

EFEKTIVITAS PELAYANAN KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN MELALUI SAPPA BONE DI KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN

Andi Wahyu Utama Arif Diyatri Muhibbudin
NPP. 29.1285
Asdaf Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: andiwahyuutamaarifdm@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The means of complaints for the public to submit complaints, criticisms or complaints within the scope of government, especially in the Civil Service Police Unit is considered quite good. **Purpose:** The purpose in carrying out this research is to determine the condition of the level of effectiveness of peace and order services through Sappa Bone, to find out the inhibiting factors of service, and to find out the efforts made by the Civil Service Police Unit. **Method:** The theory used related to this research is the theory of effectiveness according to Duncan in Machfiroh which focuses on five 3 namely: Achievement; Integration; and , Adaptation. This research is a qualitative research with descriptive method and inductive approach. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. **Result:** Based on the results of the analysis, the enthusiasm of the public to use this complaint service is quite high. **Conclusion:** The authors conclude there are still some people who do not know about this service, so this is a challenge for the Civil Service Police Unit to more intensely socialize this service program.

Keywords: Service, Complaint, Complaint Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sarana pengaduan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun pengaduan di lingkup pemerintahan khususnya di Satuan Polisi Pamong Praja dinilai cukup baik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kondisi tingkat efektivitas pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui Sappa Bone, untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Machfiroh yang menitikberatkan kepada 3 unsur yaitu Pencapaian;

Integrasi; dan, Adaptasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu bahwa antusiasme masyarakat untuk menggunakan pelayanan pengaduan ini terbilang cukup tinggi. **Kesimpulan:** Masih ada beberapa masyarakat yang belum paham menggunakan layanan ini, sehingga ini menjadi tantangan Satuan Polisi Pamong Praja untuk lebih intens mensosialisasikan program pelayanan ini

Kata kunci: Pelayanan, Pengaduan, Pelayanan Pengaduan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi dan informasi semacam internet juga menjadi sarana masyarakat menjalin komunikasi dengan birokrasi secara cepat dan mudah sehingga tercipta hubungan yang harmonis. Melalui internet semua informasi, berita, pelayanan, pengaduan dari kebutuhan dan keinginan masyarakat telah disediakan oleh pemerintah. Melalui sarana teknologi informasi tersebut, arus informasi yang sering menjadi persoalan antara pemerintah dan kalangan masyarakat dapat terpecahkan. Dengan begitu diperlukan peran pemerintahan yang berorientasi menerapkan sistem pemerintahan berbasis digital teknologi atau disebut juga dengan *e-Governance* sebagai salah satu solusinya. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang definisi pelayanan yaitu segala bentuk pemenuhan kebutuhan dasar terkait hak-hak dasar yang dimiliki setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah diselenggarakan oleh penyelenggara kebutuhan publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 12 ayat 1 menjelaskan bahwa ketentraman dan ketertiban merupakan suatu kebutuhan dasar masyarakat. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi dalam upaya menuju masyarakat yang sejahtera di antaranya tuntutan kebutuhan masyarakat akan ketentraman dan ketertiban. Oleh karena itu ketentraman dan ketertiban senantiasa menjadi titik perhatian dalam pembangunan suatu bangsa karena kedua aspek tersebut lebih awal dapat menentukan apakah suatu pembangunan dapat berjalan lancar atau tidak.

Satuan Polisi Pamong Praja menjadi salah satu penggerak terciptanya ketentraman dan ketertiban di suatu daerah. Lebih lanjut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan, bahwa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas pokok untuk membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penegakan Peraturan Daerah. Jadi segala permasalahan menyangkut ketentraman dan ketertiban umum yang telah dikaji belum berskala luas menjadi tanggung jawab dari Polisi Pamong Praja. Lingkup fungsi dan tugas Polisi Pamong Praja dalam pembinaan ketentraman dan ketertiban sebagai perwakilan institusi pemerintahan memiliki peran penting dan aktif tampil sebagai pamong masyarakat yang mampu menggalang aspirasi dan partisipasi masyarakat agar ikut menjaga serta memelihara ketentraman dan

ketertiban yang telah ada sehingga mewujudkan iklim yang lebih kondusif di berbagai wilayah terkhusus di Kabupaten Bone.

