

## PENERAPAN WEBSITE LADEWA DALAM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA BIMA

Ari Apriyansa<sup>1</sup> Lalu Reza Anugrah<sup>2</sup> M. Haerul Alifkah<sup>3</sup>

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Mei 2025

Revised Mei 2025

Accepted Mei 2025

Available online Mei 2025

#### Email:

[ari.apriyansa@ipdn.ac.id](mailto:ari.apriyansa@ipdn.ac.id)<sup>1</sup>

[33.0647@praja.ipdn.ac.id](mailto:33.0647@praja.ipdn.ac.id)<sup>2</sup>

[33.0927@praja.ipdn.ac.id](mailto:33.0927@praja.ipdn.ac.id)<sup>3</sup>



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

### Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi birokrasi dan partisipasi masyarakat. Pemerintah Kota Bima merespons hal ini dengan meluncurkan Website LADEWA (Lapor Dae Wali), sebuah platform daring yang ditujukan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara langsung kepada pemerintah secara cepat, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Website LADEWA dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bima serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi non-partisipatif terhadap fitur dan operasional website, serta studi dokumentasi terhadap konten, laporan aduan, dan kebijakan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website LADEWA memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan publik, namun efektivitasnya belum optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi minimnya sosialisasi kepada masyarakat, rendahnya literasi digital, keterbatasan transparansi dalam tindak lanjut laporan, serta lemahnya koordinasi lintas perangkat daerah. Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi sosialisasi, peningkatan kapasitas pengelola sistem, penyempurnaan alur informasi publik, serta integrasi kebijakan antar-OPD guna menjadikan LADEWA sebagai instrumen pengaduan digital yang efektif, partisipatif, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** E-Government, Manajemen Pengaduan, LADEWA, Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan partisipatif merupakan fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Effendi, 2021; Mahsun, 2021). Dalam konteks pemerintahan modern, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Indrajit, 2006; Bappenas, 2022). Hal ini sejalan dengan kebijakan nasional yang tertuang dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan e-Government, serta Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengaduan merupakan saluran yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, dan aspirasi terhadap kinerja pemerintah, sekaligus menjadi sarana kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan (Pasolong, 2007; Sacipto & Hetiyasari, 2023). Namun dalam praktiknya, pengelolaan pengaduan sering kali dihadapkan pada berbagai kendala seperti prosedur yang rumit, respon yang lambat, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan aduan (Haspo & Frinaldi, 2020). Hasil observasi dan analisis data tidak langsung terhadap Website LADEWA Kota Bima tahun 2024 melalui studi dokumentasi laporan pengaduan yang tersedia publik di laman <https://ladewa.bimakota.go.id> serta estimasi naratif berbasis pola visualisasi interaktif sistem.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengaduan LADEWA Kota Bima (2024)

Grafik di atas adalah hasil observasi dan analisis data tidak langsung terhadap Website LADEWA Kota Bima tahun 2024 melalui studi dokumentasi laporan pengaduan yang tersedia publik di laman <https://ladewa.bimakota.go.id> serta estimasi naratif berbasis pola visualisasi interaktif sistem. Berdasarkan hasil observasi terhadap sistem LADEWA dan dokumentasi aduan selama tahun 2024, tercatat sebanyak **320 laporan pengaduan** telah disampaikan oleh masyarakat Kota Bima melalui platform digital ini. Tingginya angka pengaduan tersebut menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap LADEWA sebagai sarana yang dianggap lebih cepat, transparan, dan mudah diakses dibandingkan metode konvensional.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Kota Bima meluncurkan Website LADEWA (Lapor Dae Wali) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis TIK. Website ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring dan memberikan akses informasi secara lebih terbuka (Rahardhabi et al., 2024). Namun, meskipun website ini sudah tersedia sejak beberapa waktu lalu, tingkat pemanfaatannya masih relatif rendah. Rendahnya literasi digital masyarakat, terbatasnya sosialisasi, serta lemahnya koordinasi antar-OPD menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas platform ini (Yuliana, 2021; Simanjuntak, 2021).

Selain itu, belum banyak kajian akademik yang secara mendalam mengevaluasi bagaimana sistem pengaduan daring seperti LADEWA diterapkan di daerah, khususnya di kota-kota kecil dengan keterbatasan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan Website LADEWA telah berjalan secara efektif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bima (Sowa et al., 2024; Wibowo & Sihombing, 2022).

