

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL OLEH DISKOMINFO KABUPATEN CIAMIS

Isabella Putri^{1*}, Endah Vestikowati², Regi Refian Garis³
^{1,2,3} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : regirefiangaris@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam hal Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Diskominfo Kabupaten Ciamis antara lain sebagai berikut, yaitu tidak meratanya informasi kepada masyarakat terkait adanya sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di Kabupaten Ciamis dan masih belum adanya sosialisasi secara langsung oleh Diskominfo kepada masyarakat terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 (orang). Teknik penelitain yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dalam implementasinya belum optimal, hal ini dikarenakan masih adanya dimensi yang belum berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya yaitu pada dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Implementasi Program, SP4N LAPOR!, Diskominfo.

ABSTRACT

This research was motivated by several problems in terms of the implementation of the National Public Service Complaint Management System Program by the Ciamis Regency Diskominfo, including the following, namely the uneven distribution of information to the public regarding the existence of a national public service complaint management system in Ciamis Regency and the absence of direct socialization by Diskominfo to the public regarding the national public service complaint management system. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. There were 6 informants in this research (people). The research techniques used are literature study and field study consisting of observation, interviews and documentation. Based on the research results, it is known that implementation is not yet optimal, this is because there are still dimensions that are not working well in implementation, namely the dimensions of communication, resources, disposition and bureaucratic structure.

Keywords : Program Implementation, SP4N LAPOR!, Diskominfo.

A. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri negara yang

menganut sistem pemerintahan demokrasi.

Pada umumnya sistem pemerintahan demokrasi merupakan suatu mekanisme

sistem pemerintahan yang memberikan kewenangan kepada rakyatnya untuk terlibat dalam setiap pembuatan hukum negara.

Negara penganut sistem demokrasi, harus memberikan rakyatnya kebebasan penuh untuk menyampaikan pendapat dan kebebasan untuk memperoleh informasi publik. Salah satu contoh jenis informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, yakni mengenai informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat badan publik maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari badan publik yang bersangkutan.

Pengaduan adalah bentuk pernyataan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan, tindakan maupun kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi atau staf instansi, yang dirasakan oleh pengguna layanan.

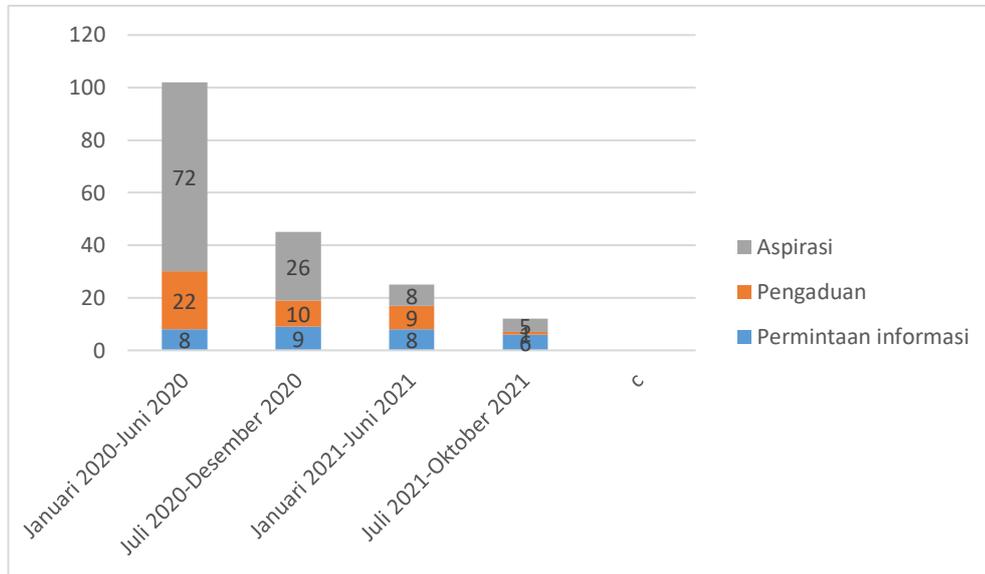
Diskominfo merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan dalam bidang Informasi dan Informatika, termasuk penyedia Informasi Publik dan Pelayanan Publik dalam bidang informasi. Berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 555/Kpts.472_Huk/2019 Lampiran 1 Menetapkan kesatu «Membentuk Tim Koordinasi Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

Sarana Pelayanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam pengelolaan pengaduan dijalankan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah layanan sistem berbasis online yang terintegrasi secara nasional untuk penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Dengan adanya sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat dapat ditampung dan kemudian diproses.