Kabupaten Bone merupakan kabupaten yang sangat luas bahkan terluas ketiga di Provinsi Sulawesi Selatan, terbagi menjadi 27 kecamatan dan 372 desa/kelurahan. Sumber daya alam yang berlimpah dan kondisi demografis setiap wilayah yang beraneka ragam. Serta kepadatan penduduk dalam skala yang besar kerap kali menjadi salah satu pemicu masalah-masalah ketentraman dan ketertiban. Harapan dari terciptanya Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Bone, menjadikan satuan polisi pamong praja harus semakin profesional dan berperan aktif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta tampil paling terdepan sebagai pelayanan dari masyarakat. Harapan masyarakat adalah terwujudnya pelayanan yang berkualitas, terintegrasi, cepat, efisien, dan efektif sehingga kepuasan masyarakat yang dilayani tercipta dengan prima.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelayanan pengaduan menjadi salah satu bentuk pendekatan partisipasi masyarakat sebagai respon pelayanan yang mereka terima dengan begitu masyarakat mampu menyampaikan berbagai aspirasi, keluhan atas pelayanan, serta menjadi bagian dari sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan pengaduan adalah hal yang berpengaruh penting sebagai sarana perbaikan keefektifan kinerja maupun pelayanan sebuah organisasi. Salah satu aplikasi teknologi yang memberikan kesempatan masyarakat untuk meluapkan keluhan dan pengaduannya yaitu dengan menggunakan *Sappa* Bone (Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat dan Pelaporan Anggota Satpol PP Kab Bone) dengan hadirnya Aplikasi *Sappa* bone akan memberikan nilai tersendiri dalam upaya pemerintah kabupaten bone dalam mencanangkan *E-Government* untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan prima. *Sappa* bone merupakan suatu aplikasi yang dibentuk oleh Satpol PP melalui pelayanan secara *Daring* (dalam jaringan). Sistem aplikasi ini berisi layanan pengaduan *online* bagi masyarakat. Selain itu, aplikasi ini juga berfungsi sebagai *platform* dari pelaporan personil atau anggota Satpol PP Kabupaten Bone yang bertugas di lapangan. Hal tersebut menjadi langkah awal bagi Satpol PP Kabupaten Bone dalam melaksanakan pelayanan yang tentunya efektif bagi masyarakat.

Implikasi dari dibentuknya Sistem Aplikasi sehubungan dengan penataan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone merupakan suatu keperluan terutama dalam pengaduan, pelaporan, dan pengendalian hingga pembinaan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum. Dalam aplikasi ini terdapat fasilitas mulai dari laporan pelaksanaan penertiban PKL, bangunan, sempadan jalan, ternak liar, update keberadaan anggota, pengiriman gambar, pembuatan laporan pekerjaan dan Laporan Pengaduan serta beberapa fasilitas monitoring. Pelayanan Ketentraman dan penertiban secara online melalui *Sappa* bone belum terlaksanakan dengan efektif hal tersebut didasarkan pada pernyataan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja sendiri melalui hasil wawancara pra penelitian *via whatsapp* tanggal 03 September 2021, yakni terkait

permasalahan berupa, Kualitas Sumber Daya Manusia yang masih minim, pelayanan operator aplikasi *Sappa* Bone melayani menggunakan sarana dan prasarana yang terbatas serta pemahaman masyarakat dimana belum semua masyarakat Bone mengetahui prosedur pelayanan secara *online*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Adibah Amintasria Lasahido berjudul Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penyelenggaraan Ketentraman Umum dan Ketentraman Masyarakat di Kota Depok Provinsi Jawa Barat, menemukan bahwa Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa satuan polisi pamong praja sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik dalam rangka penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat mengacu pada Pasal 11 PP Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satpol PP. Kemudian berdasarkan hasil analisa peran Satpol PP Kota Depok dengan berindikator dari dimensi kajian teoritis ternyata masih kurang optimal disebabkan oleh minimnya dukungan dari masyarakat. tetapi dari hasil analisis ASOCA, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Depok telah melakukan berbagai upaya baik internal ataupun eksternal yaitu memaksimalkan potensi seluruh sumber daya yang telah ada terutama pada kegiatan sosialisasi penyuluhan, pembinaan, penertiban di lapangan dan peraturan daerah. Penelitian ini terinspirasi juga dari penelitian Misida Nova Sari Dewi Br Marpaung yang berjudul Analisis Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang), menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam ketertiban umum dari segi fasilitas waktu, sisi ketepatan waktu, segi fasilitas waktu, segi kemudahan memperoleh pelayanan, kenyamanan, keramahan secara keseluruhan telah berlangsung baik, meskipun masih terdapat masalah dan kendala dilapangan tetapi masih bisa diatasi oleh instansi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang. Dari sisi usaha yang dilakukan oleh pihak Satuan polisi pamong praja yaitu telah memberi bimbingan dalam ketertiban serta menampung aspirasi masyarakat, lalu memberi berupa sosialisasi atau penyuluhan peraturan daerah terkait ketentraman masyarakat dan ketertiban umum. Ditinjau dari hambatan, yang dimiliki Satpol PP yakni masih belum memadainya jumlah anggota dari Satpol PP. Belum adanya fasilitas gudang dan gedung kantor, kurangnya regulasi untuk dijadikan payung hukum serta sumber daya manusia aparat anggota Satpol satuan polisi pamong praja yang belum ideal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perbedaan dengan penelitian Adibah Amintasria Lasahido adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang peran dari kinerja Satpol PP dalam

penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban tanpa menggunakan semacam teknologi dalam pelayanannya. Dan, penelitian Misida Nova Sari Dewi Br Marpaung membahas dan meneliti pengetahuan tentang pelayanan ketertiban umum dengan menitik beratkan proses analisis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui sistem aplikasi pengaduan masyarakat dan pelaporan anggota Satpol PP Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan, untuk mengetahui dan menganalisis hambatan pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui sistem aplikasi pengaduan masyarakat dan pelaporan anggota Satpol PP Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan, dan untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi hambatan pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui sistem aplikasi pengaduan masyarakat dan pelaporan anggota Satpol PP Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan induktif. Karena metode deskriptif dan pendekatan induktif ini bertujuan untuk membuat suatu deskripsi, gambaran, lukisan yang sistematis, fakta-fakta yang aktual dan akurat, fenomena dan sifat-sifat serta mengetahui hubungan-hubungan antara fenomena dengan objek yang diteliti.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Satuan Polisi Pamong Praja, Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja, Kepala Bidang Bimbingan dan Penyuluhan, Petugas yang menangani Aplikasi Sappa Bone, dan masyarakat (dalam hal ini pemuda sebagai objek penelitian sebanyak 3 orang). Adapun analisisnya yaitu berupa, reduksi data, penyajian data, dan mengambil kesimpulan serta verifikasi kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Efektivitas menurut Duncan dalam Machfiroh (2015:181) menjelaskan mengenai ukuran efektivitas, antara lain pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Efektivitas Pelayanan Ketentraman dan Ketertiban Melalui Sappa Bone

Penelitian ini akan menganalisis efektifitas pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui aplikasi Sappa Bone dengan lokus penelitian di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone. Dinas ini merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam bidang penegakan peraturan daerah melalui tahap penyusunan rencana kerja yang disesuaikan dengan visi misi kepala daerah kemudian melakukan koordinasi dengan OPD-OPD lain yang ada di Kabupaten Bone sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah. Dalam hal ini terkait dengan tercapainya tujuan dari efektifnya pelayanan ketentraman dan ketertiban dalam

meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat bone serta menjalin kerjasama yang baik antar pemerintah dan masyarakat.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian merupakan hasil dari suatu tujuan yang menyangkut upaya pencapaian yang dilihat sebagai suatu proses, hasil analisis bahwa aplikasi Sappa Bone sudah berjalan dengan baik dan juga salah satu aplikasi pengaduan masyarakat yang membantu dalam memberikan informasi serta pengaduan pelanggaran peraturan pemerintahan daerah. Hal ini merupakan salah satu pencapaian yang harus dilihat sebagai bentuk suatu proses dalam memudahkan dan meningkatkan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Sappa Bone tetapi dalam pelaksanaannya masih terhambat dengan sarana dan prasarana yang belum memadai. Kemudian, Satuan polisi pamong praja bahwa terkait sarana dan prasara dalam pemenuhan pelayanan Sappa Bone masih belum tercukupi hal ini dapat dilihat dari Komputer yang dimiliki untuk mengoprasikan Sappa Bone hanya 2 unit saja begitu pula dengan kualitas jaringan yang dimiliki berupa wifi yang sangat lambat sehingga dapat dinyatakan bahwa pada dimensi pencapaian yaitu Pencapaian dari Program Sappa Bone ini belum efektif dikarenakan masih terdapatnya beberapa hambatan. Selanjutnya terkait kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sappa Bone sangat berpengaruh baik dari lembaga maupun masyarakat dimana memudahkan masyarakat, sehingga mereka tidak perlu datang untuk melakukan pelaporan cukup melalui aplikasi saja selain itu kerahasiaannya juga terjamin.