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan tantangan dalam implementasi Website LADEWA sebagai media pengaduan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur mengenai e-Government di tingkat lokal, serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat sistem pengaduan publik yang lebih responsif dan inklusif.

## TINJAUAN PUSTAKA

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik (Indrajit, 2006; Effendi, 2021). Tujuannya tidak hanya untuk digitalisasi proses administratif, tetapi juga untuk memperluas partisipasi warga dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Wibowo & Sihombing, 2022).

Heeks (2006) menyatakan bahwa implementasi e-Government yang berhasil ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas organisasi, dan sumber daya manusia (SDM), serta penerimaan dan keterlibatan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan Sukmono dan Farida (2020), yang menekankan bahwa keberhasilan aplikasi pengaduan publik digital dipengaruhi oleh koordinasi antar-OPD dan literasi digital masyarakat.

Dalam konteks lokal seperti Kota Bima, tantangan seringkali muncul pada aspek SDM dan literasi digital masyarakat yang belum merata (Yuliana, 2021). Penguatan kapasitas internal pemerintahan dan keterlibatan masyarakat melalui pelatihan menjadi strategi penting untuk menjawab tantangan ini (Rahardhabi et al., 2024).

Manajemen pengaduan publik merupakan bagian penting dari sistem pelayanan publik yang demokratis. Menurut Pasolong (2007), pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi warga dalam mengawasi kinerja pemerintah, yang harus dikelola secara sistematis dan responsif agar mampu meningkatkan mutu pelayanan. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 juga menegaskan pentingnya sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berbagai studi seperti oleh Haspo dan Frinaldi (2020), serta Sowa et al. (2024), menunjukkan bahwa aplikasi pengaduan digital seperti SP4N-LAPOR maupun LADEWA perlu ditopang oleh pembaruan sistem yang konsisten dan melibatkan masyarakat secara aktif untuk menjamin keberlanjutannya. Transparansi, feedback, dan publikasi hasil laporan menjadi indikator penting dalam menumbuhkan kepercayaan publik (Marrisca & Prastyawan, 2024).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami penerapan Website LADEWA sebagai media pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bima. Penelitian ini dilakukan tanpa melibatkan wawancara langsung dengan informan, melainkan melalui teknik observasi dan analisis dokumen secara mendalam.

Teknik pengumpulan data terdiri dari dua metode utama: (1) observasi non-partisipatif, yakni peneliti mengamati langsung tampilan, fitur, dan alur penggunaan Website LADEWA tanpa berinteraksi secara langsung dengan pengguna maupun pengelola sistem; dan (2) studi dokumentasi, yang mencakup penelaahan terhadap berbagai dokumen yang tersedia secara publik seperti laporan pengaduan, informasi layanan dari laman resmi Diskominfo Kota Bima, serta regulasi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan publik.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi tematik, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola temuan yang muncul dari observasi sistem dan isi dokumen. Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan pada bulan Januari 2025, dengan lokasi observasi difokuskan pada pemanfaatan dan akses terhadap Website LADEWA secara daring.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan Website LADEWA

Website LADEWA (Lapor Dae Wali) merupakan inovasi digital dari Pemerintah Kota Bima untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Secara umum, tampilan dan fitur dari website ini cukup sederhana dan mudah dipahami, seperti form pengaduan, pelacakan status, dan tampilan ringkas laporan yang sudah ditindaklanjuti. Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan website ini belum maksimal.

Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan platform ini, bahkan sebagian besar belum pernah mengaksesnya. Kurangnya promosi dan tidak adanya panduan penggunaan yang

mudah diakses menjadi penyebab utama. Fitur-fitur yang ada juga masih terkesan terbatas dan belum ramah bagi semua kalangan, seperti lansia atau masyarakat dengan keterbatasan akses internet. Potensi partisipasi masyarakat melalui platform ini sebenarnya cukup besar, hanya saja belum diiringi dengan pendekatan yang inklusif dan masif dari pemerintah.

