

EFEKTIVITAS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Piter Patros Robaha

NPP. 29.1905

*Asdaf Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: oktovinajhon@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/ Background (GAP): The development of the implementation of information technology in the government sector is illustrated through the concept of an electronic-based government system (SPBE) which is being implemented in all regional governments in Indonesia. One of the local governments that has also implemented SPBE in its administration is Manokwari Regency, West Papua Province. One of the programs resulting from the implementation of the SPBE concept in Manokwari Regency is the public service complaint management system – the people's online aspiration service (SP4N-LAPOR!) which was implemented in 2019. **Purpose:** To find out the effectiveness of SP4N-LAPOR! which was carried out in Manokwari Regency with a descriptive qualitative research approach which was expected to be able to provide a detailed understanding of SP4N-LAPOR! in Manokwari Regency. **Method:** The data collection methods used are observation, unstructured interviews, and document/literacy studies. **Result:** The results of this study indicate that SP4N-LAPOR! has not been implemented effectively. Factors causing delays in the implementation and management of SP4N-LAPOR! is the Covid-19 Pandemic that causes the budget for the implementation and management of SP4N-LAPOR! in Manowkari Regency, it was reallocated to handling and minimizing the bad impacts caused by Covid-19. **Conclusion:** Implementation of SP4N-REPORT! in Manokwari Regency, West Papua Province, researchers found that it had not been effective. Even though the implementation of SP4N-LAPOR! delayed because the operational budget was reallocated for handling Covid-19, this study found several findings such as the existence of program operational standards (SOPs) and the admin team assigned to SP4N-LAPOR! and the plan will only start to be managed again in the 2022 fiscal year.

Keywords : Development, Technology.

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang (GAP): Pengembangan dari implementasi teknologi informasi di bidang pemerintahan digambarkan melalui konsep sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang tengah diterapkan di seluruh pemeritahan daerah di Indonesia. Salah satu pemerintah daerah yang turut menerapkan SPBE dalam pemerintahannya adalah Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat. Salah satu program yang merupakan hasil dari implementasi konsep SPBE di Kabupaten Manokwari adalah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik

– layanan aspirasi online rakyat (SP4N-LAPOR!) yang mulai diterapkan pada 2019. **Tujuan:** Untuk mengetahui efektifitas dari SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan di Kabupaten Manokwari dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yang diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendetail tentang SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari. **Metode:** Metode pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara tidak terstruktur, serta studi dokumen/literasi. **Hasil/ Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! belum dilaksanakan secara efektif. Faktor penyebab tertundanya pelaksanaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR! adalah Pandemi Covid-19 yang menyebabkan anggaran untuk pelaksanaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari di realokasikan untuk penanganan dan meminimalisir dampak buruk yang ditimbulkan oleh Covid-19. **Kesimpulan:** Pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat peneliti menemukan belum berjalan efektif. Kendati pelaksanaan SP4N-LAPOR! tertunda dikarenakan anggaran operasionalnya di realokasikan untuk penanganan Covid-19, penelitian ini menemukan beberapa temuan seperti telah terdapatnya standar operasional program (SOP) dan Tim admin yang dituntut untuk SP4N-LAPOR! dan rencananya baru akan di mulai untuk dikelola lagi pada tahun anggaran 2022.

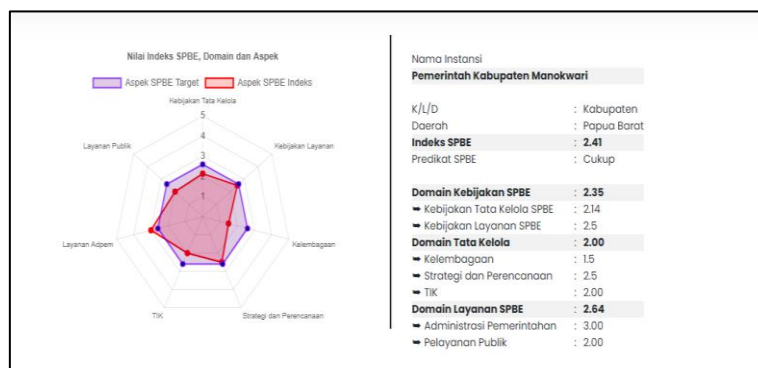
Kata Kunci : Pengembangan, Teknologi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-government, yang kita semua tahu adalah singkatan dari *electronic government*, yang berarti elektronik pemerintah, digunakan oleh pemerintah untuk memberikan layanan terbaik yang efektif dan transparan. Dalam rangka memberikan pelayanan prima yang efektif dan transparan, pemerintah kini menyelenggarakan pelayanan secara publik menggunakan kemajuan teknologi saat ini. Ketika datang ke sistem pemerintahan berbasis elektronik, juga dikenal sebagai SPBE, istilahnya dapat dipertukarkan. Mereka terkait erat dengan *e-government* yang juga dikenal sebagai *online government*, *digital government*, atau *government transformation*, yang merupakan metode baru yang memungkinkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah dengan memanfaatkan dan juga menggunakan teknologi informasi. *e-Government* merupakan sebuah konsep yang dapat diterapkan dan diimplementasikan dalam berbagai bidang seperti legislatif, yudikatif, administrasi publik, dan pemerintahan yang demokratis. Berikut ini adalah nilai indeks dari SPBE berdasarkan Provinsi yang ada di Indonesia pada tahun 2019 :

