambar 2.2. Tampilan LAPOR!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang

Ketik laporan Anda...

Pilih Kategori

Lampiran Lokasi Anonim Rahasia LAPOR!

Sumber : lapor.go.id

Dapat dilihat berdasarkan gambar di atas merupakan tampilan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) jika diakses melalui websitenya yaitu lapor.go.id (lapor.go.id).

2. SOP LAPOR

Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem LAPOR! SP4N (Sumber: Pihak Diskominfo Kota Matarm)

Tabel 2.2. SOP LAPOR!

No	Kegiatan	Pelaksana	Persyaratan atau perlengkapan	waktu	Output
1	Memverifikasi, menelaah mendisposisikan laporan Admin Instansi K/L/D	Admin Pusat, Admin Instansi, Pejabat Penghubung	Laporan pengaduan masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan pendukung)
2	Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat penghubung Perangkat Daerah, jika tidak sesuai kewenangan dikembalikan ke Super Admin		Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan / atau diteruskan ke unit terkait
3	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke admin Instansi		Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 Hari	Laporan yang ditindaklanjuti (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai, jika tidak ditindaklanjuti dalam waktu 60 hari kerja maka laporan tersebut

					diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)
--	--	--	--	--	---

Sumber : Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram 2019

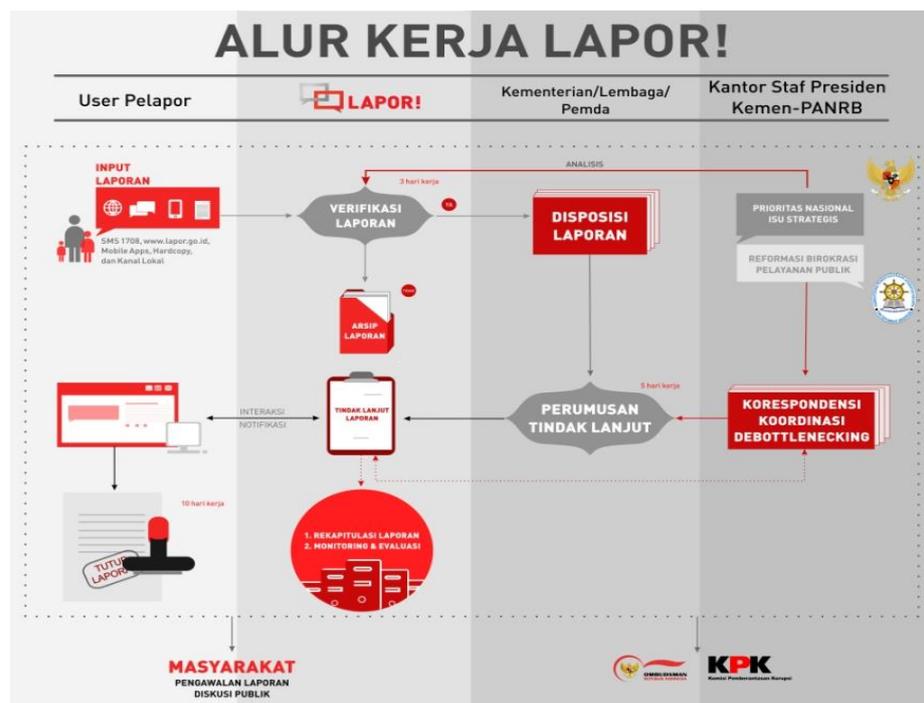
3. Penyampaian Laporan

Adapun beberapa sarana yang dapat digunakan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduannya :

- 1) Situs www.lapor.go.id
- 2) SMS ke 1708 (tarif normal)
- 3) Mobile apps LAPOR! (Android)
- 4) Twitter @LAPOR1708 dengan menyertakan tagar #lapor
- 5) Saluran pengaduan lain yang telah diintegrasikan

4. Sistem Alur Kerja LAPOR!

Gambar 2.3. Alur Kerja LAPOR!



Sistem alur kerja LAPOR! yaitu pengguna dapat secara langsung mengakses layanan LAPOR! tersebut setelah melakukan beberapa tahap registrasi, dimana tersedia pula opsi untuk langsung mendaftar dengan akun facebook atau twitter yang dimiliki. Selanjutnya, pengguna dapat langsung menuliskan laporan atau aspirasi yang ingin disampaikan melalui beberapa alternatif yang disediakan oleh program LAPOR! seperti melalui situs, aplikasi, akun facebook atau Twitter, maupun mengirimkan SMS ke nomor 1798.

Kemudian laporan akan diverifikasi terlebih dahulu oleh administartor LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan dari laporan yang diajukan oleh pengguna. Selanjutnya laporan diteruskan ke instansi kementerian, lembaga, atau dinas terkait yang bersangkutan dengan laporan yang telah diajukan paling lambat tiga hari kerja setelah pelaporan (lapor.go.id).

5. Verifikasi Laporan

Verifikasi laporan mengenai aspirasi maupun pengaduan yang masuk dalam LAPOR! merupakan sebuah proses pemeriksaan substansi laporan oleh administrator dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja. Verifikasi dilakukan untuk memastikan agar tiap laporan yang masuk disampaikan secara jelas, lengkap, dan kronologis serta disertai dengan data yang memadai (jika ada).

