P-ISSN: 2548-5067
E-ISSN: 2598-6236
Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
FISIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TAPANULI SELATAN

Implementasi Aplikasi E-Lapor Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukabumi

Dio Muhammad Abizar[1)], Ike Rachmawati[2)], Dian Purwanti[3)]

Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi
Jl. R. Sysmsudin, SH No.50, Sukabumi Telp (026) 218345

Dioabzrs@gmail.com[1)]
ike_rachmawati1@yahoo.com[2)]
purwantidian75@yahoo.com[3)]

ABSTRAK

Masyarakat telah dipermudah dalam mengawasi dan memberikan pengaduan pada pemerintah dengan program nasional yang merupakan suatu aplikasi bernama E-LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat). Namun yang terjadi di Kabupaten Sukabumi yakni masih minimnya sosialisasi penggunaan E-LAPOR sehingga masih banyak masyarakat yang belum dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi E-LAPOR.. Penelitian ini bersifat kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *snowball sampling* kepada stakeholder yang dianggap tahu terkait permasalahan yang ada. Dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari sisi ukuran dan tujuan kebijakan serta karakteristik agen pelaksana. Namun dari sisi sumber daya, sikap atau kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivis pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik belum berjalan dengan baik. Hal tersebutlah yang menghambat keberhasilan dari implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi.

Kata kunci: Implementasi, E-lapor, Diskominfo

ABSTRACT

The public has been facilitated in supervising and submitting complaints to the government with a national program which is an application called E-LAPOR (People's Online Complaint Aspiration Service). However, what happened in Sukabumi Regency was the lack of socialization of the use of E-LAPOR so that there were still many people who had not been able to optimize the use of the E-LAPOR application.. This research is qualitative using data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Determination of information is done by using a snowball sampling technique to stakeholders who are considered to know about the existing problems. From the research, it can be concluded that the implementation of the E-report application at the Office of Communication, Information and Encryption, Sukabumi Regency has been going well when viewed in terms of the size and objectives of the policy as well as the characteristics of the implementing agency. However, in terms of resources, attitudes or tendencies of implementers, communication between organizations and implementing activists, and the economic, social and political environment have not gone well. This is what hinders the successful implementation of the E-report application at the Office of Communication, Information and Encoding, Sukabumi Regency.

Key words: Implementation, E-lapor, Diskominfo

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dapat memberikan suatu pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan dibuatnya suatu sistem pengawasan atau pengaduan berbasis online untuk mempermudah masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa 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.

Untuk mempermudah masyarakat dalam mengawasi dan memberikan pengaduan pemerintah mengeluarkan program nasional yang merupakan suatu aplikasi bernama E-LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini dikeluarkan pertama kali oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan pada era kepresidenan Susilo Bambang Yudhoyono. Tujuan dikeluarkannya aplikasi E-LAPOR ini untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah di bidang pembangunan dan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga diharapkan masyarakat dapat berperan aktif dalam proses pembangunan dan memberikan penilaian kinerja pemerintah.

` Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 3 poin b dan c yang bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik serta meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.

Melalui aplikasi E-LAPOR masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan tentang kinerja pemerintah. Aplikasi E-LAPOR dapat diakses melalui *SMS* ke nomor 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), *website* https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-sukabumi atau dapat mengunduh aplikasi E-LAPOR yang telah tersedia di handphone Android/IOS. Sebelum menyampaikan aspirasi atau pengaduan, masyarakat harus membuat akun terlebih dahulu yaitu dengan cara registrasi yang tersedia di halaman awal aplikasi lapor atau bisa *login* melalui *facebook/twitter*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan enam penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan untuk penambahan informasi serta sebagai pembanding perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut penelitian yang peneliti kutip dari berbagai sumber :

Penelitian pertama berjudul Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR! yang ditulis oleh Hilda Aulia Rahmi, Aurelius R.L. Teluma , dan Agus Purbathin Hadic (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LAPOR! di Kota Mataram telah dilaksanakan sesuai prinsip E-Government yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi dan aksesbilitas pelayanan publik. Sekalipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat kota Mataram belum optimal. Terdapat 73 aduan sejak awal tahun 2018 sampai September 2019. Berturut-turut, media pengaduan yang paling banyak digunakan adalah website, aplikasi android dan SMS. Sebanyak 66 dari 73 aduan telah terdisposisi dan diselesaikan. Hambatan implementasi terletak pada koordinasi antar admin pusat dan daerah untuk mengkonfirmasi aduan serta masih sedikitnya jumlah warga kota Mataram yang menggunakan aplikasi LAPOR!. (Rahmi et al., 2020).

Penelitian yang kedua berjudul Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi) yang ditulis oleh Yuliana Kristanto (2018). Adapun ringkasan dari penelitian tersebut yakni dalam perwujudan E governance, selain sasarannya adalah untuk memberikan pengaruh yang konkrit bagi sektor pelayanan publik, ada juga sasaran yang lain yaitu menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat (Kristanto, 2018).

Penelitian yang ketiga berjudul Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung yang ditulis oleh Siti

Widharetno Mursalim (2018). Adapun ringkasan dari penelitian tersebut yakni pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung bila akan melakukan pengaduan, meskipun sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui, dan ada beberapa fitur yang memang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh staf LAPOR!. Pengaduan terbanyak di Kota Bandung didominasi oleh masalah keluhan mengenai infrastruktur, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana, reformasi birokrasi dan tata kelola, administrasi kependudukan dan beberapa masalah lainnya (Mursalim, 2018).

Penelitian selanjutnya dari Hartati, Herawati, & Listiani (2013) tentang "Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang". Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif dan teknik analisis data dengan langkah-langkah reduksi data, display data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan prima. Dari 5 (lima) indikator kinerja, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. hanya aspek kualitas layanan, dan reponsivitas yang terlihat masih belum terwujud. Pelayanan di Dinas Kependudukan khususnya terkait pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam hal sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana (Angkat, Kadir, & Isnaini, 2017), Penelitian terdahulu tentang Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government hasilnya bahwa Pelayanan publik saat ini dapat dikatakan belum merata, hanya orang-orang tertentu yang mendapat akses kemudahan dalam mendapatkan informasi (Witanti & Abdillah, 2018).

Aplikasi E-LAPOR di Kabupaten Sukabumi dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. Selaku pengelola aplikasi E-LAPOR, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi memiliki tugas yaitu mensosialisasikan aplikasi E-LAPOR ke seluruh masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Sukabumi dan berkoordinasi dengan seluruh Dinas yang ada di Kabupaten Sukabumi seperti Dinas Pendidikan, Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Sosial, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan lain-lain. Sehingga dinas – dinas terkait dapat menindaklanjuti segala aspirasi dan pengaduan yang di sampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat fenomena masalah yaitu dalam mensosialisasikan aplikasi E-LAPOR yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi belum terlaksana dengan baik, yakni dalam melaksanakan sosialisasinya tidak mengikutsertakan masyarakat sehingga hal tersebut membuat masyarakat Kabupaten Sukabumi banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi E-LAPOR. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi yang hanya melakukan sosialisasi lintas perangkat daerah, yaitu:

1. Pada tahun 2017 di Hotel Augusta Cikukulu diadakan sosialisasi mengenai pemanfaaan aplikasi E-LAPOR sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Sosialisasi ini hanya dihadiri oleh operator aplikasi E-LAPOR perangkat daerah di Kabupaten Sukabumi.
2. Pada 1 Januari 2019 pemeritah Kabupaten Sukabumi meluncurkan aplikasi E-LAPOR yang bertempat di Aula Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi dengan tujuan untuk membangun komitmen, memperkaya wawasan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era keterbukaan informasi publik. Sosialiasi ini hanya dihadiri oleh perangkat daerah Kabupaten Sukabumi.

Dari hasil wawancara diatas, dapat peneliti interpretasikan bahwa masih minimnya sosialisasi penggunaan E-LAPOR pada masyarakat Kabupaten Sukabumi sehingga masih banyak masyarakat yang belum dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi E-LAPOR.

Menurut laporan aduan E-LAPOR pada bulan Januari hingga Maret 2020 jumlah pengaduan masyarakat melalui SMS sebanyak 8 laporan, melalui Website sebanyak 62 laporan, dan melalui Android sebanyak 9 laporan. Hal tersebut menunjukan bahwa pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terbilang cukup sedikit jika dilihat dari jumlah penduduk di Kabupaten Sukabumi yaitu sekitar 2.422.113 jiwa (sukabumikab.go.id) dibandingkan dengan jumlah laporan masyarakat pada triwulan 1 tahun 2020.

Dari klasifikasi tindak lanjut triwulan I tahun 2020 dapat peneliti interpretasikan bahwa dari 79 pengaduan yang masuk, pengaduan yang selesai di proses hanya berjumlah 19 pengaduan. Sedangkan pengaduan yang dalam proses yaitu berjumlah 22 pengaduan, dan yang belum ditindak lanjuti yaitu berjumlah 19 pengaduan. Hal tersebut menunjukan bahwa pengaduan yang masuk pada E-LAPOR tidak secara tanggap ditangani oleh unit kerja terkait. Untuk itu, pada penelitian ini akan membahas sejauhmana implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi menggunakan pendekatan / model implementasi kebijakan dari Donald Van Metter dan Carl Varn Horn.

Mazmanian dan Sabatier (1979:4) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan merupakan :

> "konsep dinamis yang melibatkan secara terus menerus berbagai usaha untuk mencari segala sesuatu yang bisa dilaksanakan dalam mengatur kegiatan agar mengarah pada pencapaian tujuan. Implementasi kebijakan merupakan upaya untuk merealisasikan suatu keputusan atau program yang telah dirumuskan sebelumnya"

Implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier merupakan realisasi pelaksanaan kebijakan dasar yang berbentuk undang-undang, perintah atau keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.

Model yang dikembangkan oleh Donald Van Metter & Carl van Horn (1975) yaitu dikenal dengan istilah A Model of The Policy Implementation. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu pelaksanaan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan dengan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara liner dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Berikut adalah 6 variabel yang dikemukakan oleh Van Metter dan Van Horn (1975:463) yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik ialah 1) Ukuran dan tujuan kebijakan (*Standard and Objective*) 2) Sumber daya (*Resources*) 3) Karakteristik agen pelaksana (*Characteristics of The Implementing Agencies*) 4) Sikap dan kecenderungan para pelaksana (*The Disposition of Implementors*) 5) Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktifitas Pelaksana (*Interorganizational Communication and Enforcement Activities*) 6) Lingkungan Ekonomi,Sosial, dan Politik (*Economic, social, and Political Conditions*).

METODE

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017:9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Menurut Sugiyono (2017:35) pendekatan deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Sehingga penelitian ini yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi E-LAPOR pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *snowball sampling* kepada stakeholder yang dianggap tahu terkait permasalahan yang ada. Analisis data dalam penelitian ini berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada ditingkat pelaksana kebijakan. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Hal ini merupakan amanat Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pada tahun 2013, Presiden menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Peraturan ini mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta system pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas, wajar dan adil. Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap untuk Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional Dalam kedua peraturan ini, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door policy*" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Peraturan-peraturan pelaksana dalam mendukung terlaksananya aplikasi E-LAPOR yaitu :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
4. PermenPANRB Nomor 25 Tahun 2020 Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
5. Peraturan Bupati Sukabumo Nomor 101 Tahun 2019 Tentang SOTK Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi.

Tujuan pelaksanaan aplikasi E-lapor yaitu mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-Lapor!

Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Jumlah sumber daya manusia atau pegawai di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukabumi sudah mencukupi untuk mengumplementasikan Aplikasi E-lapor! Tetapi khusus untuk jabatan fungsional pengelola pengaduan Pelayanan Publik. Pemenuhan fungsi yang mencakup analisis pengaduan, analisis sistem dan pengolahan data dalam pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018, DKIP Kab. Sukabumi belum mempunyai SDM dimaksud.

Meskipun SOP telah dirancang dan dipublikasikan, alur dan aktifitasnya belum memadai untuk menangani beragam pengaduan yang ditujukan kepada seluruh instansi pemerintah di Indonesia. SOP yang ada saat ini bersifat makro dan tidak mencakup seluruh prosedur dan informasi yang akan diproses. Ekstensifikasi SOP ke depan bertujuan untuk mengakomodi berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan. Dalam tatalaksana SP4N, proses penyelesaian pengaduan adalah hal paling utama dan paling menentukan kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Proses penyelesaian pengaduan telah diatur dengan jelas dan sistematis dala m pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018.

Akan tetapi, masih ada beberapa proses yang dapat ditingkatkan yaitu mengurangi waktu untuk verifikasi di tingkat Admin Nasional dan Admin Instansi. Bila menggunakan asumsi waktu maksimal, masyarakat baru akan mendapatkan jawaban pada hari ke-6 bahwa laporannya telah diterima. Waktu verifikasi ini dianggap masih cenderung lama. Selain itu, pola jawaban yang diberikan oleh Admin Nasional dan Admin Instansi cenderung mengandung subtansi yang sama sehingga membuat masyarakat merasa bahwa tidak ada kemajuan proses dari Admin Nasional dan Admin Instansi. Kecepatan yang terukur dalam menyelesaikan sebuah pengaduan merupakan hal mutlak dalam melihat performa SP4N LAPOR! dan mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Bagi sumber daya manusia, terdapatnya pelatihan-pelatihan untuk setiap admin dan juga rapat koordinasi tentang SP4N-LAPOR! antar lembaga tingkat pusat sampai tingkat daerah.