Nilai Indeks SPBE Kabupaten Manokwari Tahun 2019



Sumber <https://spbe.co.id>

Data di atas menyatakan bahwa predikat Kabupaten Manokwari dalam indeks SPBE adalah “cukup” akan tetapi apabila dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lainnya membuat Kabupaten Manokwari tidak mendapatkan predikat sebagaimana data yang disajikan pada gambar 1.1 di atas. Mengingat pentingnya peran pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pemerintah menyadari peran penting Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam membantu semua sektor pembangunan, mulai dari infrastruktur hingga sarana dan prasarana lainnya. Upaya dan upaya mendorong pemerintah untuk melaksanakan SPBE dengan memberlakukan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di semua tingkat pemerintahan, mulai dari pusat hingga daerah, diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan sektoral.

Salah satu bentuk dalam penerapan SPBE di Pemerintah Daerah adalah pada pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan tugas dari Pemerintah yang utama. lebih lanjut menurut Indrajit (2004:4) dalam *Electronic Government* disebutkan bahwa pada penerapan *e-government* selanjutnya berkembang dan dikenal 3 model dalam penyampaiannya yaitu : *l-to-citizen* atau *government-to-costumer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)*, serta *Government-to-government (G2G)*.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, pelayanan yang paling kritis yang diberikan oleh pemerintah adalah kepada masyarakat dalam rangka memfasilitasi dan memenuhi kebutuhannya. Dalam dunia global saat ini, penerapan konsep *e-government* dapat membantu banyak orang dengan mudah mendapatkan layanan dan informasi yang mereka butuhkan. Untuk berhasil mengimplementasikan *e-government*, masyarakat harus dilibatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan baik oleh entitas pemerintah maupun non-pemerintah. Pada Penelitian kali ini penulis mempersempit lingkup pembahasan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang luas pada salah satu pelayanan di Kabupaten Manokwari yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam pelaksanaannya serta memiliki keterkaitan dengan implementasi dari konsep SPBE yang telah disebutkan di awal. Program yang dimaksud adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang merupakan salah satu program yang dikelola oleh MENPAN-RB dalam rangka menyatukan portal pengaduan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan publik yang dalam pelaksanaan dan pengelolaannya di tingkat daerah diserahkan kepada Pemerintah Daerah yang bersangkutan melalui DISKOMINFO. Berikut ini adalah penampang dari website resmi dari SP4N yang juga akrab dengan sebutan LAPOR! :

Website dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!)



Sumber : <https://www.LAPOR.go.id>

Gambar pada website SP4N-LAPOR! Pada gambar 1.3 di atas menunjukkan bahwa program tersebut memang dikelola dan dapat digunakan oleh masyarakat yang merasa perlu untuk melakukan pengaduan atas pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah. Namun pada pelaksanaannya tentu akan berbeda – beda pada tiap Pemerintahan Daerah dikarenakan banyak faktor dan juga kendala yang berbeda.

