

**PERANAN DINAS KOMINFO DALAM MEMBERIKAN KEMUDAHAN DAN
KETERBUKAAN INFORMASI MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR DI
KOTA TANJUNGBALAI PROVINSI SUMATERA UTARA**

Mulya Syahfitri
NPP.30.0121

*Asdaf Kota Tanjungbalai Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email :

Pembimbing Skripsi : Asri Budding, S.Sos, M.Si

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): *The focus of this research is the problem of the still limited resources that understand and handle aspects of communication and information in institutionalizing performance accountability. lack of socialization regarding SP4N LAPOR in Tanjungbalai City. Purpose:* This study was to determine the inhibiting factors and supporting factors for the application of SP4N LAPOR (National Public Service Complaint Management System - People's Online Aspiration and Complaint Services) for the ease and openness of information in Tanjungbalai City. **Methods:** *The research was conducted using a descriptive qualitative approach, the data sources in this study came from primary and secondary data obtained from research informants, totaling 5 people. This research used a qualitative descriptive technique. Results/Findings:* the results of the study show that the existence of a complaint service SP4N LAPOR! not only as a forum for handling complaints in public services but also as a forum for openness and participation for the general public to participate in development and supervision. The role of Kominfo in society is to help the community because with the presence of the SP4N LAPOR! not only as a forum for handling complaints in public services but also as a forum for openness and participation for the community. **Conclusion:** *Inhibiting Factors and Supporting Factors for the Ease and openness of information using SP4N LAPOR in Tanjungbalai City, the first obstacle faced by the Tanjungbalai City Diskominfo is the willingness of the network to access the internet which is sometimes not very supportive when people want to make complaints. Network constraints are caused by several factors, namely there are several areas that are not yet stable in accessing the internet, so reporting time is hampered. The second obstacle is the community factor itself*

Keywords: SP4N LAPOR!, Openness, Transparency and Ease

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Fokus penelitian ini adalah permasalahan tentang masih terbatasnya sumberdaya yang memahami dan menangani aspek komunikasi dan informasi dalam pelebagaan akuntabilitas kinerja, Tidak adanya operator SP4N LAPOR di kominfo dikarenakan tidak adanya ketersediaan anggaran yang khusus untuk SP4N LAPOR itu sendiri dan kurangnya sosialisasi terkait SP4N LAPOR di Kota Tanjungbalai. **Tujuan :** Penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor penghambat dan faktor Pendukung Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) terhadap kemudahan dan keterbukaan Informasi di Kota Tanjungbalai. **Metode :** Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif,

sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder yang di dapatkan dari informan penelitian, yang berjumlah 5 orang, Penelitian ini, menggunakan teknik deskriptif kualitatif. **Hasil/Temuan** : hasil penelitian menunjukkan bahwa hadirnya layanan pengaduan SP4N LAPOR! tidak hanya menjadi wadah dalam penanganan pengaduan dalam pelayanan publik namun juga menjadi wadah keterbukaan dan partisipasi bagi masyarakat umum untuk ikut serta dalam pembangunan dan pengawasan. Peranan Kominfo dalam masyarakat adalah membantu masyarakat karena dengan hadirnya layanan pengaduan SP4N LAPOR! tidak hanya menjadi wadah dalam penanganan pengaduan dalam pelayanan publik namun juga menjadi wadah keterbukaan dan partisipasi bagi masyarakat. **Kesimpulan** : Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung terhadap Kemudahan dan keterbukaan informasi menggunakan SP4N LAPOR di Kota Tanjungbalai, Kendala pertama yang di hadapi Diskominfo Kota Tanjungbalai yaitu kesediaan *network* untuk mengakses internet terkadang kurang mendukung saat masyarakat ingin melakukan pengaduan. Kendala *network* diakibatkan beberapa faktor yakni ada beberapa daerah yang belum stabil dalam mengakses internet, sehingga waktu dalam melapor menjadi terhambat. Kendala kedua ialah faktor masyarakat itu sendiri