Program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional telah dilaksanakan di berbagai daerah berskala nasional. Kabupaten Ciamis merupakan salah satu di antaranya. Saat ini sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Ciamis sudah berjalan dan dilaksanakan. Hal tersebut terbukti dengan adanya Diskominfo Kabupaten Ciamis yang menjadi salah satu Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis.

Dalam sistem ini permohonan dari masyarakat yang terdiri atas pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi akan ditampung dan direkap oleh sistem. Setidaknya ada 198 permohonan yang diajukan masyarakat di Kabupaten Ciamis per Januari 2020 – Oktober 2021.

Grafik 1
Permohonan pada SP4N-LAPOR!Kabupaten Ciamis



Sumber : Arsip SKDI Diskominfo Kabupaten Ciamis 2021

Berdasarkan data penelitian permohonan masyarakat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) diatas, menunjukkan bahwa total permintaan permohonan pada SP4N sebanyak 198 yang terdiri dari 31 permintaan informasi, 42 pengaduan dan 125 aspirasi. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pengaduan pada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di Kabupaten Ciamis dapat dikatakan masih minim. Hal tersebut disebabkan berbagai faktor, salah satunya yakni minimnya partisipasi masyarakat yang menggunakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tersebut. Karena program ini dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang dibuat untuk menjamin hak masyarakat untuk menyalurkan

pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Dari latar belakang penelitian di atas selanjutnya peneliti dalam penelitiannya membentuk beberapa indikator permasalahan diantaranya sebagai berikut :

1. Kurang responsifnya proses penanganan pengaduan yang telah didisposisikan kepada SKPD terkait. Pengaduan, permohonan informasi dan aspirasi, tidak direspon secara cepat oleh SKPD padahal waktu maksimal penanganan 3 hari kerja sesuai sistem aplikasi.
2. Perubahan struktur birokrasi yang terjadi mengakibatkan adanya pergantian admin SP4N-LAPOR! yang

tidak diketahui admin utama Diskominfo.

3. Tidak meratanya informasi kepada masyarakat terkait adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. Hal ini dikarenakan belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sehingga banyak masyarakat yang belum tau mengenai adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis ?

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Implementasi

Menurut Mazmanian dan Sabatier (1983) yang dikutip oleh Syahrudin (2020:30) implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-undang namun pula dapat berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Dalam pelaksanaannya Implementasi memiliki tahapan. Sebagaimana dikemukakan oleh Andereas (2021:175) tahap implementasi merupakan realisasi terhadap program pelatihan yang telah didesain dan dikembangkan sebelumnya.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan sebuah tindakan untuk merealisasikan

sebuah program, dalam implementasi terdapat tahap implementasi tahap implementasi merupakan realisasi terhadap program.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Mengutip dari Friedrick yang dikutip oleh Syahrudin (2020:17) kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Konsep Friedrick tersebut menunjukkan bahwa dalam mempelajari kebijakan publik seharusnya ditujukan pada tindakan nyata yang dilakukan oleh pemerintah bukan pada apa yang hendak dilakukan pemerintah. Kebijakan publik memiliki elemen-elemen penting yang mendasar.

Menurut Nugroho yang dikutip oleh Syahrudin (2020:20) Kebijakan publik dalam kedudukannya memiliki nilai strategi karena merupakan salah satu komponen utama negara. Adapun komponen negara yaitu sebagai berikut :

- a. Komponen lembaga-lembaga negara (eksekutif, legislatif, yudikatif)
- b. Komponen rakyat
- c. Wilayah kedaulatan
- d. Kebijakan publik

Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan program kerja yang telah ditetapkan, perlu adanya kebijakan-kebijakan untuk mendukung kebijakan-kebijakan tersebut berjalan di masyarakat. Dalam kebijakan-kebijakan memiliki karakteristik. Menurut Syahrudin (2020:21) menyebutkan bahwa karakteristik kebijakan terdiri atas :

- a. Memiliki tujuan tertentu

- b. Merupakan pola kegiatan yang tersistem
- c. Merupakan pekerjaan pemerintah
- d. Berbentuk positif maupun negatif, dan
- e. Berdasar hukum dan mengikat.