Dalam pelaksanaannya di Papua Barat, kendala sarana dan prasarana serta kesiapan Pemerintah dalam pelaksanaan program yang memanfaatkan teknologi dan informasi menjadi masalah tersendiri. Sebagaimana yang disampaikan pada (taburapos.co.id, 2019) bahwa Frans Pieter Istia selaku Kepala Dinas Kominfo Papua Barat mengatakan bahwa pengembangan TIK sejatinya merupakan bentuk komitmen dari Pemerintah Daerah yang bisa dilaksanakan dengan menempatkan pengembangan TIK pada prioritas pembangunan di daerah. Hal tersebut juga yang selanjutnya menjadi masalah dalam perbaikan dan pengembangan TIK dikarenakan adanya keterbatasan anggaran bagi DISKOMINFO Kabupaten/Kota selaku linning sector dalam pembangunan sarana dan prasarana TIK pada Pemerintahan Daerah. Pada kesempatan tersebut yang merupakan pelaksanaan rapat koordinasi teknis bagi DISKOMINFO se-Provinsi Papua Barat pada 2019 menghasilkan program berupa penguatan infrastruktur jaringan TIK untuk merealisasikan tata kelola sistem pemerintahan yang lebih efektif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Beberapa permasalahan terkait pelaksanaan SP4N-LAPOR sebagaimana hasil wawancara pendahuluan dengan salah satu staff dari bidang e-Government di Dinas Persandian, Komunikasi, dan Informatika (DPKOMINFO) Kabupaten Manokwari yang mengatakan bahwa masih terdapat beberapa hal teknis dalam pelaksanaan program SP4N-LAPOR ini, seperti adanya Pandemi Covid-19, permasalahan dalam anggaran yang digunakan untuk pengelolaan dan operasional SP4N-LAPOR!, sosialisasi dan pengenalan SP4N-LAPOR! kepada masyarakat belum optimal, serta fasilitas dinilai kurang memadai yang kemudian ditambah dengan faktor sosial-budaya pada masyarakat di daerah tentunya akan berdampak pada bagaimana SP4N-LAPOR ini dilaksanakan di Kabupaten Manokwari.

Kendala yang disebutkan di atas setidaknya sudah memberikan terkait bagaimana kondisi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik yang diwujudkan salah satunya dengan SP4N-LAPOR yang dilaksanakan di Kabuapten Manokwari selaras dengan masih rendahnya angka indeks SPBE di Kabupaten Manokwari yang sudah disajikan pada gambar 1.2 di atas. Dengan adanya arahan untuk melaksanakan penguatan infrastruktur TIK dalam pelaksanaan Pemerintahan pada dasarnya menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dan juga kesenjangan antara harapan pemerintah dalam melaksanakan dan implementasi konsep SPBE dengan kenyataannya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam pemanfaatan pemanfaatan media sosial dan penyampaian informasi. Penelitian Sabeni & Setiamandani yang berjudul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Sabeni & Setiamandani, 2020), menemukan bahwa arana pengelolaan pengaduan Kota Malang yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Malang tidak efektif karena tidak memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk sarana pengelolaan pengaduan.

Penelitian Lestari, Bandiyah, & Wismayanti yang berjudul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar pada Dinas Komunikai dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014) (Lestari et al, 2015), menemukan bahwa Berdasarkan kajian yang dilakukan terhadap penyelenggaraan pengaduan

pelayanan publik melalui e-Government, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pertama, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Pengaduan Masyarakat Online (PRO) Denpasar dalam praktiknya belum optimal. Kedua, penyelenggaraan sistem Pengaduan Masyarakat Online (PRO) Denpasar belum ideal karena beberapa kendala yang dihadapi baik oleh Pemerintah sebagai penyedia layanan maupun masyarakat umum sebagai penerima layanan.

Penelitian Hardono yang berjudul Analisis Kualitas dan Efektifitas e-Government sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 (Hardono, 2016), menemukan bahwa Majalah ini menginvestigasi materi dan layanan pemerintah yang disampaikan melalui website berbasis e-government. Berbagai layanan telah disediakan oleh pemerintah melalui websitenya, namun pemanfaatan layanan online tersebut oleh masyarakat masih terbilang terbatas. Stakeholder mengontrol mayoritas pengguna layanan internet.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian dilakukan pada pengembangan teknologi informasi dengan tujuan penyebaran informasi pembangunan pemerintah. Berbeda dengan peneliti terdahulu pada penelitian kali ini penulis mempersempit lingkup pembahasan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang luas pada salah satu pelayanan di Kabupaten Manokwari yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam pelaksanaannya serta memiliki keterkaitan dengan implementasi dari konsep SPBE yang telah disebutkan di awal. Program yang dimaksud adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang merupakan salah satu program yang dikelola oleh MENPAN-RB dalam rangka menyatukan portal pengaduan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan publik yang dalam pelaksanaan dan pengelolaannya di tingkat daerah diserahkan kepada Pemerintah Daerah yang bersangkutan melalui DISKOMINFO.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

II. METODE

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yang dipadukan dengan pendekatan induktif digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi yang difokuskan pada pengukuran efektivitas pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) yang merupakan bentuk sistem pemerintahan berbasis elektronik yang diterapkan di Kabupaten Manokwari, Papua Barat. Sumber data adalah informasi tentang cara mendapatkan dan menganalisis data. Sumber data dalam penelitian ini adalah data Primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung melalui survei lapangan. Data Sekunder mengacu pada informasi yang diterima secara tidak langsung atau dari sumber lain sebelum penulis melakukan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian pada skripsi yang disusun ini dilaksanakan di Dinas Persandian, Komunikasi dan Informatika (DPKOMINFO) Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat.