Kata Kunci : SP4N LAPOR!, Keterbukaan, Transparansi dan Kemudahan

I. PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan, ini merupakan salah satu upaya kominfo untuk menjaga momentum keterbukaan informasi kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari dibentuknya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor!) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Rosidin, 2022) . Oleh karena itu, pada Era Globalisasi kini Informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan publik dapat diberikan secara langsung berhadapan dengan individu maupun kelompok yang membutuhkan atau secara *online* didalam *network* seperti melalui komunikasi seluler ataupun melewati *website* yang telah disediakan. Layanan informasi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai salah satunya yaitu layanan melalui kanal pengaduan online Sp4n-Lapor! yang dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai ini berperan sebagai tim pengelola atau tim admin pada layanan Sp4n-Lapor! pemerintah Kota Tanjungbalai. Hal ini berdasarkan surat Keputusan Wali Kota Tanjungbalai Nomor: 480. / 55 / K / 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kota Tanjungbalai. Pembuatan SP4N LAPOR diperlukan untuk mendukung keterbukaan informasi pada pelayanan publik di Kawasan Tanjungbalai. *Website* yang akan dibuat akan mengandung berbagai menu yang dibutuhkan. *Website* atau program dikatakan mudah digunakan jika memiliki layar yang bagus. Pengguna memberikan umpan balik positif dalam bentuk umpan balik *Website* yang dapat menyederhanakan proses. Selain itu, antarmuka pengguna merupakan sistem yang kompleks karena dikendalikan oleh pengguna dan merupakan tahap awal implementasi (Ayu, 2019).

Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

Meskipun tujuan dari antarmuka pengguna ialah untuk membuat interaksi yang baik dan menyenangkan. Namun terdapat permasalahan untuk membuat interaksi yang baik dan menyenangkan tersebut seperti, Masih terbatasnya sumberdaya yang memahami dan menangani aspek komunikasi dan informasi dalam pelemagaan akuntabilitas kinerja, Tidak

adanya operator SP4N LAPOR di kominfo dikarenakan tidak adanya ketersediaan anggaran yang khusus untuk SP4N LAPOR itu sendiri dan Kurangnya Sosialisasi terkait SP4N LAPOR di Kota Tanjungbalai.

1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Peranan Dinas kominfo dalam kemudahan dan keterbukaan informasi menggunakan Aplikasi SP4N LAPOR ini bukanlah penelitian pertama yang membahas mengenai SP4N LAPOR. Namun, sebelumnya sudah beberapa kali dilakukan penelitian yang mengambil topik tentang keterbukaan informasi publik ini. Yaitu Gusmansyah (2020) dengan judul “Peranan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Kota Pekanbaru “ Metode penelitian kualitatif Hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran dalam mewujudkan keterbukaan informasi di kota pekan baru sesuai dengan peraturan perundang-undangan di lingkungan PEMKO Pekan Baru KotaTanjungbalai. Penelitian yang dilakukan oleh Ira Novita (2019) dengan judul “ Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan “ dengan Metode penelitian kualitatif, hasil penelitian memperlihatkan bahwa Aplikasi tersebut di dinas perpustakaan dan kearsipan Aceh berperan sebagai admisitrator, fasilitator, operator, Pada Penelitian Ira novita dan penelitian penulis menggunakan Metode Kualitatif dan Teori Peran Lokasi fokus penelitian Ira Novita di laksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Aceh sedangkan Penelitian Penulis di kota Tanjungbalai. Penelitian oleh Tiva Chairun Nisa (2019) dengan judul “Pelaksanaan Keterbukaan Infomasi Public Berbasis Website Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Infomasi Public Di Kecamatan Lubuk Basung Kota Agam “ dengan metode penelitian hukum empiris atau sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan yang tetap bertolak ukur pada data primer, hasil penelitian pelaksanaan keterbukaan infomasi public di Kota agam sumatera barat yang mengklasifikasikan informasi yang dapat diakses atau tidak dapat diakses oleh public.

1.3 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu Lokasi fokus penelitian dari Gusmansyah dilakukan di kota pekanbaru Sedangkan penelitian penulis dilakukan di Kota Tanjungbalai. Lokasi fokus penelitian Ira Novita di laksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Aceh sedangkan Penelitian Penulis di kota Tanjungbalai, pada penelitian terdahulu tidak berfokus kepada aplikasi yang digunakan hanya memfokuskan pada sistem, pengelolaan dan orang orang yang terlibat, sedangkan pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada aplikasi SP4N LAPOR untuk mencari tahu bagaimana aplikasi ini bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga keluhan keluhan dari masyarakat bisa cepat diatasi.