3. Model Implementasi Kebijakan Publik

a. Model Edward III

Model implementasi kebijakan yang dikemukakan George C. Edward III (1980) yang dikutip oleh Syahrudin (2020:58) menggunakan pendekatan *top-down*. Model implementasi kebijakan publik dikenal dengan istilah *direct and indirect impact on implementation*. Menurut Edward III terdapat 4 isu pokok agar suatu kebijakan menjadi efektif yaitu :

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pencapaian dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif baru akan tercapai apabila pembuat keputusan mengetahui apa yang akan mereka kerjakan.

2. Sumber Daya

Sumber daya memiliki peranan penting untuk mengimplementasikan suatu kebijakan. Sumber daya yang dimaksud berkaitan dengan segala sumber yang digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik.

3. Disposisi

Pelaksana kebijakan harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan kebijakan. Selain itu para pelaksana kebijakan juga harus memiliki karakter penting yakni kejujuran dan komitmen yang tinggi. Terdapat tiga bentuk sikap pelaksana terhadap kebijakan yakni : kesadaran pelaksana, arahan pelaksana untuk merespon program ke arah

penerimaan atau penolakan dan tingkatan dari respon tersebut.

4. Struktur Birokrasi

Kebijakan akan berjalan dengan baik apabila terdapat kerjasama banyak orang. Ketika struktur birokrasi tidak berjalan dengan baik pada kebijakan yang tersedia maka, kebijakan tersebut akan terhambat. Peranan birokrasi sebagai pelaksana suatu kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang baik.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data adalah studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 (orang). Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Oleh Diskominfo Kabupaten Ciamis dapat ditinjau dari teori Edward III terdapat 4 isu pokok agar suatu kebijakan menjadi efektif keempat isu pokok tersebut yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi dalam dimensinya dapat dipahami sebagai alat dalam implementasi. Oleh karena itu, komunikasi memiliki arti sebagai penghubung untuk penyampaian dan penerimaan suatu pesan sehingga pesan yang dimaksud dapat

dipahami. Dalam hal komunikasi disini membahas bagaimana penyampaian pesan agar dapat dipahami sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, dalam sebuah implementasi, komunikasi sangat penting dilakukan agar implementasi dapat berjalan dengan baik.

1) Adanya transmisi terkait mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan transmisi terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi sudah ada transmisi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis pada permohonan yang masuk dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Hambatan dalam transmisi terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional terlihat dari lambatnya respon admin instansi maupun SKPD dalam menanggapi laporan yang telah didisposisikan sehingga menghambat dalam proses tindak lanjut dari pengaduan masyarakat.

2) Adanya kejelasan terkait mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan kejelasan terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi kejelasan terkait mekanisme sudah ada, kejelasan terkait mekanisme pada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berupa buku pedoman dan regulasi. Hambatan dalam kejelasan terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat

dari adanya beberapa pergantian admin instansi yang menghambat berjalannya implementasi program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis.

3) Adanya konsistensi mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan konsistensi terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi konsistensi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam melaksanakan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sudah ada. Hambatan dalam konsistensi terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari beberapa instansi yang belum menerima sosialisasi lebih lanjut terkait mekanisme sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sehingga menyebabkan kurang konsistennya dalam melaksanakan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

2. Sumber Daya

Sumber daya dalam dimensinya dapat dipahami sebagai komponen penting dari keberhasilan implementasi. Sumber daya merupakan segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai hasil. Dalam hal ini, sumber daya yang dimaksud meliputi staf, informasi, wewenang dan fasilitas. Dengan adanya sumber daya yang memadai maka implementasi akan berjalan dengan baik.

1) Adanya staf dalam menjalankan program Sistem Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan staf dalam menjalankan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal akan tetapi jumlah staf dalam menjalankan program tersebut sudah memadai sehingga dalam implementasi program belum berjalan optimal. Hambatan staf dalam menjalankan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari masih kurangnya pemahaman staf itu sendiri terkait pelaksanaan program.

- 2) Adanya informasi cara melaksanakan kebijakan terkait mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan informasi cara melaksanakan kebijakan terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi informasi cara melaksanakan kebijakan program sudah tersedia dan telah diatur dalam perundang-undangan maupun buku panduan terkait SP4N LAPOR!. Hambatan dalam informasi cara melaksanakan kebijakan terkait mekanisme terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari masih adanya instansi atau SKPD yang belum memahami terkait informasi cara melaksanakan kebijakan SP4N LAPOR!.