Sebagai Dinas yang membawahi dan menangani segala macam urusan dan kewenangan yang umumnya berkaitan dengan teknologi dan informasi maka selanjutnya DPKOMINFO ini ditentukan menjadi lokus pada penelitian tentang program SP4N-LAPOR! yang sedang diteliti dan dibahas pada skripsi ini.

3.1. Pencapaian SP4N-LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online (LAPOR!) merupakan layanan yang memfasilitasi penyampaian aspirasi dan pengaduan seluruh warga negara Indonesia melalui beberapa saluran pengaduan, termasuk website www.LAPOR.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @LAPOR1708, dan aplikasi mobile (Android dan iOS). Pembina pelayanan publik Badan Pengelola SP4N-LAPOR antara lain Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), Kantor Staf Presiden (KSP), Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia. berfungsi dalam kapasitas Pengawas Pelayanan Publik, antara lain. LAPOR! dikembangkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) sesuai dengan Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri 3 Tahun 2015 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Dalam rangka penerapan “*No Wrong Door Policy*” yang menjamin pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan tersalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang telah berwenang menanganinya, SP4N-LAPOR! didirikan. SP4N-LAPOR! adalah organisasi nirlaba yang didedikasikan untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat dilindungi. Sejak secara resmi dirilis pada tahun 2012, Jumlah pelapor (pengguna) dari program SP4N-LAPOR! per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Dari total pengguna tersebut, sudah masuk setidaknya sebanyak 1.389.891 LAPORan aduan ataupun aspirasi dengan tingkat rata – rata LAPORan yang masuk perhari adalah sebanyak 570 LAPORan. Dari total LAPORan yang hampir mencapai 1,4 juta LAPORan tersebut paling banyak bersumber dari *website* diikuti oleh SMS, *twitter* dan juga aplikasi *mobile*.

Terkait dengan target dari pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari ini tentunya tidak terdapat target detail terkait seberapa banyak LAPORan baik berupa aduan ataupun aspirasi yang masuk. Namun sesuai dengan keterangan dan informasi yang didapatkan dari narasumber pada saat penelitian ini dilaksanakan yang menyatakan bahwa DPKOMINFO selaku pihak yang bertanggungjawab dalam teknis pelaksanaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari memiliki target untuk dapat menerima LAPORan berupa aduan dari masyarakat sesedikit mungkin. Dengan semakin sedikitnya LAPORan yang masuk lewat SP4N-LAPOR! yang diselenggarakan di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Manokwari maka tentu hal tersebut menandakan bahwa masyarakat sudah merasa cukup dan puas dengan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan.

3.2. Integrasi

Pada indicator ini peneliti menemukan data dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-Government* bahwa hingga saat ini belum ada kegiatan sosialisasi yang dilakukan. Hal ini dikarenakan situasi dan kondisi covid-19 yang melanda Kabupaten Manokwari akibatnya dana yang akan di gunakan untuk melakukan sosialisasi di alihkan kedalam dana penanggulangan covid-19.

Kegiatan mengirimkan pesan berupa informasi yang berkaitan dengan aplikasi SP4N-LAPOR! Kepada masyarakat luas. Selain itu komunikasi disini berkaitan juga dengan hubungan timbal

balik antara admin dan pelapor. Hal ini dapat dilihat pada pelaksanaan SP4N-LAPOR! Di Kabupaten Manokwari Salah satu dari kegiatan / program yang terdampak dan tidak dapat berjalan adalah pelaksanaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR! yang di “korbakan” demi menanggapi Pandemi Covid-19 di Kabupaten Manokwari.