2. Integrasi

Pembentukan suatu bidang untuk suatu tugas dan fungsi dalam organisasi guna melaksanakan pelayanan pengaduan dan pelaporan adalah suatu bentuk kebijaksanaan agar sebuah program dapat dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan sesuai dengan prosedur sehingga seluruh pimpinan harus paham serta memahami tujuan dan sasaran dari pelaksanaan sebuah program. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam mengelola aplikasi ini sudah tergabung menjadi satu tim terpadu yang ditempatkan di beberapa bidang program yang bekerjasama dengan bidang trantib, bidang perda, linmas dan binnas. Dalam tim tersebut sudah dibagi menjadi tiga sesi untuk menghandle dalam proses pelayanan pengaduan lewat aplikasi Sappa Bone. Kemudian untuk bidang yang terkait dengan pelanggaran perda maka yang bagian perda pun yang akan menindaklanjutinya yang sesuai dengan isi laporan dan perintah pimpinan. Kemudian, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi sappa bone ini sebelumnya sudah disosialisasikan oleh pihak Satuan Polisi Pamong Praja kepada masyarakat. Akan tetapi masih ada saja kendala yang harus dihadapi pihak satuan polisi pamong praja untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selanjutnya, terkait strategi dan kemampuan satuan polisi pamong praja, bahwa pelayanan pengaduan dan pelaporan lewat aplikasi Sappa Bone merupakan strategi dari Sappa Bone untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat yang sampai saat ini telah memberikan dampak positif bagi masyarakat.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi dalam hal ini berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Dari analisis, peneliti menyimpulkan bahwa sebelum adanya aplikasi Sappa Bone pihak Satuan Polisi Pamong Praja sangat kewalahan ditambah lagi karena pandemic covid-19 dengan begitu hadirnya pelayanan pengaduan secara online melalui aplikasi Sappa Bone memberikan keringanan tersendiri pada penerapannya. Dalam hal ini sangat membantu di masa pandemic covid-19 dimana tidak perlu lagi ke kantor dan bertemu langsung tanpa bertemu pun pelayanan tetap berjalan. Selanjutnya tentu saja karena ini merupakan program baru jadi masyarakat harus bisa menerima dan terbiasa dalam menggunakan aplikasi Sappa Bone. Kemudian, respon masyarakat terhadap aplikasi Sappa Bone ini tergolong baik, bahkan masyarakat sudah terbantu dengan menggunakan aplikasi Sappa Bone sebagai pelayanan pengaduan kepada pihak Satuan Polisi Pamong Praja. Karena aplikasi Sappa Bone ini sangat gampang, sederhana, dan tidak berbayar sehingga tidak menyusahakan juga untuk masyarakat

3.2. Hambatan Efektivitas Pelayanan Ketentraman dan Ketertiban Melalui Sappa Bone Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan kegiatan penelitian dan wawancara yang sudah dilakukan penulis pada saat pengambilan data, penulis menemukan beberapa kendala yang menghambat pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui Sappa di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone lebih jelasnya dapat dilihat pada poin-poin berikut ini:

1) Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat terkait Pelayanan Melalui Sappa Bone

Problematika yang terjadi saat ini ditengah tengah masyarakat adalah masih banyak diantara masyarakat kita yang belum siap dengan perkembangan teknologi dan belum semua memahami teknologi saat ini atau biasa disebut dengan gagap teknologi. Analisis peneliti, bahwa setiap seminggu sekali di ruangan Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja memang ada kegiatan rapat antar masing-masing bidang yang bertujuan untuk memberikan arahan dan juga memperbaiki kekurangan yang terjadi di lapangan dari hasil pengawasan pada kenyataannya harapan dari terwujudnya pelayanan maksimal masih terkendala pada kurangnya sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat.