- 3) Adanya wewenang terkait mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan wewenang terkait mekanisme terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi pembagian wewenang masing-masing setiap pelaksana sudah ada, tugas masing-masing pelaksana diatur dalam SK yang diberikan Bupati. Hambatan dalam wewenang terkait mekanisme terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari masih adanya pelaksana yang saling melempar wewenang dalam pelaksanaan SP4N LAPOR!

- 4) Adanya fasilitas dalam pelaksanaan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan fasilitas dalam pelaksanaan program terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sudah cukup memadai. Fasilitas seperti ruangan, PC, serta jaringan wi-fi sudah tersedia dan cukup memadai untuk pelaksana menjalankan program SP4N LAPOR!. Adapun hambatan dalam fasilitas dalam pelaksanaan program yakni masih terjadinya jaringan wi-fi yang melemah sehingga menghambat pelaksana dalam menjalankan program terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

3. Disposisi

Disposisi dalam dimensinya dapat dipahami sebagai sikap pelaksana atau kecenderungan sikap pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh apa yang menjadi tujuan, respon pelaksana terhadap kebijakan dan instruksi mengenai tindak lanjut kebijakan. Sikap pelaksana merupakan salah satu faktor keberhasilan

implementasi. Pelaksana harus mengetahui apa yang akan dilakukan serta memiliki kemampuan untuk melakukan apa yang hendak dilakukan. Sehingga apabila pelaksana memiliki disposisi yang baik maka implementasi akan berjalan dengan baik.

- 1) Adanya kesadaran pelaksana untuk berkomitmen pada pelaksanaan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan kesadaran pelaksana untuk berkomitmen pada pelaksanaan program terkait sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum seluruhnya optimal. Akan tetapi kesadaran dan komitmen masing-masing pelaksana sudah tercantum dalam kewajiban pelaksana untuk menjalankan program. Hambatan kesadaran pelaksanaan dalam berkomitmen pada pelaksanaan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari admin instansi yang kurang memiliki komitmen dalam menjalankan program, yang mana hal tersebut merupakan faktor penghambat dalam kesadaran pelaksana untuk berkomitmen menjalankan program.

- 2) Adanya petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan/penolakan pada pelaksanaan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan/penolakan pada pelaksanaan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional mengacu pada regulasi yang ada, arahan pelaksana untuk

menerima atau menolak dalam merespon program diketahui tergantung dari permohonan pada program itu sendiri. Adapun arahan untuk penerimaan berarti permohonan pada SP4N LAPOR! sesuai dengan regulasi yang ada. Selanjutnya penolakan terhadap respon pada program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional juga tergantung dari permohonan yang diajukan oleh masyarakat itu sendiri. Arahan untuk respon penolakan biasanya terjadi karena laporan kurang lengkap, serta informasi yang diminta bersifat rahasia.

- 3) Adanya intensitas dari respon pada pelaksanaan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan intensitas dari respon pada pelaksanaan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi responsivitas sudah dilakukan semaksimal mungkin oleh admin terutama respon terhadap permohonan yang harus segera ditindaklanjuti. Hambatan dalam intensitas dari respon pada pelaksanaan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari tidak semua intensitas respon bisa berjalan cepat tanggap, hal ini dikarenakan dalam melaksanakan program terdapat beberapa pembagian kewenangan tugas yang berlaku.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam dimensinya dapat dipahami sebagai tatanan pembagian kerja dalam sebuah lembaga. Pembagian kerja tersebut sangat penting dalam implementasi. Dalam hal ini birokrasi yang dimaksud yakni pelaksana kebijakan. Seinforman pelaksana kebijakan harus

menjalankan tugasnya dengan baik dengan kerjasama dan koordinasi. Sehingga apabila birokrasi menjalankan tugasnya dengan baik maka implementasi dapat berjalan dengan baik.

- 1) Adanya kerjasama antar pelaksana program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan kerjasama antar pelaksana program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional belum semuanya terlihat secara optimal. Akan tetapi kerjasama sudah berjalan antar pelaksana program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Kerjasama tersebut meliputi saling menjalankan tugas masing-masing pelaksana setiap ada permohonan yang masuk pada program. Hambatan dalam kerjasama antar pelaksana program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu terlihat dari adanya keterbatasan kewenangan masing-masing pelaksana dalam menjalankan program. Sehingga untuk menindaklanjuti permohonan pada SP4N LAPOR dilakukan sesuai dengan kewenangan masing-masing pelaksana, yang mana apabila salah satu pelaksana kurang responsif dalam menindaklanjuti laporan berpengaruh pada program tindak lanjut program.