Kendati SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari tertunda dan “dikorbakan” pelaksanaannya dikarenakan adanya Pandemi Covid-19, namun SP4N-LAPOR! telah sempat dilaksanakan di Kabupaten Manokwari meskipun masih dalam status uji coba dan dikelola tim yang belum ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Bupati tentang tim pengelola SP4N-LAPOR! yang masih belum diresmikan

3.3. Adaptasi

Adaptasi yang dilakukan oleh DPKOMINFO terhadap tugas baru yang diberikan oleh pemerintah kabupaten setempat adalah dengan memberikan arahan kepada operator untuk mempelajari secara mandiri dan selalu memantau aplikasi tersebut agar apabila ada pengaduan yang masuk dapat langsung di respon.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada temuan hasil penelitian SP4N-LAPOR! belum dilaksanakan secara efektif. Faktor penyebab tertundanya pelaksanaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR! adalah Pandemi Covid-19 yang menyebabkan anggaran untuk pelaksanaan dan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari di realokasikan untuk penanganan dan meminimalisir dampak buruk yang ditimbulkan oleh Covid-19.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat peneliti menemukan belum berjalan efektif. Hal ini ditandai dengan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada kantor DPKOMINFO menggunakan teori Efektivitas oleh Duncan steers (1985). Pelaksanaan SP4N-LAPOR! sesuai dengan keterangan dan informasi yang didapatkan pada saat penelitian dilaksanakan pada DPKOMINFO Kabupaten Manokwari belum terlaksana sejak 2019 akhir dikarenakan adanya kebijakan refocussing dan realokasi anggaran yang disebabkan oleh Pandemi Covid-19. SP4N-LAPOR! baru direncanakan kembali akan dilaksanakan dan dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Manokwari secara bertahap pada tahun 2022.

Selain itu, peneliti menemukan hanya ada dua laporan yang masuk pada aplikasi tersebut dan laporan itu belum ditindak lanjuti hingga saat ini. Adapun juga sumber daya manusia yang terbatas membuat aplikasi ini belum dapat dikelola dengan baik. Belum adanya pelatihan bagi admin yang memegang aplikasi ini sehingga admin tersebut tidak begitu menguasainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari tidak berjalan dengan baik, bahkan sama sekali tidak berjalan sejak 2019 akhir dan baru direncanakan akan kembali dijalankan pada tahun 2022. Hambatan serta kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Manokwari melalui DPKOMINFO dalam pengelolaan dan operasionalisasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Manokwari yang peneliti temukan dilapangan karena adanya Pandemi Covid-19 yang membuat pemerintah pusat mengarahkan seluruh SKPD ataupun OPD di Indonesia melaksanakan realokasi serta refocusing anggaran agar dialihkan untuk pembiayaan penanggulangan serta pemulihan selama era Pandemi Covid-19. Di Kabupaten Manokwari, anggaran untuk pengelolaan serta operasional SP4N-LAPOR! menjadi salah satu yang dikorbakan.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada waktu penelitian. Penelitian dilakukan mendasar dan rinci sehingga cukup memakan banyak waktu.

Arah Masa Depan Penelitian Penelitian ini terbatas dan masih banyaknya hambatan pada objek penelitian. Diharapkan pada peneliti berikutnya untuk memperhatikan bahwa faktor jangkauan dari setiap postingan/informasi yang dibuat pada suatu halaman/sosial media berpengaruh pada tingkat efektifitas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang telah menyumbangkan waktu, pikiran, tenaga, dan doanya untuk penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua orang yang telah membantunya sampai seperti sekarang ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan e-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*2, 23(1), 16–24.
- Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas dan Efektifitas e-Government sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1–15.
- Iestari, N. I. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Citizen Charter*, 1(2).
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.

BUKU

- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan e-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*2, 23(1), 16–24.
- Handayani, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hasan, E. (2011). *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Hidayat. (1986). *Teori Efektivitas dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hikmawati, F. (2018). *Metodologi Penelitian (Cet.2)*. Depok: Rajawali Pers.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-l : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA IAN Press.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1981). *A Spatial Model of Effectiveness Criteria : Towards a Competing Values Approach to Organizational Anaysis*.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Steers, R. M. (1985). *Managing Effective Organizations*. Kent Publishing.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sumaryadi, I. N. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- taburapos.co.id. (2019). Palapa Ring Timur Tunjang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik. Retrieved November 27, 2021, from Berita Papua Barat website: <https://taburapos.co.id/2019/05/07/palapa-ring-timur-tunjang-tata-kelola-pemerintahan-berbasis-elektronik/>
- Wahyudi, T., & Nugroho, A. (2016). Analisis E-I Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296.
- Zuriah, N. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