2) Sumber Daya Manusia yang Masih Minim

Kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat yang berasal dari dalam organisasi pemerintah daerah sendiri yaitu masih kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni. Selain itu kendala dalam berupa kualitas Sumber Daya manusia yang masih minim ditambah lagi ada ada sebagian SDM yang belum menguasai IT, artinya dalam mengoperasikan komputer masih terbatas. Sehingga membuat proses aplikasi ini menjadi terhambat. Walaupun begitu masih bisa dihandle dengan baik oleh pegawai yang sudah lihai dalam bidangnya.

3) Sarana dan Prasarana Yang Belum Memadai

Sarana dan prasarana merupakan suatu hal yang penting dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, dengan terjaminnya sarana dan prasarana akan mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan pengaduan dan pelaporan lewat aplikasi Sappa Bone ini yang menjadi hambatan yaitu dalam pelaksanaannya sarana dan prasarana yang belum memadai misalnya Komputer yang masih seadanya sehingga membuat operator juga lambat dalam merespon dan mengolah aplikasi Sappa Bone ini.

3.3. Upaya Efektivitas Pelayanan Pengaduan dan Pelaporan melalui Sappa Bone Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terkait efektivitas pelayanan pengaduan dan pelaporan melalui aplikasi Sappa Bone terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone dalam mengatasi hambatan antara lain :

1) Meningkatkan Sosialisasi kepada Masyarakat

Penulis dalam mengamati Satuan Polisi Pamong Praja dalam upaya pelayanan pengaduan dan pelaporan melalui aplikasi ini menghimbau masyarakat lebih berperan aktif lagi dalam penggunaan teknologi terkhususnya mengenai fitur pelayanan yang diberikan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone yaitu pelayanan pengaduan dan informasi melalui aplikasi Sappa Bone.

2) Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Pada pelaksanaan program aplikasi Sappa Bone ini di Satuan Polisi Pamong Praja sarana prasarana sangat mendukung dalam proses pelaksanaannya sedangkan untuk mendapatkan sarana prasarana yang lengkap maka juga dibutuhkan anggaran yang cukup untuk melengkapi fasilitas yang masih kurang di kantor. Anggaran yang terbatas pihak Satuan Polisi Pamong Praja, tetap selalu memberikan pembaharuan berkelanjutan dari program kerja terutama pelaksanaan program pelayanan pengaduan secara online melalui aplikasi Sappa Bone maka sarana prasarana yang lebih diprioritaskan yaitu komputer/ laptop dan printer. Kemudian untuk sarana dan prasarana pendukung lainnya akan segera dipersiapkan melalui sisa anggaran APBD.

3) Memberikan Pelatihan kepada Sumber Daya Manusia

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone harus menambah *skill* atau keterampilan yang handal di pelayanan pengaduan dan pelaporan. dikarenakan pada masa sekarang semua serba IT sehingga SDM nya juga harus terampil dalam mengoperasikan komputer. Kemudian, perlu adanya pembinaan dan pelatihan untuk pegawai dalam mengoperasikan Komputer terutama harus ada latihan khusus untuk program pengelolaan aplikasi Sappa Bone sehingga program ini bisa mencapai tujuan yang telah ditargetkan. Pelatihan untuk pegawai ini juga dapat membantu agar dalam pelaksanaannya operator dapat membagi pekerjaan dan bagian-bagian yang di handle sehingga terjadi pelayanan yang maksimal.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis efektifitas pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui aplikasi Sappa Bone dengan lokus penelitian di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone. Dinas ini merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam bidang penegakan peraturan daerah melalui tahap penyusunan rencana kerja yang disesuaikan dengan visi misi kepala daerah kemudian melakukan koordinasi dengan OPD-OPD lain yang ada di Kabupaten Bone sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah. Dalam hal ini terkait dengan tercapainya tujuan dari efektifnya pelayanan ketentraman dan ketertiban dalam meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat bone serta menjalin kerjasama yang baik antar pemerintah dan masyarakat.

