

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DALAM PELAYANAN PADA DINAS KOMINFO KABUPATEN JAYAPURA

Gustaf Girapon¹⁾, Yosephina Ohoiwutun²⁾

¹⁾Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura

²⁾Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

Abstract :

The existence of an e-LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) is the implementation of e-Governance to facilitate public service complaints for the community. This study aims to analyze and describe the Implementation of e-LAPOR in Services at Jayapura Regency, Kominfo Service, and to analyze the supporting and inhibiting factors for the Implementation of e-LAPOR in Services at the Regency, Services of Information and Communications Services. Jayapura. This study used a qualitative descriptive approach which was carried out at Jayapura Regency Communication and Informatics Office, the determination of informants was carried out by snowball. Data collection techniques used are observation and interviews. Data analysis includes the stages of data reduction, data presentation, and conclusion. The results of the study show that the implementation of the e-LAPOR Policy in services at the Jayapura District Communication and Information Service has been running but not optimal. In terms of the communication aspect, it has been carried out as it should, by coordinating the policy organizers for information dissemination and socialization in introducing this policy to the target group. In the aspect of human resources, they already have adequate human resources and meet the adequacy aspect, but in terms of the quality of mastery of technical skills it is still lacking, so it is very necessary to hold training to develop the soft skills they have, the institutional environment of facilities is sufficient to carry out the SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) application is managed by the Admin, access to the internet is also sufficient to run the application. The disposition works quite adequately based on the firmness and seriousness of policy implementers at the institutional level in carrying out the policy. Then, the Bureaucratic Structure is based on the authority and obligation that is handed over by the main tasks and functions of each existing field and section and refers to the SOP (Standard Operational Procedures) for policy implementation. Supporting factors are the existence of regulations at the regional level, the allocation of human resources, and supporting facilities. Then the inhibiting factor is that the community is not very adept at using the e-LAPOR application to make complaints, especially the people at the village level. Then, the lack of outreach to the community and limited access to the internet network in the villages.

Abstrak :

Adanya Kebijakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (e-Lapor) merupakan penerapan e-Governance untuk mempermudah pengaduan pelayanan publik untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Kebijakan e-Lapor Dalam Pelayanan Pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat Implementasi Kebijakan e-Lapor dalam Pelayanan Pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura, penentuan informan dilakukan secara snowball. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Analisis data meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kebijakan e-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura telah berjalan namun belum optimal. Ditinjau dari aspek komunikasi sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya, dengan melakukan koordinasi dari penyelenggara kebijakan untuk penyebaran informasi dan sosialisasi dalam mengenalkan kebijakan ini kepada kelompok sasaran. Pada aspek sumber daya manusia, telah memiliki jumlah sumber daya manusia yang memadai dan memenuhi aspek kecukupan, akan tetapi dari segi mutu penguasaan keterampilan teknis masih kurang, sehingga sangat perlu diadakan pelatihan untuk mengembangkan softskill yang dimiliki, lingkungan fasilitas dari kelembagaan sudah mencukupi untuk menjalankan aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang dikelola oleh Admin, akses terhadap internet juga telah mencukupi untuk menjalankan aplikasi. Disposisi berjalan dengan cukup memadai berdasarkan keteguhan dan keseriusan para pelaksana kebijakan pada tingkat kelembagaan dalam menjalankan kebijakan. Kemudian, Struktur Birokrasi didasari pada kewenangan dan kemestian yang diserahkan berdasarkan dengan tugas pokok dan fungsi tiap-tiap bidang dan seksi yang ada dan merujuk pada SOP (Standard Operational Procedures) untuk pelaksanaan kebijakan. Faktor pendukung adalah adanya regulasi di tingkat daerah, alokasi sumber daya manusia dan sarana penunjangnya. Kemudian faktor penghambatnya adalah masyarakat belum terlalu mahir menggunakan aplikasi e-LAPOR tersebut untuk melakukan pengaduan, apalagi masyarakat di tingkat kampung. Kemudian, kurangnya sosialisasi ke masyarakat dan keterbatasan akses jaringan internet di kampung-kampung.

Keyword: Implementation, Policy, e-Lapor, Dinas Kominfo, Jayapura, Papua

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik masyarakat harus terintegrasi sehingga tersedia bagi semua orang secara real time, kapan pun dan di mana pun (Maryam, 2017). Dukungan teknologi yang memungkinkan hal tersebut adalah sistem informasi manajemen berbasis web melalui internet yang serba guna karena dikelola melalui aplikasi browser, artinya tetap tersedia bagi pengguna meskipun memiliki sistem operasi yang berbeda. Tentunya dengan klasifikasi hak akses yang diberikan (Supriyanto, 2016). Namun, masalah keamanan harus diperhatikan untuk melindungi sistem yang beroperasi dalam dua mode konfigurasi, yaitu online dan offline (Islah, 2018). Dalam perkembangannya, masyarakat mengeluhkan pelayanan publik pemerintah (Hariani, 2008).