1.4 Tujuan

Untuk mengetahui peranan kominfo dalam memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi menggunakan Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Tanjungbalai. Dan apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor Pendukung Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) terhadap kemudahan dan keterbukaan di Kota Tanjungbalai.

II. METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan (Moleong. 2018). Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan (Miles & Huberman., 2007) tentang bagaimana peranan dinas kominfo dalam memberikan kemudahan dan keterbukaan informasi menggunakan aplikasi SP4N LAPOR Di Kota Tanjungbalai Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan peneliti sudah mengumpulkan data data yang diperlukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data didapatkan dari informan yang berkaitan dengan aplikasi SP4N LAPOR! Yang berjumlah 5 informan. Penelitian ini, menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan langkah langkah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1.Peranan Kominfo dalam Memberikan Kemudahan dan Keterbukaan Informasi Menggunakan SP4N LAPOR di Kota Tanjungbalai

Era kemajuan teknologi informasi saat ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu cara yang dilakukan pemerintah adalah dengan menerapkan *E-Government*, dalam rangka membangun keterbukaan informasi dan layanan publik antara pemerintah daerah dengan masyarakat (Siagian. 2012) , Diskominfo Kota Kota Tanjungbalai meluncurkan program yang memberikan pelayanan prima yakni Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Tanjungbalai. LAPOR merupakan layanan pengaduan dan sarana interaktif yang berbasis media sosial yang mudah diakses, terpadu, dan tuntas untuk memberikan aspirasi, informasi, dan pengaduan bagi pelayanan publik.

Dalam sebuah instansi atau lembaga peran humas sangatlah penting dan merupakan posisi yang sangat strategis. Baik buruknya *image* sebuah instansi atau lembaga sangat tergantung dari apa yang dilakukan humas, sangat tergantung dari sejauh mana humas berperan (Edy, 2018). Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Fungsi dan kegunaan komunikasi perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai, apakah itu untuk pencitraan, pemasaran, penyebarluasan gagasan, kerjasama, atau pembangunan infrastruktur komunikasi. Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kerangka yang sangat sederhana sudah tentu selalu dikaitkan bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif (Rachmat, 2012). Kota Tanjungbalai sendiri, aplikasi ini sudah berjalan. Namun, keberadaanya belum efektif untuk itu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk kemudahan membuat aduan kepada pemerintah. Pihak Kominfo berupaya untuk mengatasinya dengan melakukan beberapa usaha yaitu dengan mengedarkan iklan kepada masyarakat melalui brosur, papan iklan dan juga *website* Diskominfo Kota Tanjungbalai. Hal Ini dilakukan agar semakin luas penyebaran Informasi tentang adanya keberadaan LAPOR, dengan harapan aduan masyarakat akan meningkat supaya memberi dampak yang baik kepada perkembangan pemerintahan kota Tanjungbalai.

3.1.1 Ketersediaan Informasi pada Aplikasi tanjungbalaikota.go.id

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) adalah organisasi yang berupaya untuk membentuk kebijakan yang mendorong kemakmuran dalam *Open Government review* (2016) terdapat tiga peringkat untuk mencapai pemerintah terbuka bermula dengan prinsip dasar, pemangkin dasar dan Output. Bagi prinsip dasar itu sendiri terdapat tiga aspek dalam menjalankan pelayanan Pemerintah Terbuka termasuk penglibatan masyarakat termasuk penyertaan masyarakat dan sektor bukan keuntungan yang terlibat dalam membuat sesuatu dasar, Pemangkin Dasar, dan Output atau output hasil yang diharapkan (Ayu, 2019) .

Sektor partisipasi dalam berjalannya *Open Government* terdapat dua bentuk partisipasi diantaranya inklusif yang artinya siapa saja yang terlibat dan involment bagaimana cara mereka terlibat serta adanya wadah pelibatan. Dari sisi partisipasi, selain hadirnya layanan pengaduan SP4N LAPOR! tidak hanya menjadi wadah dalam penanganan pengaduan dalam pelayanan publik namun juga menjadi wadah keterbukaan dan partisipasi bagi masyarakat umum untuk ikut serta dalam pembangunan dan pengawasan.