Pada pembahasan ini peneliti menggunakan fakta-fakta yang didapat oleh peneliti melalui observasi dilapangan yang diperkuat dengan informasi yang diperoleh peneliti dari proses wawancara dengan informan yang telah ditetapkan. Peneliti memadukan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan dan disesuaikan dengan teori efektivitas yang dikemukakan Duncan (dalam Machfiroh), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berdasarkan hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa antusiasme masyarakat untuk menggunakan pelayanan pengaduan ini terbilang cukup tinggi namun masih ada beberapa masyarakat yang belum paham menggunakan layanan ini, sehingga ini menjadi tantangan Satuan Polisi Pamong Praja untuk lebih intens mensosialisasikan program pelayanan ini

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan efektivitas pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui Sappa Bone Kabupaten Bone yaitu:

- a. Efektivitas pelayanan ketentraman dan ketertiban belum efektif dilihat dari dimensi pencapaian dan adaptasi akan tetapi pada dimensi Integrasi masih ditemukan hambatan dalam pelayanan pengaduan dan pelaporan melalui Sappa Bone.
 - 1) Dimensi Pencapaian, dalam dimensi ini masih ada permasalahan yang ditemukan yakni pada indikator pencapaian progres Sappa Bone terkendala pada sarana dan prasarana.
 - 2) Dimensi Integrasi, di dalam dimensi ini masih ada permasalahan yang ditemukan dimana pada indikator komunikasi dan pengembangan antar bidang dalam pelayanan Sappa Bone terkendala pada sumber daya manusia yang masih minim serta pada indikator sosialisasi kepada masyarakat terkait yang masih kurang.
 - 3) Dimensi Adaptasi, dimensi ini tidak ada permasalahan ditemukan dapat dilihat pada indikator kemampuan organisasi untuk menyesuaikan dengan lingkungan dinilai pada penerapannya ditengah pandemi covid-19 masyarakat merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi Sappa Bone karena sangat gampang, sederhana, dan tidak berbayar serta tidak menyusahkan masyarakat.

b. Hambatan efektivitas pelayanan ketentraman dan ketertiban melalui Sappa Bone di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone antara lain:

- 1) Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat terkait Pelayanan melalui Sappa Bone;
- 2) Sumber Daya Manusia yang Masih Minim;
- 3) Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai;

c. Upaya mengatasi hambatan efektivitas pelayanan Ketentraman dan Ketertiban melalui Sappa Bone di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone antara lain:

- 1) Meningkatkan Sosialisasi kepada Masyarakat terkait Pelayanan melalui Sappa Bone;
- 2) Meningkatkan Sarana dan Prasarana;
- 3) Memberikan Pelatihan kepada Sumber Daya Manusia;

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu yang begitu singkat dalam penelitian di lapangan serta kesibukan dari informan sehingga peneliti kesulitan memperoleh data.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Sehubungan dengan penelitian ini, untuk melengkapi hasil penelitian, peneliti mengharapkan adanya penelitian lainnya dengan focus yang berbeda, yakni terkait

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi (2015), Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. LP3S
- Fanar Syukri, Agus. (2009). Standar Pelayanan Publik Pemerintah daerah (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4). Bantul: Kreasi Kencana.
- Hutasoit, C.S. (2011). Pelayanan Publik : Teori Dan Aplikasi, Cet. I, MagnaScrift Publishing, Jakarta Timur. H 16
- IBISA. 2010. Evaluasi Paket Sistem Aplikasi: Sistem Evaluasi dan Auditing Sistem Aplikasi Bagi Perusahaan. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Creswell, J. W. (2016). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moloeng, J. L. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- _____. J. L. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- _____. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R& D. Bandung: Alfabeta.

_____. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet

Abdurahman, Muhidin & Somantri, (2011). Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung:PustakaSetia

Machfiroh, Asfriqi (Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)di Kota Palu) Vol. 3 No 2. Universitas Tadulako : Palu

Nazir. M,Ph.D. (2011). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia

Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif dan Praktik. Jakarta: Galih Indonesia

Bahri. (2008). Konsep dan definisi konseptual. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Silalahi, U. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Rafika Aditama

Moenir, A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. pembaruan. Yogyakarta. Sadu, W. (2001), Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung: Alqa Print.

Poerwadarminta. (2006). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka

Suradinata, E. (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia, Ramadhan. Bandung

Indra, B. (2010). Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Keraf, G. (2001). Argumentasi dan Narasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jogiyanto. (2005). Analisis & Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Nazir, M. (2011). Metode Penelitian. Cetakan 6. Bogor: Ghalia Indonesia

Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta

Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT.Bumi Aksara

Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang PengeLoIaan Pengaduan PeLayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor.16 Tahun 2018 Tentang Satuan Pamong Praja

Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 13 Tahun 2016 tentang Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat

Peraturan Bupati Bone nomor 66 tahun 2016

https://scholar.google.com/citations?view_op=list_works&hl=id&hl=id&user=7tZNAyYAAA