Verifikasi ini merupakan salah satu proses yang sangat penting agar laporan yang diberikan masyarakat kemudian dapat diteruskan kepada instansi yang tepat dan terkait dengan laporan yang diajukan agar mempermudah proses tindak lanjut laporan. Pada saat verifikasi laporan, administrator akan memandu pelapor jika terdapat informasi dan data data yang perlu dilengkapi. Dalam hal

ini masyarakat tidak perlu ragu terkait dengan kewenangan instansi yang dituju karena administrator akan memandu prosesnya, karena laporan yang jelas, lengkap, dan kronologis akan diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk kemudian dapat ditindaklanjuti.

6. Tindak Lanjut Laporan

Instansi yang berkaitan dengan laporan yang diajukan masyarakat diwajibkan menindaklanjuti setiap aspirasi dan pengaduan yang disampaikan masyarakat secara cepat dan tepat sesuai tugas, fungsi, dan kewenangannya. Instansi akan melakukan analisis terhadap substansi laporan, berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, menindaklanjuti di lapangan, serta memberikan jawaban resmi melalui aplikasi LAPOR!. Dimana dalam pelaksanaan tindak lanjut laporan tersebut, tetap mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Jangka waktu untuk menindaklanjuti laporan bergantung pada jenis dan bobot laporan yang disampaikan oleh masyarakat, sebagai berikut :

a. Ringan

Jenis laporan ini biasanya mengenai apresiasi, aspirasi, dan permintaan informasi. Contohnya seperti pertanyaan mengenai prosedur, permintaan informasi publik, dan sebagainya. Standar waktu tindak lanjut pada laporan ini paling lambat 5 (lima) hari kerja.

b. Sedang

Jenis laporan dengan bobot sedang biasanya mengenai pengaduan yang tidak berkadar pengawasan atau pengaduan yang penyelesaiannya dapat dilakukan oleh satu instansi. Contohnya seperti, keluhan mengenai standar pelayanan. Standar waktu tindak lanjut dalam jenis laporan ini paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.

c. Berat

Jenis laporan ini biasanya mengenai pengaduan yang berkadar pengawasan, adanya indikasi penyalahgunaan wewenang pengaduan yang penyelesaiannya bersifat lintas-sektoral, atau pengaduan yang berkaitan dengan infrastruktur besar. Contoh laporan seperti ini terkait dengan infrastruktur, pengaduan mengenai korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan sebagainya. Dalam laporan dengan jenis ini standar waktu tindak lanjut yang diberikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja.

7. Penutup Laporan

Penutupan laporan dilakukan terhadap laporan yang telah selesai ditindaklanjuti. Penutupan laporan dilakukan berdasarkan pada beberapa hal berikut ini :

- a. Pelapor memberikan pernyataan kepuasan atas tindak lanjut yang diberikan (penutupan dilakukan oleh administrator).
- b. Pelapor memberikan pernyataan kepuasan atas tindak lanjut yang diberikan dan menutup sendiri laporannya (penutupan dilakukan oleh pelapor).

- c. Tidak adanya respons, tanggapan atau sanggahan lebih lanjut dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja terhadap tindak lanjut yang diberikan instansi (penutupan dilakukan secara otomatis oleh sistem).
- d. Adanya debat kusir terkait tindak lanjut laporan. Debat kusir yang dimaksud yaitu apabila pelapor memberikan sanggahan secara berkepanjangan namun tidak menyertakan alasan yang logis atau informasi dan data terkait sanggahannya (penutupan dilakukan oleh administrator).

8. Fitur Pendukung

Terdapat beberapa fitur pendukung yang disediakan dan dapat digunakan oleh masyarakat yang menggunakan LAPOR!, antara lain:

a. Tracking ID

Tracking ID merupakan nomor tiket yang dapat digunakan untuk memantau status penanganan setiap laporan.

b. Notifikasi

Merupakan pemberitahuan resmi mengenai status laporan. Masyarakat yang menggunakan atau menyampaikan laporan, akan menerima notifikasi ketika laporan telah diteruskan, ketika laporan telah ditindak lanjuti, ketika laporan telah tertutup, dan bahkan ketika laporan tidak dapat diproses lebih lanjut.

c. Kolom Tindak Lanjut Laporan

Kolom tindak lanjut laporan merupakan sebuah ruang interaksi dua arah antara masyarakat yang mengajukan laporan dan instansi yang berkaitan dengan laporan tersebut. Pada saat laporan ditindaklanjuti, pelapor berkesempatan untuk

memberikan umpan balik terhadap tindak lanjut tersebut sehingga kualitas tindak lanjut dapat dikawal oleh semua pihak. Dengan demikian, diharapkan muncul solusi terbaik yang substansial untuk setiap permasalahan dan kebutuhan masyarakat.

d. Indikator Warna (Merah, Kuning, Hijau)

Indikator warna disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui progres penanganan setiap laporan. Warna merah yang berarti laporan belum ditangani, kuning artinya laporan sedang dalam proses penanganan, dan hijau artinya laporan telah selesai ditangani dan ditutup.

e. Statistik

Fitur statistik disediakan secara terbuka dalam bentuk rekapitulasi agar masyarakat dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pengelolaan pengaduan setiap instansi. Statistik dalam format yang lebih rinci dapat disediakan dengan menghubungi pengelola.

f. Anonim dan Rahasia

Laporan yang telah diteruskan kepada instansi bersifat terbuka. Namun demikian, pelapor maupun administrator dapat menggunakan fitur anonim dan/atau rahasia agar identitas pelapor dirahasiakan ataupun tidak terpublikasi. Fitur yang dimaksudkan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pelapor, khususnya terkait dengan substansi laporan yang sensitif.