Berdasarkan wawancara dengan perwakilan sudah dirasa jelas transparan, mengenai aspek transparansi pertama, tingkat kemudahan dalam prosedur penggunaan layanan pengaduan responden sudah mengerti dan memahami prosedur tata cara, penulis menilai tidak ada hambatan berarti dalam mengoperasikan melaporkan melalui layanan pengaduan ketiga terdapat fitur input data atau gambar sebagai lampiran bukti yang menunjukkan bahwa instansi terlapor telah menyelesaikan laporan serta adanya pemantauan dari OPD sehingga responden menilai tingkat responsivitas para OPD yang menindaklanjuti jawaban pengadu secara transparan oleh pemerintah terutama dalam memberikan responnya untuk menjawab aspirasi.

3.2. Peranan Kominfo Dalam Posisi Atau Tempat

1. Wewenang Kominfo Tanjungbalai

Dalam melaksanakan keterbukaan informasi, telah menerbitkan pedoman yang dapat dipelajari agar masyarakat dapat memahami pentingnya sebuah keterbukaan informasi publik. Kominfo Kota Tanjungbalai sebagai lembaga yang memiliki peranan sebagai penyedia layanan SP4N-LAPOR! harus mampu menggunakan posisi mereka sebagai perpanjangan dari keluhan-keluhan masyarakat yang tidak biasa melaporkan langsung tentang permasalahan yang sedang mereka alami. Sehingga kominfo Tanjungbalai diberikan wewenang oleh pemerintah pusat dalam meneruskan program pemerintah untuk menjalankan aplikasi SP4N LAPOR ini

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam menjalankan program pemerintah kominfo Tanjungbalai bisa langsung menjalankan amanah yang sudah di canangkan oleh pemerintah oleh karena itu Kominfo Kota Tanjungbalai harus berbenah dalam menyediakan aplikasi yang mudah diakses dan selalu online, agar terjadi kesinambungan antara program pemerintah dan kebijakan yang ada di daerah. Kominfo Kota Tanjungbalai sebagai pihak yang meneruskan program layanan SP4N-LAPOR! sebagai perpanjangan tangan langsung dari masyarakat ke pemerintah Kota Tanjungbalai perlu menerapkan kebijakan kebijakan agar terajadi keselarasan antara kebijakan pemerintah pusat dengan keadaan kota Tanjungbalai. Hal ini diperlukan karena tidak semua kebijakan pemerintah bisa diterapkan di semua lokasi, terlebih lokasi yang jauh dari pusat pemerintahan SP4N LAPOR kominfo Kota Tanjungbalai memang harus mengkonfirmasi dahulu setiap masalah yang sedang mereka terima kepada pihak pemerintah Kota Tanjungbalai, hal ini terjadi disebabkan oleh banyak faktor seperti ketidaksiapan pemerintah daerah atau kurangnya sarana dan prasarana yang bisa mempercepat penyelesaian permasalahan. Keterbukaan informasi publik diatur pada undang undang nomor 14 tahun 2008 yang berbunyi (1) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. (2) Informasi Publik yang

dikecualikan bersifat ketat dan terbatas. (3) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Kominfo Kota Tanjungbalai dengan kewenangannya berupaya agar layanan SP4N LAPOR ini bisa berjalan dengan baik untuk merangkul semua kalangan masyarakat Kominfo Kota Tanjungbalai menerapkan kebijakan yang harus di taati setiap pegawainya agar aplikasi SP4N LAPOR ini bisa berjalan tanpa kendala di Kota Tanjungbalai. Pemerintah Kota Tanjungbalai telah menerapkan aplikasi SP4N LAPOR kepada masyarakat Tanjungbalai, yang bertujuan mengajak masyarakat untuk berkerjasama dalam meningkatkan kinerja Pemerintah Tanjungbalai supaya lebih maksimal. Kominfo Kota Tanjungbalai berupaya agar peran aplikasi SP4N LAPOR terhadap masyarakat Tanjungbalai sebagai sarana keterbukaan informasi publik, serta sebagai sarana peningkatan layanan publik. apabila peran kominfo Kota Tanjungbalai sebagai pemiliki kewenangan Pencapaian dari pelaksanaan program kerja organisasi.