- 2) Adanya dukungan pada program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dukungan pada program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sudah ada, baik dari dukungan dari masyarakat sebagai penerima layanan serta dukungan dari

pemerintah untuk merealisasikan program ini terlihat dari anggaran, regulasi, sarana dan sumber daya. Hambatan dalam dukungan pada program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yaitu tentunya keempat aspek tersebut tidak selalu berjalan maksimal baik dari sisi anggaran maupun sumber daya dalam pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

- 3) Adanya koordinasi pada program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan koordinasi pada program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berupa kegiatan yang dilakukan dalam membahas mekanisme kerja SP4N LAPOR!. Kegiatan tersebut melibatkan admin penghubung dengan atasan serta Sekretaris Dinas dan anggota tim dari seluruh SKPD terkait. Hambatan dalam koordinasi ini menyangkut konsistensi terhadap koordinasi harus terus yang dilakukan.

D. KESIMPULAN

Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis mengacu pada model implementasi kebijakan menurut George Edward III (1980) menggunakan pendekatan top-down menurut Edward III (Syahrudin, 2020:58) terdapat 4 isu pokok agar suatu kebijakan menjadi efektif yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Setelah dilaksanakannya penelitian yang meliputi wawancara dan observasi oleh peneliti, dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Ciamis telah melaksanakan setiap dimensi yang telah dipaparkan tersebut. Tetapi dalam pelaksanaannya belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari dimensi yang masih terdapat hambatan yaitu sebagai berikut :

1. Pada dimensi Komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika telah melaksanakan komunikasi kepada pelaksana program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Namun, masih ada sosialisasi yang belum dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis ke beberapa instansi maupun kepada masyarakat terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).
2. Kemudian pada dimensi Sumber Daya, jumlah staf dalam pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional terutama jumlah admin SP4N LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis saat ini berjumlah 1 (satu) orang, yang mana jumlah tersebut masih dapat dikatakan cukup untuk menjalankan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Adapun fasilitas pendukung seperti ruangan yang tersedia dengan meja kerja dilengkapi kipas angin, kemudian terdapat PC berjumlah 3 unit laptop 1 unit , wi-fi , 2 unit printer dapat dikatakan cukup untuk menjalankan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

3. Kemudian pada dimensi Disposisi, penerusan laporan masih memerlukan waktu untuk kemudian ditindaklanjuti. Hal tersebut dikarenakan laporan yang masuk perlu diverifikasi oleh admin untuk kemudian didisposisikan ke admin instansi atau SKPD. Penerusan laporan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis sudah dilakukan sesuai tenggat waktu yang ditentukan.

4. Kemudian pada dimensi Struktur Birokrasi, kerjasama antar pelaksana program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sudah berjalan cukup baik, dukungan berupa anggaran untuk menjalankan program pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis sudah tersedia.

Dalam Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi seperti belum adanya sosialisasi ke beberapa instansi dan kepada masyarakat terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Selain itu jumlah staf terutama admin SP4N LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis saat ini masih berjumlah 1 (satu) orang.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Dinas Komunikasi

dan Informatika Kabupaten Ciamis adalah dengan melakukan sosialisasi serta koordinasi terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada admin penghubung maupun admin instansi. Selain itu melakukan sosialisasi secara online melalui pemanfaatan media sosial seperti Instagram, YouTube, Website dan Whatsapp. Selain itu juga memaksimalkan kerjasama antar pelaksana program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui koordinasi secara berkala. Selain itu Dinas Komunikasi juga melakukan pendampingan khusus bagi admin penghubung yang baru ditugaskan pada program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Selain itu juga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis menjalin hubungan yang baik antar instansi dan SKPD. Sehingga pelaksanaan program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dapat berjalan sesuai regulasi yang ada.

Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor : 076/KMA/SK/VI 2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 42 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

PPID - Penjabat Pengelolah Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Agam.

(2019- 2021). *Jenis – jenis Informasi*

Publik. [online]. Tersedia : <https://ppid.agamkab.go.id/>. Diakses 17 Oktober 2021.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Mohammad,(2019), *Pengelolaan Sanitasi dan Permukiman Wilayah Perkotaan Dengan Pendekatan Teknokratik dan Partisipatif (TEKNOPARTI)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Syahrudin. 2020. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media.