Dalam pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat disadari bahwa masih ada pelayanan yang mengabaikan atau tidak menanggapi pengaduan dari masyarakat (Yohanitas, 2018). Selain itu, isu-isu terkenal lainnya tidak mudah, atau masyarakat tidak memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan dan permintaan mereka (Utomo, 2010). Jika hal ini pada akhirnya mengakibatkan melemahnya kepercayaan warga terhadap pemerintah, hal itu juga dapat membuat kebanyakan orang percaya bahwa tidak akan ada manfaat atau hasil dari menyampaikan apa yang mereka harapkan atau rasakan keluhannya (Utomo, 2010). ketika keluhan mereka tidak dijawab dengan baik atau mereka belum mencapai hasil yang mereka rasakan atau terima dari apa yang mereka minati atau apa yang mereka keluhkan (Sahuri, 2013).

Lebih lanjut dalam pengaplikasian mengenai *e-Government* untuk pelayanan publik dikeluarkan kebijakan mengenai penggunaan e-Lapor untuk pengaduan dan pelayanan berbasis media elektronik. Dimana e-Lapor, merupakan aplikasi mobile versi khusus administrator berbasis Android dan IOS yang dimotori oleh

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB), untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Banyaknya pelayanan publik pada berbagai bidang di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura yang diperuntukan bagi kepentingan masyarakat, tak jarang memiliki kekurangan menyampaiaatau kelemahan sehingga memicu pengaduan masyarakat kepada instansi terkait. Solusi dari persoalan tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan atau keluhan mengenai kekurangan dan kelemahan dari pelayanan publik yang ada. Aplikasi LAPOR yakni Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan aplikasi yan dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan mengenai pelayanan publik tertentu.

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jayapura melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang berada di bawah Sekretariat Daerah Bagian Ekonomi dan Pembangunan (Ekbang), melaksanakan kegiatan sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR), meskipun demikian Pengawasan pelayanan publik melalui penanganan pengaduan masyarakat diharapkan dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi dan mengurangi potensi konflik, sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Namun dalam praktik, pengelolaan pengaduan masyarakat di masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik belum efektif dan terintegrasi. Olehnya penelitian ini bertujuan untuk menyoroti bagaimana pengimpelemntasian dari kebijakan e-Lapor dengan menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR bagi penyelenggara kebijakan untuk mengakomodir aduan,

laporan maupun aspirasi dari publik untuk peningkatan pelayanan pada Kabupaten Jayapura, khususnya pada Dinas Kominfo sebagai penyelenggara kebijakan. Olehnya artikel ini memfokuskan kajian pada implementasi kebijakan e-lapor di Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura dan faktor determinan yang memengaruhinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian adalah implementasi kebijakan E-Lapor dengan menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR dalam mendukung penyelenggaraan E-Government untuk Peningkatan Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Jayapura. Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak di mana peneliti melaksanakan kegiatan penelitian untuk mengungkapkan kebenaran dari obyek yang diteliti. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura.

Dalam penelitian ini pimpinan Satuan Kerja Pemerintah Daerah sebagai *key informan* yakni kepala Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura, kemudian beliau menunjukkan kepada peneliti untuk penentuan informan selanjutnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi dan wawancara (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data yang dipakai merujuk pada tahapan analisis data yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman dalam Moleong (2006:287) yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan e-Lapor dalam Pelayanan Pada Dinas Keminfo Kabupaten Jayapura

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR nomor 490 tahun 2019 dan Peraturan Presiden Republik

Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan SP4N-LAPOR telah ditetapkan sebagai sistem terpadu yang beroperasi secara daring (dalam jaringan) untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Disisi lain, Ombudsman juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terkait dengan pengaduan yang diberikan, berserta kordinasinya dalam mengawasi kinerja pelayanan publik dari pemerintah. Sehingga diharapkan dengan adanya kebijakan pengaduan secara online ini memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya, namun juga dapat memacu pemerintah untuk berbenah dan meningkatkan peelayanan, sehingga citra pemerintahan di mata masyarakat semakin menjadi lebih baik lagi.

Menurut Edwards III (dalam Nugroho, 2011) terdapat 4 indikator utama dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan yakni, komunikasi, Struktur Birokrasi, Disposisi, dan Sumber Daya yang secara terintegratif berjalan secara bersamaan. Untuk itu dalam menganalisis temuan penelitian ini, saya menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III (dalam Nugroho, 2011) dalam mengupas implementasi e-Lapor dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura. Diharapkan dengan adanya penerapan aplikasi SP4N LAPOR akan memberikan dampak pelayanan maksimal bagi warga masyarakat. Karena, pengelolaan pengaduan merupakan hal penting sebagai sarana perbaikan layanan publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dasar pengambilan keputusan dan kebijakan serta mengawal akuntabilitas pemerintah. Secara spesifik mengenai Implementasi Kebijakan e-Lapor berdasarkan kerangka teori Edwards III seasara spesifik dijelaskan sebagai berikut ini:

Komunikasi

Dalam rangka mengimplementasikan Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura. Komunikasi menjadi hal yang cukup mendasar dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, hal ini ditenggarai karena dengan adanya komunikasi, maka proses kordinasi dan penyampaian informasi yang berjalan sebagaimana mestinya, maka alur penyebaran sosialisasi dan interaksi antara subjek dan objek dari kebijakan tersebut dapat tersampaikan dan terlaksana sesuai dengan tujuan dari kebijakan tersebut. Terkait dengan implementasi Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura, berikut penurutan informan mengenai komunikasi yang dilakukan:

Adanya Grup Whatshapp E Lapor Kabupaten Jayapura sebagai wadah dalam penyampaian informasi antar OPD telah dipasangnya spanduk Batas Kota pada tahun 2021 dengan tujuan untuk mensosialisasikan kepada masyarakat melalui media luar ruang dan dipasangnya standing banner di beberapa OPD pelayanan Publik

Berdasarkan pemaparan informan di atas memaparkan bahwa sesungguhnya dalam mengimplementasikan Kebijakan E-Lapor pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura dimulai dengan penyaluran informasi yang dilakukan oleh setiap admin yang mengelola SP4N Lapor untuk memantau pergerakan dari adanya laporan, pengaduan ataupun aspirasi dari masyarakat. Kemudian di sisi lain untuk mengebarkan informasi kepada publik, juga dipasang baliho yang terpampang di beberapa titik yang dilakukan berdasarkan adanya kordinasi pada lintas OPD, hingga penyaluran informasi dilakukan dengan memasang stand banner pada beberapa kantor OPD yang melakukan pelayanan publik secara langsung, tujuannya agar masyarakat mudah melihat informasi tersebut. Selain itu, salah satu titik yang dipasang Baliho mengenai petunjuk

penggunaan dan pengenalan mengenai e-Lapor kepada masyarakat adalah Baliho yang terpasang di perbatasan wilayah Kabupaten Jayapura dengan Kota Jayapura.

Kejelasan dalam penyampaian informasi menjadi kunci agar, baik komunikator maupun komunikan dapat memahami apa maksud dan tujuan dari penyampaian pesan yang dilakukan. Meskipun melalui media perantara berupa papan reklame yang berbentuk stand banner, maupun baliho untuk dapat dimengerti oleh publik. Lebih lanjut informan menyampaikan mengenai upaya dan kejelasan penyebaran informan dan daya tanggap masyarakat sebagai berikut ini:

penyampaian informasi yang sudah dilakukan namun belum optimal dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum dapat memfungsikan perangkat IT/Elektronik/HP atau jaringan internet dalam melakukan pengaduan kemudian sosialisasi yang disampaikan melalui spanduk hanya sementara/ada batas waktu sehingga tidak maksimal hal ini merupakan tugas berat dari Diskominfo dalam memberikan edukasi kepada masyarakat dalam penggunaan internet dan perangkat IT lainnya dan beberapa solusi sedang berjalan melalui sosialisasi di sekolah sekolah, Kelompok Infomasi Masyarakat (KIM), Membangun Laboratorium Komputer Di Distrik dan Smart Village dan yang terpenting adalah tersedianya infrastruktur dasar (Jaringan Internet) Bagaimana bentuk Konsistensi pelaksana kebijakan (pimpinan dan staff) dalam menerapkan

Dari ungkapan informan di atas, dapat kita pahami bahwa sebenarnya terkait dengan komunikasi yang secara spesifik mengenai kejelasan informasi yang diberikan kepada publik terkait dengan penyebaran informasi petunjuk penggunaan e-lapor untuk pengaduan

ataupun penyaluran aspirasi. Hanya saja kendala yang ditemui di lapangan adalah sebagian besar masyarakat belum dapat mengoperasikan aplikasi tersebut di perangkat gawai yang dimiliki, ditambah lagi dengan tingkat ketersediaan jaringan internet pada seluruh cakupan wilayah Kabupaten Jayapura juga belum stabil yang mengakibatkan aplikasi tersebut kurang berfungsi secara baik, sehingga pemerintah akan kesulitan untuk mendengarkan apa yang menjadi aspirasi dan pengaduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan publik pada pemerintahan Kabupaten Jayapura.

Meskipun demikian, pihak dari penyelenggara kebijakan yang dalam hal ini adalah dinas kominfo terus bergerak melangkah untuk meminimalisir kendala yang sedang dialami, sehingga aksi yang ditempuh adalah dengan melakukan pendampingan dan edukasi non formal dalam rangka agar masyarakat dapat mengoperasikan aplikasi tersebut pada perangkat gawai yang dimilikinya termasuk penggunaan internet dan pengoperasian teknologi informasi lainnya, selain itu sosialisasi juga diadakan di berbagai sekolah-sekolah, kelompok-kelompok masyarakat seperti Kelompok Informasi masyarakat, Membangun Laboratorium Komputer Di Distrik dan *Smart Village* yang tersebar pada wilayah Kabupaten Sentani. Terdapat sebuah hal yang menjadi perhatian penting selain semua itu, yakni mengenai akses ketersediaan internet sebagai sarana penunjang karena pengoperasian dari aplikasi tersebut berbasis online, sehingga jika jaringan internet tidak ada atau belum stabil, maka penggunaan dari penerapan aplikasi itu belum bisa berjalan secara optimal. Olehnya sangat dibutuhkan komitmen dan konsistensi para penyelenggara kebijakan, baik pada tingkat pimpinan maupun operator di lapangan untuk saling berkordinasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada publik.

Disposisi

Disposisi menyangkut mengenai keatautasan dan kemestian serta daya tanggap yang ditunaikan oleh pengemban kebijakan dalam pengimplementasiannya. Perangai Disposisi adalah tabiat dan sepak terjang yang melekat pada implementator misalnya keteguhan, prinsipil dan demokratis. Terdapat tiga elemen primer yang mendeterminasi keinginan dan kesanggupan para birokrat eksekutor kebijakan untuk menjalankan suatu kebijakan, yakni a) Interpretasi, seberapa jauh kesadaran dan penafsiran para pemangku kepentingan terhadap penyelenggaraan suatu kebijakan. b) direksi dan responsivitas penyelenggara dalam menyikapi penerimaan, penolakan dan ketidakberpihakan dalam menjalankan kebijakan. c) ketekunan dan kesesriusan dalam menanggapi kenyataan (Agustino, 2017; Winarno, 2014).

Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2017:162) mengatakan bahwa sikap pelaksana kebijakan, menerima atau menolak perintah kebijakan berpengaruh terhadap berhasil tidaknya implementasi kebijakan, karena pelaksana yang lebih mengetahui permasalahan dan langkah untuk menyelesaikan persoalan publik. Menurut Edward III dalam Winarno (2014:142-143) kecenderungan atau disposisi sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas kebijakan dilaksanakan. Sikap patuh pelaksana akan mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. sebaliknya, tanpa dukungan atau penolakan dari para pelaksana, maka suatu kebijakan akan sulit untuk dilaksanakan. Terkait dengan olehnya, terkait dengan Disposisi para pemangku kebijakan dalam mengimplementasikan Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura, berikut penuturan informan penelitian:

Dalam pelaksanaan E lapor penentu kebijakan telah membuat regulasi dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan memuat SP4N-Lapor sebagai salah satu

aplikasi/website yang digunakan dalam pengaduan layanan public yang tertuang dalam Peraturan Bupati Jayapura Nomor 93 Tahun 2022 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Jayapura. Dalam pelaksanaan kebijakan ini diturunkan mulai dari atasan, pimpinan kita di sini sampai pada operator yang melakukan pengecekan terhadap aplikasi tersebut untuk melihat laporan masyarakat

Jadi, berdasarkan penjelasan informan di atas menggambarkan bahwa sebenarnya menyoal Disposisi yang berbicara tentang komitmen dan konsistensi dari sebuah kebijakan telah dijalankan, hal ini dibuktikan dari adanya regulasi pada tingkat kabupaten yang menaungi untuk mendukung regulasi ditingkat nasional, terkait dengan pelaksanaan sistem pemerintahan yang terdigitalisasi untuk mendukung pelaksanaan e-Government maupun e-Governance secara luas, sehingga ada penguatan terhadap landasan kebijakan yang menjadi sumber rujukan dalam penerapan aplikasi e-Lapor untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, keluhan dan aspirasi terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Intruksi dan koordinasi dilakukan secara sistematis sesuai dengan hirarkis yang ada pada suatu OPD, yang dalam konteks penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal ini mengindikasikan bahwa, sebagaimana dikatakan Nugroho (2011), disposisi merupakan persoalan mengenai keteguhan dan keseriusan para pelaksana kebijakan dalam menyelenggarakan kebijakan. Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura dengan sungguh-sungguh telah mengupayakan agar kebijakan e-Lapor ini dapat terlaksana.

Kemudian, menurut Edwards III (dalam Agustino, 2017), Pada hakekatnya

tanpa dipungkiri para personalisa birokrat akan bergerak juga atas dasar kepentingan diri sendiri, olehnya pemberian insentif oleh para implementor kebijakan, dalam hal ini pimpinan instansi terkait sangat mendeterminasi kelakuan birokrat pelaksana kebijakan di tingkat teknis. Karenanya pemberian insentif sebagai bentuk apresiasi dan memberikan dorongan motivasi yang dapat menjadikan mereka bersungguh-sungguh menjalankan kebijakan tersebut. berikut pemaparan salah seorang informan Terkait mengenai pemberian insentif :

Minimnya penganggaran sehingga pemberian insentif dalam implementasi kebijakan e lapor belum maksimal tetapi regulasi yang mengatur Perangkat pengelola E Lapor sudah ada dan saat ini masih on Proses di Bagian Hukum

Uraian informan di atas menunjukkan bahwa terkait dengan adanya pemberian insentif untuk meningkatkan pelayanan dan sebagai bentuk komitmen dan konsistensi dari disposisi yang ditunjukkan oleh penyelenggara kebijakan, telah idusahakan namun belum maksimal. Akan tetapi, pengajuan regulasi untuk mewadahi hal tersebut telah dilakukan hanya saja masih pada tahap pengajuan dan telah diproses namun belum diberlakukan. Harapannya ke depan, pada saat pemberian insentif kepada admin dan operator akan memaksimalkan kinerja pelayanan dalam merespon laporan dan ajuan serta aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan implementasi dari kebijakan e-Lapor ini.

Sumber Daya

Walupun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan transparan, sumber daya yang tidak mencukupi mempengaruhi efektivitas kebijakan (Subarsono, 2011). Meskipun kebijakan tersebut direncanakan dan dikomunikasikan secara besar-besaran, namun kebijakan tersebut murni bersifat tekstual tanpa dukungan sumber daya yang

memadai. Oleh karena itu, sumber daya mengacu pada dukungan untuk implementasi kebijakan, (Nugroho, 2011).

Sehubungan dengan implementasi kebijakan e-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura, sumber daya yang paling penting dalam hal ini adalah sumber daya manusia. sehubungan dengan sumber daya implementasi Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura, berikut pemaparan salah seorang informan mengenai pengalokasian sumber daya (SDM, Penunjang sarana & Prasarana) dalam Implementasi Kebijakan e-Lapor dalam Pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura dijelaskan sebagai berikut ini:

Pengalokasian SDM, Penunjang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan E Lapor di Kabupaten Jayapura adalah SDM yang disiapkan dalam pelayanan Pengaduan dengan melibatkan semua OPD untuk saprasnya terdapat aplikasi atau link <https://jayapurakab.lapor.go.id> dan sms 1708 yang dapat diakses serta pembangunan jaringan internet di Kabupaten Jayapura ditandai dengan dibangunnya tower-tower sebagai infrastruktur dasar dalam menunjang implementasi E Lapor.

Berdasarkan uraian informan di atas menunjukkan bahwa terkait dengan pengalokasian sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan e-Lapor pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura dikerahkan dengan melibatkan semua OPD yang ada dalam ruanglingkup Kabupaten Jayapura untuk mengakomodir dan mensosialisasikan mengenai kebijakan ini agar dapat diketahui dan aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat, sehingga sistem pengaduan, laporan dan penyampaian aspirasi yang terkait dengan pelayanan publik dapat tersampaikan. Kemudian, yang menjadi sumber resource untuk aplikasinya sendiri adalah untuk dikelola admin namanya SP4N-Lapor sedangkan yang digunakan oleh

masyarakat adalah sistem pelaporan secara online dengan mengakses laman <https://jayapurakab.lapor.go.id> dan sms 1708 untuk menyampaikan laporan dan pengaduannya. Olehnya tingkat ketersediaan internet menjadi unsur sumber daya penunjang yang vital sebagai media untuk mengkonektivitasikan apa yang menjadi aspirasi masyarakat kepada pemerintah terkait dengan pelayanan publik yang diberikan. Kemudian, selanjutnya terkait dengan tingkat kecukupan sumber daya manusia yang dimiliki dalam Implementasi Kebijakan e-Lapor dalam Pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura dijelaskan sebagai berikut ini:

Tingkat Kecukupan SDM yang dimiliki Pemkab Jayapura sdh terpenuhi namun yang harus tetap ditingkatkan adalah peningkatan kapasitas building bagi SDM IT agar terus berinovasi dan updating dalam teknologi informasi

Berdasarkan uraian informan di atas menunjukkan bahwa terkait dengan tingkat kecukupan sumber daya manusia yang dimiliki dalam Implementasi Kebijakan e-Lapor dalam Pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura ternyata dari segi kuantitas sudah terpenuhi, artinya posisi personalia yang menempati bagian admin dan operator untuk mengaplikasikan e-Lapor melalui SPAN-Lapor telah ada staff yang menanganinya. Meski demikian, hal yang menjadi catatan dan perlu mendapatkan perhatian adalah mengenai pengembangan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia yang dimiliki seperti mengikutkan personalia yang membidangi hal tersebut untuk mengikuti bimbingan teknis, pelatihan, dan *workshop* untuk pengembangan *softskill* mereka agar menguasai secara kompeherensif dan mendalam mengenai bidang yang ditekuni yang pada gilirannya akan memudahkan mereka jika mendapatkan permasalahan yang bersifat teknis maupun subtantif mengenai pengoperasian maupun pengembangan dari aplikasi tersebut yang

bertujuan untuk semakin memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aduan mereka untuk segera ditindaklanjuti.

Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu lembaga yang paling sering melakukan kegiatan dan menjalankan program. Keberadaan birokrasi tak sekedar dalam struktur pemerintahan negara, tetapi juga dalam organisasi swasta, lembaga pendidikan, dan lain-lain. Bahkan pada permasalahan-permasalahan tertentu, birokrasi dibentuk hanya untuk menyelenggarakan suatu kebijakan tertentu.

Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka memahami struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Winarno (2014:150) ada dua sifat mendasar dari pada struktur birokrasi, ialah "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi atau pencuplikan". "Standard operational procedure (SOP) adalah pengembangan dari desakan inter dari kelembagaan akan ketentuan durasi, ketersediaan sumber daya serta, kebutuhan pembakuan dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas" (Winarno, 2014:150). Ukuran pokok SOP atau modus operandi ini umumnya dipergunakan untuk memintasi kondisi-kondisi dan gejala-gejala yang lazim terjadi diberbagai sektor publik dan privat. Dengan digunakannya SOP, para penyelenggara bisa mengefektifkan penggunaan durasi kerja dan bisa bermanfaat untuk membakukan kelakuan-kelakuan pemangku dalam struktur birokrasi yang lebih elusif, sehingga bisa mendatangkan fleksibilitas dan kepadanan yang utuh untuk penerapan peraturan.

Secara spesifik lampiran mengenai SOP dari pengoperasian SP4N LAPOR pada ruang lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura dipaparkan sebagai berikut ini:

Gambar 2. SOP e-Lapor

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN SPRING ONLINE RAKAT (LAPOR)						
 <p>PEMERINTAH KABUPATEN JAYAPURA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN JAYAPURA</p>		<p>Memor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Disusun oleh</p>		<p>27 September 2022 Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura</p>		
<p>BIKANG LAYANAN E-GOVERNMENT</p>		<p>Revisi SOP</p>		<p>GUSTAF GRAPUS, ST NIP. 19820112 200801 1 010 Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung</p>		
<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri dan RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Presiden Nomor 73 tahun 2013 tentang Pengolahan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengolahan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Peraturan Menteri Peningkatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 		<p>Identifikasi Pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> Melilik penemuan mengenai pengolahan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR Mencari menggunakan Komputer Melilik penemuan mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 				
<p>Materikan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaturan seluruh pengaduan ke dalam sistem LAPOR oleh Admin Koordinator Pengaturan seluruh pengaduan ke dalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung 		<p>Peralatan/Perengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer Akses internet 				
<p>Prinsip</p> <ol style="list-style-type: none"> Lapor yang tidak lengkap tidak bisa ditindaklanjuti Jika SOP di tidak dilakukan maka proses penanganan pengaduan tidak bisa dilakukannya 		<p>Penetapan dan Pendataan</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer Akses internet 				
<p>Pengalasan Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung</p>						
NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Menerima Pengaduan melalui LAPOR	ADMIN KOORDINATOR	1. Komputer 2. Akses internet		Laporan pengaduan melalui LAPOR	
2	Menerivikasi dan mendisposisikan laporan dengan tahapan : - Verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas - Melakukan penelusuran melalui laporan sesuai dengan hukum Indonesia yang baik dan benar (DTP) - Menentukan atau menentukan jika laporan bersifat pribadi atau bukan - Mendisposisikan laporan ke pejabat pengaduan pengaduan daerah yang berwenang - Melakukan Penelusur arsip laporan yang kurang lengkap atau masih memerlukan informasi yang menjadi pelengkap - Melakukan laporan melalui Aduh melalui laporan yang tidak relevan atau yang bertentangan - Menuliskan laporan dan registrasi ke dalam sistem LAPOR/SP4N jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Jayapura - Mendisposisikan ulang aplikasi melalui aplikasi/jerembat di sistem - Memastikan tidak terjadi laporan dari pejabat pengaduan pengaduan daerah	PEJABAT PENGHUBUNG	1. Komputer 2. Akses internet 3. Laporan lengkap (urutan dan data penditilng)	1-3 hari	Laporan disrespon dan/atau diturunkan ke perangkat daerah terkait.	Jika pelapor tidak mengizinkan data atau dokumen maka laporan tidak ditindaklanjuti.
3	Mengembangkan Pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup whatsapp		Laporan disrespon dan/atau diturunkan ke perangkat daerah terkait	5 menit	Informasi tersampaikan kepada Pejabat Penghubung melalui Grup Whatsapp	
4	Memberikan respon atas laporan pengaduan dengan tahapan : - Menentukan disposisi laporan - Menuliskan informasi laporan pengaduan yang masuk kepada kepala perangkat daerah - Menyusun model jawaban atas laporan yang diterima - Melakukan tindak lanjut pengaduan kepada kepala perangkat daerah - Menuliskan jawaban dan mengirimkan request disposisi ulang ke Admin Koordinator jika laporan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yang bersangkutan		Komputer 2. Akses internet 3. Laporan lengkap (urutan dan data penditilng)	5-10 hari	Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait	Jika tidak ditindaklanjuti dalam 5 hari kerja maka laporan tersebut diturunkan oleh sistem ke Ombudsman RI
5	Menuliskan perkembangan tanggapan baik dari masyarakat		Laporan ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait	10 hari	Laporan selesai	Jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan baik dari pelapor, maka laporan dianggap selesai
		TOTAL WAKTU		10 hari		

Terkait dengan Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura berpedoman pada SOP yang secara spesifik isi SOPnya sebagai berikut:

- 1 Pengelolaan Pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Pejabat Penghubung.
- 2 Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem Lapor oleh Admin Koordinator
- 3 Pengintegrasian seluruh pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung
- 4 Tindak lanjut Pengaduan kedalam sistem LAPOR oleh Pejabat Penghubung Satuan Kerja

Perangkat Daerah Kabupaten Jayapura

- 5 Pengelolaan pengaduan melalui LAPOR oleh Admin Koordinator dan Admin Penghubung

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura

Gambaran mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam implementasi Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura, sebagaimana dipaparkan sebagai berikut:

Faktor Pendukung

Regulasi. Landasan regulasi dari penerapan e-Lapor didasari oleh beberapa aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang meliputi Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR nomor 490 tahun 2019 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kemudian, terdapat juga regulasi yang menaungi penerapan e-Lapor ini yang terdapat atau pada tingkat Pemerintahan Kabupaten Jayapura, yakni pada Peraturan Bupati Jayapura Nomor 93 Tahun 2022 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Jayapura.

SDM IT (Sumber daya manusia Informatika dan teknologi). Sumber daya manusia pada bidang informatika dan teknologi yang dimiliki oleh Kabupaten Jayapura, berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan tingkat kecukupan yang mumpuni dari segi kualitas. Penyerataan dan penyebarannya pun sudah melingkupi setiap OPD yang ada, termasuk pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang merupakan basis dari penyelenggaraan kebijakan e-Lapor yang diperuntukkan kepada masyarakat agar memudahkan mereka dalam melakukan pelaporan, pengaduan dan penyampaian aspirasi.

Infrastruktur Dasar (BTS/Jaringan Internet). Jaringan internet dan transmitter, merupakan infrastruktur dasar yang harus dimiliki untuk menjamin tingkat ketersediaan dan akses jaringan internet sebagai bahan bakar dari operasionalisasi e-Lapor yang berbasis online dan harus tekoneksi oleh jaringan internet. Pada seluruh perangkat OPD yang ada pada pemerintahan Kabupaten Jayapura termasuk pada Dinas Kominfo telah memenuhi syarat peruntukkan kualitas jaringan internet, agar operasionalisasi yang membutuhkan jaringan internet untuk online tersedia untuk dijalankan.

Faktor Penghambat

Masyarakat yang belum melek teknologi. Hal ini menjadi penghambat utama dari segi sasaran kebijakan. Dengan adanya penerapan e-Lapor ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, pelaporan dan penyampaian aspirasi. Akan tetapi kenyataan di lapangan berkata lain, justru masyarakat yang belum melek teknologi sehingga belum dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai media dalam menyuarakan apa yang menjadi keluhan mereka terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten Jayapura. Selain itu, karakteristik masyarakat di Kabupaten Jayapura juga belum semuanya mempunyai Perangkat Elektronik (HP/Komputer) untuk mengoperasikan aplikasi e-lapor yang berbasis internet dengan menggunakan gawai perangkat elektronik untuk bisa mengaksesnya.

Sosialisasi dan pelatihan yang belum maksimal. Penerapan e-Lapor berdasarkan landasan regulasi yang menaunginya diberlakukan pada tahun 2019. Artinya bahwa aturan ini baru berjalan 3 tahun. Tentunya hal ini pun menentukan efektivitas dari penyelenggaraan kebijakan tersebut. Selama tiga tahun terakhir hal yang masih menjadi penghambat yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah. Kecenderungan sosialisasi yang diberikan hanya berupa baliho ataupun stand banner

yang itu pun hanya terpasang pada kaantoro-kantor pemerintahan, dan titik-titik tertentu. Padahal untuk melembagakan kebijakan ini diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat sebagai sasaran kebijakan dapat mengetahui dan memahami mengenai kebijakan ini. Di satu sisi pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis yang diberikan kepada admin dan operator dari aplikasi SP4N-LAPOR yang merupakan admin e-Lapor tersebut masih kurang dilakukan.

Kurangnya penganggaran. Pemberian anggaran untuk menjalankan kebijakan ini membuat penyelenggaraannya kurang optimal. Penganggaran sangat penting sebagai penyokong dalam operasionalisasi dari kebijakan. Misalnya terkait dengan komunikasi, yakni sosialisasi, kemudian mengenai SDM pemberian pelatihan, bimtek, dan pengadaan sarana dan prasarana penunjang membutuhkan anggaran. Jadi, jika anggaran yang disiapkan kurang mencukupi maka, hasil dari pelaksanaan kebijakannya juga pasti belum optimal. Olehnya, kurangnya penganggaran untuk operasionalisasi kebijakan tersebut menjadi penting diperhatikan, karena akan menghambat pelaksanaan dari implementasi dari kebijakan tersebut.

Keempat, Cakupan Internet belum menjangkau semua kampung. Meskipun jaringan internet telah ada pada seluruh kantor-kantor OPD yang ada di Kabtor Jayapura, begitu pula pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Akan tetapi, kalau kita berbicara mengenai seluruh wilayah administrasi kabupaten Jayapura, maka tingkat ketersediaan internetnya tidaklah demikian. Karena ternyata, aksesibilitas ke jaringan internet belum bisa menyentuh seluruh kampung-kampung yang ada, sehingga hanya masyarakat yang berada pada wilayah ibukota kabupaten dan wilayah sekitarnya yang ada disekitar ibukota kabupaten, sedangkan pada wilayah kampung-kampung pelosok, yang termasuk daerah terpencil belum

mendapatkan akses internet yang cukup stabil.

PENUTUP

Kesimpulan

implementasi Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura telah berjalan namun belum optimal. Ditinjau dari aspek komunikasi sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya, dengan melakukan kordinasi dari penyelenggara kebijakan untuk penyebaran informasi dan sosialisasi dalam mengenalkan kebijakan ini kepada kelompok sasaran kebijakan. Pada aspek sumber daya, telah memiliki jumlah sumber daya manusia yang memadai dan memenuhi aspek kecukupan, akan tetapi dari segi mutu penguasaan keterampilan teknis masih kurang, sehingga sangat perlu diadakan pelatihan untuk mengembangkan *softskill* yang dimiliki terkait dengan bidang informatika dan komunikasi. Kemudian lingkungan fasilitas dari kelembagaan sudah mencukupi untuk menjalankan aplikasi SP4N-Lapor yang dikelola oleh Admin, akses terhadap internet juga telah mencukupi untuk menjalankan aplikasi tersebut. Disposisi berjalan dengan cukup memadai berdasarkan keteguhan dan keseriusan para pelaksana kebijakan pada tingkat kelembagaan dalam menjalankan kebijakan tersebut. Kemudian, Struktur Birokrasi didasari pada kewenangan dan kemestian yang diserahkan berdasarkan dengan tugas pokok dan fungsi tiap-tiap bidang dan seksi yang ada dan merujuk pada SOP untuk pelaksanaan kebijakan.

Kedua, faktor pendukung adalah adanya regulasi yang terdapat pada tingkat pemerintah daerah untuk memperkuat regulasi yang ada di pusat untuk mengimplementasikan Kebijakan E-Lapor dalam pelayanan pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura di Tingkat kampung, kemudian kuantitas sumber daya manusia dan akses internet yang dimiliki juga sudah mumpuni untuk mendukung aktivasi menjalankan aplikasi tersebut pada tingkat admin atau operator. Kemudian faktor penghambatnya adalah masyarakat belum

melek teknologi dan belum memiliki gawai perangkat elektronik untuk mengakses aplikasi e-Lapor melalui website. Selain itu kurangnya sosialisasi dan pelatihan membuat implementasi kebijakan ini belum berjalan secara optimal yang dikarenakan dukungan dari segi anggaran juga masih kurang. Sementara akses internet pada seluruh wilayah administrasi di Kabupaten Jayapura juga belum terakomodir, terutama pada kampung-kampung yang ada pada wilayah terpencil dan terisolir, sehingga mereka belum bisa mengoptimalkan penggunaan

Rekomendasi

Rekomendasi dari hasil pelaksanaan riset ini, diharapkan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan kebijakan ini, hal yang menjadi perhatian adalah memperbanyak sosialisasi secara berkelanjutan baik mengenai isi kebijakan yang terkait dengan penggunaan e-Lapor untuk pengaduan dan penyampaian aspirasi dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, maupun sosialisasi mengenai penggunaan gawai perangkat untuk pengoperasian dan penggunaan smartphone, atau perangkat elektronik lainnya untuk pengaduan layanan. Kemudian, sangat perlu untuk membangun fasilitas dan penyetaraan aksesibilitas jaringan internet di seluruh wilayah administrasi Kabupaten Jayapura, karena akses jaringan internet adalah sarana dasar yang menunjang pengoperasian dan akses masyarakat untuk mengunjungi laman e-Lapor yang berbasis pada internet untuk bisa online dan menyampaikan apa yang menjadi keluhan dan aspirasi mereka terkait dengan pelayanan publik yang diberikan. Sebagai langkah konkret untuk menindaklanjuti hal ini, sebaiknya kemitraan kerjasama dengan penyedia jaringan komunikasi maupun fasilitas

internet terus dilakukan harus dibangun, kerjasama antara pemerintah dan penyedia layanan untuk mendapatkan akses jaringan internet di kampung-kampung, misalnya memperkuat kerjasama dengan PT.Telkom, PT. PSN untuk Layanan VSAT Internet dan BAKTI KOMINFO RI untuk Layanan VSAT Internet. Kemudian untuk jaringan telekomunikasi bekerjasama dengan BAKTI KOMINFO, PT. Telkomsel, PT.Indosat, PT.Data Mitratel (DMT), dan PT.Tower Bersama (TBG) yang selama ini sudah dijalin oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura.

Pemberian pelatihan dan bimbingan teknis kepada personalia yang berperan sebagai admin atau operator dari aplikasi SP4N-LAPOR yang dikelola oleh admin juga sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan softskill yang dimiliki agar lebih kompeten dalam menangani sistem pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi dari masyarakat ini yang berbasis secara online. *Branchmarking* ke berbagai daerah juga perlu untuk menjadi referensi komparasi bagaimana mekanisme kerja dari e-Lapor untuk menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kebijakan penggunaan e-Lapor untuk pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait dengan pelayanan publik yang saat ini sementara on going pelaksanaan kebijakannya.

Dalam rangka mendukung optimalisasi dari penyelenggaraan implementasi kebijakan e-Lapor ini harus diikuti dengan penganggaran yang memadai, mengingat ada hal yang harus dibenahi terkait dengan optimalisasi dari penyelenggaraan kegiatan ini, seperti fasilitas penunjang internet dan penggunaan gawai perangkat elektronik, kemudian pelatihan dan bimtek serta *branchmarking*, sehingga harus menyiapkan anggaran untuk mewujudkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hariani, D. (2008). Manajemen komplain dan penanganan keluhan dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 245-246.

- Islah, K. (2018). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130-138.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy* (Edisi keti). PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sahuri, C. (2013). Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 9(01).
- Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141-161.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR nomor 490 tahun 2019
- Utomo, S. D. (2010). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 15(3), 8.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115.