Kominfo Kota Tanjungbalai selalu berupaya agar peran aplikasi SP4N LAPOR bisa berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan keinginan dari pemerintah pusat, dalam hal ini Kominfo Kota Tanjungbalai mengklaim bahwa aplikasi SP4N LAPOR sudah berjalan dengan lancar ini dibuktikan sudah cukup banyak laporan, aduan dan keluhan yang masuk ke aplikasi SP4N LAPOR Sebelum adanya layanan pengaduan terintegrasi: 1. Warga tidak punya pilihan untuk mengadu, ketika berhadapan dengan petugas pelayanan kadang masyarakat takut dan bingung, ada lagi masyarakat yang jauh dari akses infrastruktur masyarakat cenderung tidak berani untuk melakukan pengaduan karena biaya tinggi dan memakan waktu, terkadang masih ada ketakutan di masyarakat entah itu takut waktunya lama, biayanya tinggi dan takut kalau diancam apabila laporan aneh-aneh, kemudian respon lama bahkan ada yang tidak ditindaklanjuti sama sekali Sesudah adaya layanan pengaduan terintegrasi : 1. Ada kemudahan bagi masyarakat sangat jelas dan memangkas waktu serta biaya bagi masyarakat yang membutuhkan jawaban tentang prosedur pelayanan yang tempat tinggalnya jauh. 2. Masyarakat merasa dihargai dan dilayani, terutama untuk menekan penyelewengan pungli sehingga fungsi sosialisasi dan penyebarluasan informasi melalui layanan pengaduan ini penting sekali karena masyarakat punya ibaratnya wadah untuk melaporkan dan terkadang instansi / OPD terbuka bisa sharing berbagi aspirasi / ide.artinya masyarakat semakin tahu hak mereka yang harus dilayanai daripada melayani

2. Peranan Dalam Masyarakat

Untuk menjalankan pemerintahan yang terbuka dan memaksimalkan Aplikasi SP4N LAPOR sebagai wadah masyarakat dalam menyampaikan aduannya, pemerintah pusat sudah memberikan berbagai sarana dan prasarana dalam pengelolaan keterbukaan dan kemudahan informasi, namun sarana dan prasarana yang diberikan pemerintah dirasa masih kurang memadai untuk menjalankan Aplikasi ini secara baik dan lancar. Untuk menjalankan suatu program atau kebijakan diperlukan orang-orang yang memiliki kemampuan dalam menjalankan program tersebut. Aplikasi SP4N LAPOR merupakan aplikasi yang memerlukan tenaga ahli dalam menjalankannya, karena selain tenaga ahli dalam bidang IT diperlukan ahli dalam bidang sosial agar keterbukaan informasi semakin jelas di masyarakat. Mewujudkan clean government dan transparansi, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membangun daerah. Informasi publik yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta informasi lain yang bersangkutan dengan kepentingan informasi Dalam Organisasi sektor publik pembiayaan dapat digunakan untuk mengendalikan perilaku para pejabat publik dari tindakan yang menyimpang dan menyalahgunakan pembiayaan negara.

Pembiayaan itu dibutuhkan karena

- a. Mensinkronkan program kerja dan pembiayaan unit kerja satu dengan lainnya sehingga dapat dihilangkan duplikasi program dan pembiayaan. Mensinkronkan program kerja dan pembiayaan unit-unit kerja dengan visi, misi, tujuan, kebijakan, sasaran, target, dan strategi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan jangka panjang, jangka pendek yang sudah ditetapkan; Mensinkronkan program kerja dan pembiayaan unit kerja dengan dokumen perencanaan jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek unit kerja bersangkutan.
- b. Pembiayaan pendapatan dan belanja bertujuan untuk mengembangkan suatu masyarakat yang didasarkan atas distribusi kekayaan berimbang dengan menetapkan nilai-nilai material dan spiritual pada tingkat yang sama. Pembiayaan Publik meliputi setiap sumber keuangan yang dikelola untuk kepentingan masyarakat, baik yang dikelola secara individual, kolektif, ataupun oleh Pemerintah, sehingga penting bagi pemerintah memberikan pembiayaan yang sesuai sehingga sinkronisasi program kerja bisa berjalan dengan lancar.