Bagi sumber daya fasilitas, terdapat laptop untuk menunjang kinerja analisis, pelaporan dan evaluasi terhadap E-lapor!

Bagi sumber daya anggaran, pelaksanaan E-lapor! di Kabupaten Sukabumi bersumber pada APBD Kabupaten Sukabumi. Pemanfaatan sumber anggaran dalam pelaksanaan aplikasi E-lapor yaitu : 1) Sosialisasi terhadap pelaksanaan aplikasi E-lapor; 2) Pelatihan; dan 3) Rapat Koordinasi dan Evaluasi terhadap pelaksanaan aplikasi E-lapor. Sumber anggaran dalam pelaksanaan aplikasi E-lapor belum maksimal, untuk sosialiasi dan pelatihan memutuhkan waktu dan anggaran yang besar karena masyarkat kabupaten sukabumi kurang lebih adalah 2,5 juta penduduk dan luas wilayah 4162 Kilo Meter Persegi dan OPD sebanyak 37 dan 47 Kecamatan sehingga membutuhkan anggran yang besar untuk menunjang pelaksaan kebutuhan aplikasi E-lapor.

Karakteristik agen pelaksana (*Characteristics of The Implementing Agencies*)

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Struktur organisasi dalam pelaksanaan aplikasi E-Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukabumi yaitu 1. Verifikasi laporan pengaduan didalam system oleh admin, 2. Verifikasi oleh Kepala Seksi Layanan Informasi Publik untuk di verifikasi dan melaporkan kepada Kepala Bidang Layanan Informasi, 3. Kepala Bidang layanan Informasi melakukan koordinasi dan evaluasi laporan untuk disampaikan kepada Sekretaris Dinas, 4. Sekretaris Dinas menindaklanjuti dengan mengkoordinasikan kepada kepala Dinas untuk melaporkan aduan tersebut, 5. Sekretaris Dinas melakukkan berkoordinasi dengan pejabat penghubung yang ada pada instansi terkait yang menjadi tupoksi atas pelaporan dari masyarakat, 6. Selesai.

Pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bagian dalam pelaksanaan aplikasi E-Lapor sudah berjalan dengan baik sesuai struktur organisasi tata kerja DKIP. Peran Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sukabumi dalam pelaksanaan aplikasi E-Lapor yaitu sebagai Admin SP4N-LAPOR! Kabupaten Sukabumi, artinya pelimpihan pelaporan pengaduan dari pusat untuk wilayah kabupaten sukabumi itu diterima terlebih dahulu oleh DKIP Kab. Sukabumi untuk di verifikasi dan di disposisikan kepada instansi yang terkait laporan pengaduan. Hasil pelaksanaan aplikasi E-Lapor sejak tahun 2016 sampai saat ini pemerintah kabupaten sukabumi menerima 714 laporan pengaduan dan terselesaikan 68%.

Sikap dan kecenderungan para pelaksana (*The Disposition of Implementors*)

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja impelementasi kebijakan publik. Sikap pelaksana kebijakan terhadap implementasi pelaksanaan aplikasi E-Lapor bertanggungjawab atas kebijakan yang telah diputuskan dan berpedoman pada aturan yang berlaku. Pemerintah daerah pun mendukung penuh dengan adanya aplikasi E-Lapor.

Perencanaan dan pengukuran kinerja dilakukan dengan merujuk pada target pengembangan SP4N sebagaimana ditetapkan dalam roadmap pengembangan SP4N dan diintegrasikan dalam dokumen perencanaan kinerja masing-masing instansi pemerintah yang terlibat. Pemantauan kinerja SP4N dilakukan secara periodik, yaitu bulanan dan triwulanan. Pemantauan kinerja bulanan dilakukan oleh pelaksana program pada level koordinasi (meso) secara otomatis melalui penarikan data sebagai berikut dalam aplikasi SP4N-LAPOR!. Hambatan yang ditemukan dalam implementasi aplikasi E-Lapor yaitu belum maksimalnya komitmen perangkat daerah untuk memverifikasi dan menindaklanjuti aduan dari masyarakat.

Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktifitas Pelaksana (*Interorganizational Communication and Enforcement Activities*)

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam pembentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang terlibat proses sosialisasi aplikasi E-Lapor Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota/Kabupaten, dan Seluruh Masyarakat Indonesia.

Hambatan dalam proses sosialisasi aplikasi E-Lapor yaitu keterbatasan anggaran dan keterbatasan SDM. Komunikasi dan pemasaran SP4N tidak berorientasi pada memenangkan kompetisi, tetapi pada upaya membangun kesadaran publik dan kolaborasi multipihak. Peningkatan pemahaman masyarakat dapat dilakukan melalui kegiatan sosialiasi dalam kegiatan-kegiatan publik yang melibatkan masyarakat dalam jumlah banyak dan juga melalui akun media sosial.

Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik (*Economic, social, and Political Conditions*)

Hal lain yang juga perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Dari segi ekonomi mengenai pelaksanaan aplikasi E-Lapor, tentunya lebih hemat dari segi anggaran. Dari segi sosial mengenai pelaksanaan aplikasi E-Lapor, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan kepada pemerintah secara transparansi, cepat, efektif dan efisien.

Dari segi politik mengenai pelaksanaan aplikasi E-Lapor, komitmen dan dukungan politik terhadap pengelolaan Pelayanan Publik tidak hanya dapat diukur dari jumlah K/L/D yang sudah menggunakan dan mengintegrasikan SP4N-LAPOR!, akan tetapi juga prioritas penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan yang paling utama dan juga tindakan terhadap pengaduan untuk menyelesaikan permasalahan publik yang dilaporkan. Selain itu, pejabat politik dalam suatu instansi belum secara optimal menggunakan hasil dari laporan pengaduan untuk menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan, penyusunan program dan penguatan kebijakan. Hal tesebut dapat dilihat dari masih

minimnya penggunaan data SP4N-LAPOR! pada setiap pertemuan ataupun rapat dalam menentukan kebijakan ataupun program di instansi pemerintah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, terkait implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi yang mengacu kepada pendekatan / model implementasi kebijakan dari Donald Van Metter dan Carl Varn Horn yang mempunyai 6 (enam) variabel yang membentuk kaitan *(linkage)* antara kebijakan dan kinerja *(performance)* diantanya : 1) Ukuran dasar dan tujuan kebijakan, 2) Sumber-sumber kebijakan, 3) Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, 4) Karakteristik badan-badan pelaksana, 5) Kondisi-kondisi ekonomi, sosial, dan politik, dan 6) Kecenderungan pelaksana.

Dapat disimpulkan sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari sisi ukuran dan tujuan kebijakan serta karakteristik agen pelaksana. Namun dari sisi sumber daya, sikap atau kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivis pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik belum berjalan dengan baik. Hal tersebutlah yang menghambat keberhasilan dari implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi.

Saran yang dapat diajukan yaitu :

1. Sebaiknya Pemerintah Pusat lebih memperhatikan sumber daya dalam implementasi E-lapor.
2. Perangkat daerah seharusnya berkomitmen untuk memverifikasi dan menindaklanjuti aduan dari masyarakat.
3. Pemerintah pusat dan perangkat daerah berintegrasi dalam melakukan sosialiasi dengan cakupan yang lebih luas agar masyarakat dapat mengoptimalkan E-lapor sebagai sarana aduan dan aspirasi.
4. Sebaiknya aduan atau aspirasi masyarakat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik : Public Admnistration Journal*, 7(15), 33–48

Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 5(2), 1–16.

Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Jurnal of Public Administration and Local Governance*, *2*(1), 1–11.

Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *15*(1), 1–17. https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128.

Mazmanian, D. A. & Paul. A. Sabatier. (1979). *The Conditions of Effective Implementation: A Guide to Accomplishing Policy Objectives*. California : University of California Press.

Meter, Donald Van dan Carl Van Horn. (1975). *The Policy Implementation, Process, A Conceptual Frame Work* Dalam *Administration and Society,* London: Sage Publication.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Rahmi, H. A., Teluma, A. R. L., & Hadi, A. P. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR! *Tuturlogi: Journal of Southeast …*, *1*(2).

Witanti, W., & Abdillah, G. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government, *dalam Seminar Nasional Sistem Informasi*

Indonesia (pp. 222–228).

Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman UmumPengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

PERMENPAN RB No. 24/2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

PERMENPAN RB No.3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi. (2020) Dokumen Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi Tahun 2020

Lapor.go.id. (2020). *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. Lapor.Go.Id.