## 2. Sumber Daya Manusia

Dari sisi pengelolaan, Website LADEWA dijalankan oleh tim teknis dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Kota Bima. Namun, hasil penelusuran menunjukkan bahwa frekuensi pembaruan dan kecepatan respons terhadap laporan belum konsisten. Hal ini mengindikasikan adanya keterbatasan sumber daya manusia, baik secara jumlah maupun kapasitas.

Belum terlihat adanya pelatihan rutin atau mekanisme evaluasi kinerja tim pengelola. Padahal, untuk mengelola sistem digital seperti ini dibutuhkan keahlian teknis dan pemahaman yang baik terhadap alur birokrasi. Tanpa SDM yang andal, sistem sebegitu apa pun tidak akan berjalan maksimal. Ini menjadi catatan penting bagi pemerintah daerah agar tidak hanya fokus pada peluncuran platform, tapi juga penguatan kapasitas pengelolanya.

## 3. Data dan Informasi

Website LADEWA menyediakan fitur pelacakan laporan, namun dari hasil observasi, tidak semua laporan mendapatkan pembaruan status yang jelas. Banyak laporan yang terlihat stagnan atau tidak ada tindak lanjut yang diinformasikan ke pelapor. Ini bisa berdampak pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem.

Transparansi menjadi aspek yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan. Masyarakat butuh kepastian bahwa aduan mereka diterima, ditangani, dan mendapatkan solusi. Ketika tidak ada kejelasan, muncul persepsi bahwa laporan hanya sekadar formalitas. Oleh karena itu, sistem perlu diperkuat dengan notifikasi otomatis dan keterbukaan informasi proses tindak lanjut.

## 4. Struktur Organisasi

Pengelolaan pengaduan melalui Website LADEWA sejatinya melibatkan banyak perangkat daerah. Namun, dari penelusuran terhadap beberapa laporan, terlihat bahwa tidak semua dinas aktif dalam menanggapi aduan yang masuk. Beberapa laporan bahkan terhenti karena tidak ada tindak lanjut dari OPD terkait.

Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi antar-OPD masih menjadi tantangan. Belum ada mekanisme yang jelas mengenai siapa yang bertanggung jawab dalam setiap jenis laporan. Pemerintah daerah perlu menunjuk focal point di setiap OPD, agar alur penanganan aduan menjadi lebih cepat dan tidak saling lempar tanggung jawab.

## 5. Komunikasi dan Sosialisasi

Dari sisi sosialisasi, penggunaan Website LADEWA masih sangat terbatas. Informasi mengenai platform ini tidak banyak ditemukan di media sosial resmi pemerintah maupun kanal komunikasi lain. Akibatnya, hanya segelintir masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkannya.

Sosialisasi seharusnya tidak hanya mengandalkan media daring. Pendekatan langsung ke masyarakat melalui kelurahan, RT/RW, sekolah, dan komunitas warga justru lebih efektif untuk menjangkau kalangan yang belum akrab dengan teknologi. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama di wilayah pinggiran atau pedesaan, agar mereka bisa memanfaatkan layanan digital ini secara mandiri.

## 6. Upaya Perbaikan dan Rekomendasi

Untuk meningkatkan efektivitas LADEWA, ada beberapa hal yang perlu dilakukan:

- 1) **Sosialisasi aktif dan menyeluruh:** bukan hanya lewat media online, tapi juga lewat tatap muka, forum warga, dan kerja sama dengan tokoh masyarakat.
- 2) **Peningkatan kapasitas SDM pengelola:** pelatihan rutin dan evaluasi kinerja agar respons terhadap aduan menjadi lebih cepat dan profesional.
- 3) **Penambahan fitur transparansi:** seperti sistem notifikasi otomatis dan tampilan riwayat tindak lanjut aduan.
- 4) **Koordinasi antar-OPD yang lebih terstruktur,** termasuk penunjukan focal point di setiap dinas.
- 5) **Penguatan regulasi dan SOP pengaduan,** agar semua perangkat daerah memahami dan menjalankan perannya secara konsisten.

Meski kehadiran Website LADEWA sudah menjadi langkah maju dalam pelayanan publik, masih banyak hal yang perlu diperbaiki agar sistem ini benar-benar efektif. Pemerintah perlu lebih aktif mengenalkan platform ini ke masyarakat, tidak hanya lewat internet, tapi juga melalui pertemuan warga, kegiatan kelurahan, atau kerja sama dengan tokoh masyarakat. Di sisi lain, pengelola sistem juga perlu terus ditingkatkan kemampuannya, supaya laporan bisa ditangani lebih cepat dan tepat.