3. Upaya Menciptakan Keterbukaan Dan Kemudahan Informasi Melalui SP4N LAPOR Dalam Lingkup Masyarakat

Bagi sektor penyertaan dalam operasi Pemerintah Terbuka, terdapat dua bentuk penyertaan, salah satunya adalah inklusif yang bermaksud siapa yang terlibat dan involment bagaimana mereka terlibat serta kewujudan forum untuk penglibatan. Dari sisi partisipasi, selain hadirnya layanan pengaduan SP4N LAPOR! tidak hanya menjadi wadah dalam penanganan pengaduan dalam pelayanan publik namun juga menjadi wadah keterbukaan dan partisipasi bagi masyarakat umum untuk ikut serta dalam pembangunan dan pengawasan. Kominfo kota Tanjungbalai dalam proses pembuatan kebijakan pemerintah, pengawasan kebijakan sampai berlangsungnya pelayanan publik pada Kota Tanjungbalai adalah artinya sisi partisipasi pada open government dikatakan lebih hayati sehingga partisipasi adalah kegiatan inklusi atau siapa saja pihak-pihak yang terlibat memiliki harapan besar terutama dengan berjalannya Open Government pada Kota Tanjungbalai.

4. Ancaman, Tantangan, Hambatan, Gangguan dalam pelaksanaan program baik Internal dan Eksternal

Pemerintahan pusat telah melancarkan program apabila permohonan berada di kawasan yang jauh dari pemerintah pusat sehingga kadangkala peraturan tidak berjalan dengan baik, halangan ini berlaku bukan sahaja daripada ketidaksediaan pemerintah tempatan tetapi kejahilan masyarakat dalam melaksanakan peraturan ini, ini selaras dengan hasil wawancara bersama KABID Teknologi dan Informasi Kominfo Kota Tanjungbalai katanya Selain ketidaksiapan pemerintah daerah terkadang masalah juga terdapat pada mindset masyarakat ini, masyarakat berfikir untuk apa memperbaiki sesuatu yang tidak rusak, jadi mereka beranggapan bahwa lebih baik mempertahankan sesuatu yang sudah lama mereka kenali dibandingkan mencoba hal baru yang tidak mereka pahami, karena itu sering muncul pertentangan dari pemerintah daerah terhadap peraturan pemerintah pusat”

Hasil wawancara ini memperlihatkan bahawa Kementerian Perhubungan dan Penerangan sebagai lanjutan pemerintah pusat mestilah berupaya menyebarkan dan mendidik serta membantu pemerintah tempatan dalam melaksanakan peraturan yang telah dirangka agar proses kesinambungan antara pemerintah pusat dapat diedarkan secara merata di seluruh wilayah, inilah yang menjadikan SP4N LAPOR! mempunyai peranan yang sangat penting kerana pelbagai jenis halangan masyarakat yang tidak dapat disampaikan secara langsung boleh dimajukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatik selaku penganjur. Peran kominfo sebagai penyelenggara bisa membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan mereka, membantu pemerintah daerah dalam menyampaikan agenda pemerintah pusat dan membantu pemerintah pusat dalam menerima laporan dari masyarakat kota sampai daerah terpencil

3.3 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung terhadap Kemudahan dan keterbukaan informasi menggunakan SP4N LAPOR di Kota Tanjungbalai

Jika keterbukaan dapat dilayani oleh PPID, ia dapat membina kepercayaan masyarakat terhadap prestasi Pemerintahan Wilayah (Pemda). Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan ketelusan, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan wilayah. Informasi publik, yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan administrasi negara dan informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan informasi. Pengurusan Pelayanan Umum Bandar Tanjungbalai. Halangan yang dihadapi dalam melaksanakan Permohonan Laporan SP4N Kota Tanjungbalai Daripada beberapa wawancara bersama pegawai Diskominfo Kota Tanjungbalai, penulis mendapati beberapa halangan dalam melaksanakan aplikasi Laporan yaitu:

1. Kendala pertama yang di hadapi Diskominfo Kota Tanjungbalai yaitu kesediaan *network* untuk mengakses internet terkadang kurang mendukung saat masyarakat ingin melakukan pengaduan. Kendala *network* diakibatkan beberapa faktor yakni ada beberapa daerah yang belum stabil dalam mengakses internet, sehingga waktu dalam melapor menjadi terhambat.
2. Kendala kedua ialah faktor masyarakat itu sendiri, artinya ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi SP4N LAPOR!. Hal ini menjadi salah satu kekurangan dalam hal layanan publik yang akan di lakukan pemerintah. Dan ada juga masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi ini.
3. Komunikasi, strategi komunikasi yang dilakukan adalah sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi LAPOR dan pentingnya melakukan pengaduan permasalahan terkait pelayanan publik yang akan membantu pemerintah dalam memperbaikinya.

