

## **ABSTRAK**

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah kepada masyarakat adalah melalui layanan pengaduan berbentuk online yang terintegrasi dengan program SP4N-LAPOR! secara Nasional. Pengaduan online melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 bertujuan dalam mewujudkan penyelenggaraan pengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat secara efektif, cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam memastikan efektivitas pengelolaan pengaduan, Pemerintah Kota Lhokseumawe bekerjasama dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo). Namun dalam penerapannya, pengaduan masyarakat masih ada yang belum ditindaklanjuti oleh Instansi terkait/Organisasi Perangkat Daerah. Selain itu sistem sering terjadi error data laporan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang disajikan secara deskriptif yaitu dengan mengumpulkan, menguraikan, serta menjelaskan permasalahan-permasalahan yang terkait dengan penelitian ini. Hasil penelitian didasarkan pada perwujudan dari PerMen PANRB No. 62 Tahun 2018 melalui tiga indikator yaitu sarana dan prasarana, mekanisme pengelolaan, dan kompetensi pelaksana. Dalam implementasi aplikasi tersebut Teori Edward III sudah berjalan, namun belum maksimal dilaksanakan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor yaitu sosialisasi SP4N-LAPOR! yang masih kurang, sumber daya anggaran belum mencukupi, Instansi terkait/OPD yang kurang tanggap dalam penindaklanjutan, dan kendala sistem. Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan Diskominfo Kota Lhokseumawe telah melaksanakan perannya dalam melakukan peningkatan kapasitas admin penghubung di setiap OPD melalui pelatihan dan bimbingan teknis. Adapun solusi untuk mengatasi hambatan dalam pengimplementasian adalah sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, perbaikan sistem, serta peningkatan kapasitas penanganan pengaduan.

**Kata Kunci :** Implementasi, Diskominfo, SP4N-LAPOR!