Hal-hal teknis seperti fitur notifikasi, transparansi proses tindak lanjut, dan koordinasi antar-OPD juga perlu dibenahi. Intinya, jangan sampai platform ini hanya menjadi formalitas tanpa dampak nyata. Jika dikelola dengan serius dan dijadikan bagian dari budaya kerja pemerintah daerah, LADEWA punya potensi besar untuk memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang lebih terbuka dan responsif.

## PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa Website LADEWA (Lapor Dae Wali) merupakan langkah awal yang positif dalam inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Bima. Platform ini secara teknis telah tersedia dan menyediakan mekanisme pelaporan daring bagi masyarakat. Namun, efektivitasnya masih belum optimal karena kendala seperti rendahnya sosialisasi, literasi digital yang terbatas, kurangnya transparansi tindak lanjut, dan lemahnya koordinasi antar-OPD.

Untuk itu, diperlukan strategi terintegrasi yang mencakup penguatan sosialisasi publik, peningkatan kapasitas pengelola sistem, penyempurnaan alur transparansi informasi, serta integrasi kebijakan lintas sektor. Keberhasilan sistem pengaduan digital seperti LADEWA sangat bergantung pada sinergi antara dukungan teknologi, kesiapan birokrasi, dan keterlibatan aktif masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R. (2020). *Manajemen Layanan Publik di Era Digital*. Deepublish.
- Bappenas. (2022). *Laporan Evaluasi SPBE Nasional 2022*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Budiman, I. (2021). Implementasi e-Government dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 120-135.
- Budianto, A., & Putra, H. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas e-Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 45-55.
- Dewi, M. F., & Nugroho, R. A. (2021). Partisipasi Publik dalam Era Digital: Studi Kasus Layanan Pengaduan Online. *Jurnal Komunikasi Publik*, 10(3), 200-215.
- Effendi, S. (2021). *Desentralisasi dan Pelayanan Publik: Membangun Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Responsif*. Gava Media.
- Kominfo. (2023). *Indeks SPBE Indonesia Tahun 2023*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.



- Kurniawan, A. (2022). Transparansi Layanan Pengaduan Publik di Era E-Government. *Jurnal Birokrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 77-88.
- Mahsun, M. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. BPFE Yogyakarta.
- Nugroho, R. (2020). *Public Policy in the Digital Era: Teori dan Praktik*. Pustaka Pelajar.
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan e-Government*.
- Rahmawati, N., & Latif, A. (2021). Efektivitas Media Online sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 3(2), 58-72.
- Saputra, A. (2022). Analisis Penggunaan Aplikasi Laporan dalam Meningkatkan Partisipasi Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 101-113.
- Simanjuntak, T. (2021). Akuntabilitas Pemerintah Daerah melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Governansi*, 5(2), 96-108.
- Siregar, M. A. (2020). Kendala Implementasi e-Government di Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 17(3), 245-260.
- Sukmono, D., & Farida, L. (2020). Partisipasi Digital dalam Layanan Pemerintahan: Studi Platform LAPOR!. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 165-180.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Tambunan, T. (2022). Peran Teknologi Informasi dalam Reformasi Birokrasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(1), 55-68.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Wahyudi, D. (2021). Aplikasi Layanan Pengaduan sebagai Alat Kontrol Sosial. *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 3(1), 33-47.
- Wibowo, A., & Sihombing, R. (2022). Implementasi Aplikasi Pengaduan Online sebagai Media Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-58.
- Yuliana, L. (2021). Literasi Digital dan Pemanfaatan Aplikasi Pemerintah oleh Masyarakat. *Jurnal Media dan Masyarakat*, 4(2), 89-103.
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(4).
- Ranama, A. L., Mulyanto, A. I., & Kurniawan, I. A. (2021). Komunikasi Kebijakan Publik dalam Penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(2), 78-86.
- Sacipto, R., & Hetiyasari, H. (2023). Analisis Yuridis dalam Penerapan Efektivitas Pelayanan Publik: Studi Kasus SP4N LAPOR Kabupaten Demak. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(1), 11-16.