Walaupun terdapat berbagai macam kendala yang menjadi faktor penghambat terhadap Kemudahan serta keterbukaan info memakai SP4N LAPOR pada Kota Tanjungbalai, Kominfo kota Tanjungbalai pula memiliki faktor pendukung supaya layanan ini bisa menjadi wahana masyarakat pada melaporkan keadaan yang sedang mereka alami. berdasarkan ketua Dinas Kominfo Tanjungbalai beberapa faktor yang bisa mendukung Kemudahan dan keterbukaan berita memakai SP4N LAPOR pada Kota Tanjungbalai artinya

1. Kota Tanjungbalai merupakan daerah yang mempunyai akses internet yang cukup stabil sehingga masyarakat yang ada didaerah pelosok bisa melaporkan kendala yang mereka alami
2. Hampir semua masyarakat memiliki gawai yang mendukung untuk pelaporan.
3. Sikap masyarakat yang cenderung kritis membuat pemerintah kota Tanjungbalai harus sesegera mungkin menyelesaikan aduan mereka
4. Sarana dan prasaran yang dimiliki oleh Kominfo Tanjungbalai sudah mendukung untuk menjalankan SP4N LAPOR sehingga kemudahan dan keterbukaan informasi bisa lebih transparan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam menjalankan suatu kebijakan adakalanya program tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar dikarenakan adanya Ancaman, Tantangan, Hambatan, dan Gangguan yang bersumber baik dari internal ataupun eksternal instansi terdapat beberapa kondisi yang selama ini menjadi kekurangan untuk dinas Kominfo. Menurut Tenaga Ahli/Admin It Kominfo Tanjungbalai upaya upaya mereka dalam menangani Ancaman, Tantangan, Hambatan, dan Gangguan adalah : Awalnya terjadi permasalahan dalam mengupload foto atau video terkait permasalahan masyarakat melalui SP4N LAPOR, kami sdah berupaya agar aplikasi bisa mengunggah aplikasi foto ata video lebih cepat, kami juga sudah memperluas

Sosialisasi kemasyarakat-masyarakat kalangan tertentu sehingga bisa menggunakan memanfaatkan layanan lapor ini melalui IT, namun jika masyarakat ada yang belum bisa menggunakannya, sehingga kami mensosialisasikan melalui kanal aduan lain seperti radio atau Dialog publik. Hasil Wawancara menunjukkan bahwa pihak Kominfo Tanjungbalai sudah berusaha memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sehingga apa yang menjadi ancaman, tantangan, hambatan, dan gangguan tidak mempengaruhi laporan masyarakat. Halangan yang dihadapi dalam melaksanakan Permohonan Laporan SP4N Kota Tanjungbalai Daripada beberapa wawancara bersama pegawai Diskominfo Kota Tanjungbalai, penulis mendapati beberapa halangan dalam melaksanakan aplikasi Laporan yaitu: Kendala pertama yang di hadapi Diskominfo Kota Tanjungbalai yaitu kesediaan *network* untuk mengakses internet terkadang kurang mendukung saat masyarakat ingin melakukan pengaduan. Kendala *network* diakibatkan beberapa faktor yakni ada beberapa daerah yang belum stabil dalam mengakses internet, sehingga waktu dalam melapor menjadi terhambat. Kendala kedua ialah faktor masyarakat itu sendiri, artinya ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi SP4N LAPOR!. Hal ini menjadi salah satu kekurangan dalam hal layanan publik yang akan di lakukan pemerintah. Dan ada juga masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi ini. Komunikasi, strategi komunikasi yang dilakukan adalah sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi LAPOR dan pentingnya melakukan pengaduan permasalahan terkait pelayanan publik yang akan membantu pemerintah dalam memperbaikinya.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan permasalahan terkait faktor masyarakat itu sendiri, artinya ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi SP4N LAPOR!. Hal ini menjadi salah satu kekurangan dalam hal layanan publik yang akan di lakukan pemerintah. Dan ada juga masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi ini hal ini semata dikarenakan ketidaktahuan dan ketidakpedulian masyarakat serta tidak diikuti dengan penyuluhan yang memadai oleh Kominfo dan Pemkot Tanjung Balai.

IV. KESIMPULAN

Peranan Kominfo dalam masyarakat adalah membantu masyarakat karena dengan hadirnya layanan pengaduan SP4N LAPOR! tidak hanya menjadi wadah dalam penanganan pengaduan dalam pelayanan publik namun juga menjadi wadah keterbukaan dan partisipasi bagi masyarakat umum untuk ikut serta dalam pembangunan dan pengawasan. keterlibatan peranan kominfo dalam proses pembuatan kebijakan pemerintah sehingga menjadi pengawasan kebijakan hingga berlangsungnya pelayanan publik di Kota Tanjungbalai. Dalam kedudukan sosial Kominfo berperan dalam meneruskan informasi yang didapatkan dari pemerintah pusat terkadang kominfo kota Tanjungbalai harus memproses segala informasinya terlebih dahulu apakah informasi yang diberikan dari pusat sesuai dengan program yang sedang dijalankan oleh pemerintah kota Tanjungbalai atau tidak karena jika informasi yang diterima langsung di diumumkan kepada khalayak ramai tanpa di sortir terlebih dahulu maka akan terjadi ketidaksesuaian informasi antara pusat dan pemerintah kota Tanjungbalai sebagai pelaksana.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung terhadap Kemudahan dan keterbukaan informasi menggunakan SP4N LAPOR di Kota Tanjungbalai, Kendala pertama yang di hadapi Diskominfo Kota Tanjungbalai yaitu kesediaan *network* untuk mengakses internet terkadang kurang mendukung saat masyarakat ingin melakukan pengaduan. Kendala *network* diakibatkan beberapa faktor yakni ada beberapa daerah yang belum stabil dalam mengakses internet, sehingga waktu dalam melapor menjadi terhambat. Kendala kedua ialah faktor masyarakat itu sendiri, artinya ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui mengenai

aplikasi SP4N LAPOR!. Hal ini menjadi salah satu kekurangan dalam hal layanan publik yang akan di lakukan pemerintah. Dan ada juga masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi ini.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan utama dari penelitian ini adalah waktu peneliti yang terbilang cukup singkat yakni hanya dalam waktu kuran 1 bulan, hasil penelitian ini berbeda jika dibandingkan dengan kota kota lain terutama kota besar yang dekat pusat pemerintahan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*) Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pengimplementasian aplikasi SP4N LAPOR! Namun dengan mengambil narasumber lebih banyak terutama dari masyarakat Kota Tanjung Balai.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Besar rasa terima kasih peneliti kepada Pemerintah Kota Tanjungbalai yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, memfasilitasi, dan menambah pengalaman penulis untuk menghadapi dunia kerja. Bapak Kepala dinas komunikasi Andri Nuka, S.sos, MM yang telah memberikan wadah untuk belajar, bersosialisasi, mengajarkan arti kekeluargaan dalam bekerja yang baik selama magang dan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gusmansyah. 2020. “Peranan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Kota Pekanbaru”. Universitas Islam Riau
- Novita, Ira. 2019. “Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: KENCANA
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohisi dan Mulyarto. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI -Press).
- Moleong. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Tanjungbalai: PT Remaja Rosdakarya
- Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Standar Layanan Informasi Publik
- Peraturan Walikota Tanjungbalai No. 22 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Infomasi dan Dokumentasi Kota Tanjungbalai
- Purnama, Ita Ayu. 2019. “Fungsi Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Untuk Mewujudkan Good Governance Pada Pemerintah Daerah Kota Bone.” Universitas Muhammadiyah Makassar
- Rosidin. 2022. “Mengenal Keterbukaan Informasi Publik (#1): Sejarah dan Pijakan Konstitusi.” Last modified 2021. <https://kemenag.go.id/read/mengenal-keterbukaan-informasi-publik-1-sejarah-dan-pijakan-konstitusi-xkng7>
- Siagian. 2012. *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Organisasi Fungsi Peran*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suhardono, Edy. 2018. *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Chairun, Tiva. 2019. Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Website Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar

Layanan Informasi Publik di Kecamatan Lubuk Basung Kota Agam”.
Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Komunikasi Informasi dan Dokumentasi

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah