

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

Rizky Hanif Rada

NPP. 30.1442

Asdaf Kabupaten Jayapura, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : rizkyhanifrada@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Karno, S.Kom., M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The national public service complaint management system – online people's aspirations and complaints service (SP4N-LAPOR) in Jayapura Regency which is managed by the Jayapura Regency Diskominfo is a means of utilizing information and communication technology by the relevant agencies as a means of media to community in submitting complaints to government public services that are online. Purpose:* Writing aims to find out whether the SP4N-LAPOR of Jayapura Regency in its application is in accordance with the provisions in conveying information to the public. **Method:** *This writing uses the theory of Management Information Systems theory put forward by Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon The design of this writing is descriptive writing with a qualitative approach. Results/Findings:* The findings obtained by researchers in this study are that the implementation of SP4N Report is not optimal because in the application of SP4N LAPOR, socialization has not been carried out evenly, people are used to public services in a face-to-face manner, lack of human resources in managing SP4N LAPOR!, lack of financial resources or budgetary funds devoted to the management of SP4N LAPOR does not exist. Therefore, the efforts made by the government in overcoming these obstacles are by optimizing resources to maximize online complaint services through SP4N LAPOR in Jayapura Regency. Then increase the socialization capacity that is not evenly distributed so that it can improve the quality of the implementation of SP4N LAPOR in the Jayapura Regency area. **Conclusion:** This writing shows that the organizational dimensions, management dimensions, and information technology that assist the implementation of the SP4N LAPOR in Jayapura Regency are mostly measured through management information system theory, it can be said that they are not optimal because in the application of SP4N LAPOR, socialization has not been carried out evenly, people who accustomed to face-to-face public services, lack of human resources in managing SP4N LAPOR!, lack of financial resources or budgetary funds devoted to SP4N LAPOR management. The conclusion that can be drawn is that the implementation of SP4N LAPOR as an online community complaint media for Jayapura Regency can be said to be not optimal because it still has several obstacles that must be fixed.

Keywords: *Local government website, service quality, content quality, information quality*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Jayapura yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Jayapura merupakan suatu sarana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh dinas terkait sebagai sarana media kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada pelayanan publik pemerintah yang bersifat *online*.

Tujuan : Penulisan bertujuan untuk mengetahui apakah SP4N-LAPOR Kabupaten Jayapura dalam penerapannya sudah sesuai dengan ketentuan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. **Metode :** Penulisan ini menggunakan teori Teori Sistem Informasi Manajemen yang dikemukakan oleh Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon. Desain penulisan ini adalah penulisan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. **Hasil/Temuan :** Temuan yang diperoleh peneliti dalam Penelitian ini yaitu Penerapan terhadap Sp4n lapor belum optimal karena pada penerapan SP4N LAPOR, sosialisasi belum dilakukan secara merata, masyarakat yang terbiasa dengan pelayanan publik secara tetap, kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola SP4N LAPOR!, kurangnya sumberdaya finansial atau anggaran dana yang dikhususkan untuk pengelolaan SP4N LAPOR tidak ada. Oleh karena itu, Upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu dengan perlu mengoptimalkan sumber daya untuk memaksimalkan pelayanan pengaduan *Online* melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura. Lalu meningkatkan kapasitas sosialisasi yang belum merata agar dapat meningkatkan kualitas penerapan SP4N LAPOR di daerah Kabupaten Jayapura. **Kesimpulan:** Penulisan ini menunjukkan bahwa dimensi organisasi, dimensi manajemen, serta teknologi informasi yang membantu penerapan SP4N LAPOR Kabupaten Jayapura tersebut sebagian besar jika diukur melalui teori sistem informasi manajemen dapat dikatakan belum optimal karena pada penerapan SP4N LAPOR, sosialisasi belum dilakukan secara merata, masyarakat yang terbiasa dengan pelayanan publik secara tetap, kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola SP4N LAPOR!, kurangnya sumberdaya finansial atau anggaran dana yang dikhususkan untuk pengelolaan SP4N LAPOR tidak ada. Kesimpulannya yang dapat diambil yaitu dalam penerapan SP4N LAPOR sebagai media pengaduan masyarakat online Kabupaten Jayapura dapat dikatakan belum optimal karena masih memiliki beberapa kendala yang harus diperbaiki.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kualitas isi, Kualitas informasi, Website pemerintah daerah

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh setiap badan atau lembaga pemerintah pada dasarnya merupakan pelaksanaan tugas yang melekat pada dirinya, seperti fungsi pengaturan, distribusi, alokasi, dan stabilisasi. Tidak hanya itu, setiap kegiatan pemerintahan selalu berorientasi pada pelayanan (mewujudkan pemerataan sosial, (pemberdayaan) untuk mendorong rakyat agar lebih mandiri) dan pembangunan (mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat), termasuk komunikasi yang baik dengan rakyat. E-government merupakan salah satu bentuk media komunikasi. Menurut definisi media oleh Marshall McLuhan dalam bukunya “Understanding Media”, media adalah “The Extension of Man” (media adalah perluasan manusia) (Marshall, 1964). Pengaruh media akan memperluas banyak hal dari manusia, menembus ruang dan waktu

(Nurina Aprilia, Fefta Wijaya, & Suryadi, 2014).

Predikat Provinsi Papua dalam indeks SPBE adalah “cukup” yaitu dengan nilai “1,80” akan tetapi apabila dilihat pada Kabupaten/Kota lainnya membuat Provinsi Papua tidak mendapatkan predikat sebagaimana data yang disajikan pada nilai indeks SPBE, khususnya nilai indeks Kabupaten Jayapura adalah “kurang” yaitu dengan nilai “1,47”. 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 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, atau peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang sektor tertentu.

Dalam pelaksanaannya di Kabupaten Jayapura, kendala sarana seperti wifi, komputer dan alat penunjang lainnya, dan prasarana seperti belum ada ruangan atau tempat khusus pengelola SP4N LAPOR dalam bekerja serta kesiapan Pemerintah dalam pelaksanaan program yang memanfaatkan teknologi dan informasi menjadi masalah tersendiri. Sebagaimana yang disampaikan pada (taburapos.co.id, 2019) bahwa Gustaf Griapon selaku Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura mengatakan bahwa pengembangan TIK sejatinya merupakan bentuk komitmen dari Pemerintah Daerah yang bisa dilaksanakan dengan menempatkan pengembangan TIK pada prioritas pembangunan daerah.

Beberapa permasalahan terkait pelaksanaan SP4N-LAPOR sebagaimana hasil wawancara pendahuluan dengan staff dari bidang *e-Government* di Dinas Persandian, Komunikasi, dan Informatika (DPKOMINFO) Kabupaten Jayapura yang mengatakan bahwa masih terdapat beberapa hal teknis dalam pelaksanaan program SP4N-LAPOR ini, yaitu : Sumber daya manusia dan sumber daya finansial yang masih kurang dalam membantu pelaksanaan program SP4N LAPOR, Sosialisasi dan pengenalan SP4N-LAPOR kepada masyarakat belum optimal. Fasilitas sarana seperti wifi, komputer dan alat penunjang lainnya, dan prasarana seperti belum ada ruangan atau tempat khusus pengelola SP4N LAPOR dalam bekerja dinilai kurang memadai yang kemudian membuat terkendalanya pengelolaan dan operasional SP4N-LAPOR. Faktor sosial-budaya yaitu kebiasaan sehari-hari pada masyarakat di daerah Kabupaten Jayapura yang mayoritas belum mengandalkan TIK tentunya akan berdampak pada bagaimana SP4N-LAPOR ini dilaksanakan di Kabupaten Jayapura. Kendala yang disebutkan diatas setidaknya sudah memberikan gambaran terkait bagaimana kondisi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik yang diwujudkan salah satunya dengan SP4N-LAPOR yang dilaksanakan di Kabupaten Jayapura, selaras dengan masih rendahnya angka *indeks* SPBE di Kabupaten Jayapura. 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 konsep SPBE dengan kenyataannya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Beberapa permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu Pertama Sumber daya manusia dan sumber daya finansial yang masih kurang dalam membantu pelaksanaan program SP4N LAPOR Sosialisasi dan pengenalan SP4N-LAPOR! kepada masyarakat belum optimal, Serta yang kedua yaitu Fasilitas sarana seperti wifi, komputer dan alat penunjang lainnya, dan prasarana seperti belum ada ruangan atau tempat khusus pengelola sp4n lapor dalam bekerja dinilai kurang memadai yang kemudian membuat terkendalanya pengelolaan dan operasional SP4N-LAPOR, yang ketiga Faktor sosial-budaya yaitu kebiasaan sehari-hari pada masyarakat di daerah Kabupaten Jayapura yang mayoritas belum mengandalkan TIK tentunya akan berdampak pada bagaimana SP4N-LAPOR ini dilaksanakan di Kabupaten Jayapura. Kendala yang disebutkan diatas setidaknya sudah memberikan gambaran terkait bagaimana kondisi dari SP4N-LAPOR yang dilaksanakan di Kabupaten Jayapura.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu diantaranya yaitu yang pertama penelitian dari Sabeni & Setiamandani, (2020) dengan judul Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Sarana pengelolaan pengaduan Kota Malang yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Malang. Hasil penelitian ini yaitu Sarana pengelolaan pengaduan Kota Malang yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Malang tidak efektif karena tidak memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk sarana pengelolaan pengaduan. Berikut ini adalah beberapa faktor yang akan memfasilitasi atau menghambat implementasinya: Fakta bahwa DISDUKCAPIL Kota Malang menyediakan layanan pengaduan menjadi faktor pendukung dalam hal ini. Sementara itu, hambatan yang menghambat kemajuan adalah: implementasi perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) situs web tidak lengkap, dan waktu respons petugas penanganan pengaduan terlalu lama. Penelitian kedua yaitu penelitian dari Wahyu Iriani, Hardi Warsono, Hesti Lestari (Akhmad, 2021) yang berjudul Pelaksanaan Program Lapor Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan, tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah dalam Pelaksanaan Program Lapor Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan, mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Pelaksanaan Program Lapor Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan, dan merumuskan strategi. Hasil penulisan yang dilakukan di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dengan menggunakan teori Jones 1991 yang menjelaskan pelaksanaan program yang maksimal dapat diukur dengan 3 (tiga) dimensi yaitu organisasi, interpretasi dan penerapan atau aplikasi yang menemukan bahwa program LAPOR yang digunakan sebagai layanan pengaduan masih belum maksimal dari sumber daya manusia dan sarana prasarana. Banyak yang belum mengetahui dan digunakan oleh masyarakat.

Pemahaman dan kesadaran masyarakat masih sangat rendah mengenai layanan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan program LAPOR sehingga penerapannya belum sepenuhnya maksimal. Penelitian ketiga yaitu penelitian dari (Haspo & Frinaldi, 2020) yang berjudul Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian ini yaitu Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok belum berjalan sebagaimana semestinya masih terdapatnya kekurangan yang berdampak buruk kemudian yang menjadi faktor pendukung penerapan Aplikasi (LAPOR!) Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu kondisi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik yang diwujudkan salah satunya dengan SP4N-LAPOR yang dilaksanakan di Kabupaten Jayapura selaras dengan masih rendahnya angka indeks SPBE di Kabupaten Jayapura yang sudah disajikan pada nilai indeks SPBE Provinsi Papua. Selain itu, teori yang digunakan juga berbeda dari penelitian terdahulu yakni menggunakan teori dan pendapat menurut Teori Sistem Informasi Manajemen menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (1991) yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan penerapan Sp4n lapor sebagai bentuk pelayanan elektronik kepada masyarakat perlu adanya upayapokok yang harus dilakukan dengan perlu mengoptimalkan sumber daya untuk memaksimalkan pelayanan pengaduan Online melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura. Lalu meningkatkan kapasitas sosialisasi yang belum merata agar dapat meningkatkan kualitas penerapan SP4N LAPOR.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerapan aplikasi Sp4n - lapor dari dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Jayapura dalam pengelolaan pengaduan secara online. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jayapura dan belum ada penelitian terdahulu yang membahas tentang aplikasi Sp4n - lapor ini. Perbedaan objek penelitian inilah yang akan menyebabkan hasil penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai Penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua melalui pembinaan dan pendampingan yang dilakukan oleh Pemerintah daerah dalam hal ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura Provinsi Papua.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Dalam mengumpulkan data, penulis melakukan wawancara mendalam terhadap 11 orang Informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura, Kepala Bidang Layanan e-government, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi dan Ekosistem e-government, Kepala Seksi Tata Kelola e-government, Kepala Seksi Pengembangan Infrastruktur,

Teknologi dan Integrasi System Informasi Masyarakat . Adapun analisisnya menggunakan Teori Sistem Informasi Manajemen, menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (1991) yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan penerapan SP4N LAPOR sebagai bentuk pelayanan elektronik kepada masyarakat perlu adanya upaya pokok yang harus dilakukan dengan perlu mengoptimalkan sumber daya untuk memaksimalkan pelayanan pengaduan Online melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura dimana terdapat tiga dimensi yaitu Organisasi, Manajemen dan Teknologi Informasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis penerapan SP4N LAPOR pemerintah daerah Kabupaten Jayapura menggunakan teori dan pendapat menurut (Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (1991)) yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan penerapan SP4N LAPOR terbagi menjadi 3 Dimensi yaitu bina manusia, bina usaha, bina lingkungan dan bina kelembagaan yang dapat dijelaskan dalam subbab berikut:

3.1 Organisasi

Organisasi merupakan suatu dimensi yang menentukan baik buruknya suatu hasil proses yang dalam pembahasan ini mengacu pada orang-orang yang berkumpul dan bekerja sama secara rasional, sistematis, terkendali, dan memanfaatkan sumber daya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan bersama (Haspo & Frinaldi, 2020). yang mana tujuannya adalah agar masyarakat dapat dengan mudah mengerti atau memahami isi kandungan dan dapat berpartisipasi dalam pemerintahan melalui informasi pelayanan pelaporan dan pengaduan yang terdapat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Jayapura, adapun beberapa indikator yang pertama yaitu Manusia (Human) disini maksudnya adalah yang bertanggung jawab atas SP4N LAPOR yaitu MENPANRB dan diturunkan ke DISKOMINFO di masing-masing daerah dan dalam hal ini yang bertanggung jawab atas diterapkannya SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura yaitu DISKOMINFO Kabupaten Jayapura. Sumber daya manusia yang memadai merupakan suatu hal yang dibutuhkan karena dapat membantu, dikarenakan tenaga manusia adalah yang menjalankan sistem pelaporan tersebut. Dalam hal ini SDM dibutuhkan untuk menjalankan dan mengoperasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pemerintah daerah Kabupaten Jayapura yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura maka penulis akan mencari berbagai sumber informasi terkait informasi yang akurat yang terdapat pada SP4N LAPOR tersebut. Yang kedua yaitu Prosedur Operasi membahas mengenai bagaimana mekanisme suatu sistem dapat berjalan, kemudian apakah telah memenuhi target yang telah ditetapkan serta bagaimana alur berjalannya suatu sistem itu dapat berjalan, dalam hal ini pembahasan yang di maksud adalah mengenai bagaimana (SP4N) (LAPOR!) pemerintah daerah Kabupaten Jayapura selama ini bekerja menjalankan tugas dan fungsinya sebagai media pengaduan masyarakatnya serta apakah dalam mekanisme pelayanan pada SP4N LAPOR pemerintah daerah Kabupaten Jayapura telah berjalan dengan baik ataukah memiliki kendala, yang selanjutnya yaitu Budaya atau kebiasaan sehari-hari suatu kelompok adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi penerapan layanan E-Government pada suatu daerah (Meranti & Mutjia, 1960),

dalam hal ini indikator budaya di sini akan menjelaskan tentang bagaimana penerapan SP4N LAPOR pada Kabupaten Jayapura yang dapat dipengaruhi oleh budaya masyarakat setempat yaitu masyarakat Kabupaten Jayapura. Masyarakat Kabupaten Jayapura mayoritas masih menggunakan cara tradisional dalam melakukan sesuatu pada kehidupan sehari – hari mereka.

3.2 Manajemen

Manajemen dapat diartikan sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif, Strategi adalah indikator dari dimensi manajemen yang berisikan kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Jayapura Sebagai pengolah Penerapan SP4N LAPOR di daerah Kabupaten Jayapura agar penerapan SP4N LAPOR di daerah Kabupaten Jayapura dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang baik juga. Strategi yang dapat dikatakan baik ialah strategi yang memiliki perencanaan dan tujuan yang jelas, begitu juga dengan penerapan SP4N LAPOR harus memiliki strategi yang matang dan siap untuk di implementasi. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara terhadap informan yang terpilih untuk mendapatkan data yang bersifat real mengenai strategi yang dilakukan DISKOMINFO sebagai pihak pengelola SP4N LAPOR pemerintah daerah Kabupaten Jayapura. Alokasi pendukung merupakan sumber daya yang mendukung penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura mulai dari sumber daya manusia dan dana. Alokasi pendukung sangatlah dibutuhkan demi penerapan SP4N LAPOR di daerah Kabupaten Jayapura dikarenakan alokasi pendukung yang menjalankan dan membiayai berjalannya penerapan SP4N LAPOR di daerah Kabupaten Jayapura. Dalam sebuah organisasi dibutuhkan koordinasi yang baik agar proses pengorganisasian dapat berjalan sesuai dengan tujuan. Dibutuhkan jalinan koordinasi yang baik antar pihak pengelola SP4N-LAPOR! agar tujuan dapat tercapai dengan maksimal. Daftar jumlah fasilitas mesin dan peralatan yang diberikan kepada kelompokperajin batik sebagai berikut :

Pendampingan yang juga dilakukan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Kota Jayapura yaitu Peningkatan Promosi dan Pemasaran untuk kerajinan batik yang sudah dibuat. Bentuk kegiatan promosi dan pemasaran yang dilakukan yaitu dengan menghadirkan berbagai produk batik dalam setiap event pameran yang diadakan di kota Jayapura, dibuatnya Outlet bagi perajin batik, dipasarkan langsung kepada masyarakat serta memanfaatkan media sosial dalam mempromosikannya seperti dengan adanya akun Facebook Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM kota jayapura yang didalamnya berisi dokumentasi hasil kerajinan batik yang disertakan dengan alamat, nomor telepon hingga harga kain Batik agar Masyarakat yang berminat bisa langsung menghubungi jika berminat ingin membeli serta dengan dibangunnya Gedung Promosi Industri Kecil Menengah yang nantinya bermanfaat sebagai tempat untuk mempromosikan dan memajang berbagai hasil produk usaha kerajinan yang dibuat.

3.3 Teknologi Informasi

Teknologi informasi memudahkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura dalam memberikan pelayanan publik dan memudahkan masyarakat Kabupaten Jayapura dalam melakukan aktivitas sehari – hari, hal ini memberikan kemudahan agar seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Jayapura dapat mendapatkan kepuasan dari pelayanan publik yang diberikan

pemerintah melalui ikut berpartisipasi dalam nebgawasi kinerja pemerintah dengan cara melakukan pelaporan pengaduan pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Jayapura, Pada Dimensi Teknologi Informasi ini terdapat Indikator Hardware dan Indikator Software. Adapun dua indikator yaitu yang pertama adalah Hardware, Maksud dari Hardware atau perangkat keras disini adalah infrastruktur atau alat perangkat keras yang membantu pengolahan SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura. Dalam penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Jayapura yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura tentunya menggunakan beberapa alat perangkat keras dalam melakukan pekerjaan mereka agar penerapan SP4N LAPOR dapat berjalan dengan maksimal. Yang kedua adalah Software, Maksud dari Software atau perangkat Lunak disini adalah isi yang berada di dalam aplikasi SP4N LAPOR harus memenuhi kelengkapan dalam penyusunan pengaduan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan karena kelengkapan suatu fitur dalam SP4N LAPOR akan mempengaruhi kualitas dari SP4N LAPOR itu sendiri. hal tersebut terjadi di karenakan dalam menyampaikan sebuah pengaduan masyarakat mengharapkan dapat menuntaskan rasa haus akan kebutuhan informasi atau laporan yang diberikan, apabila di dalam sebuah penyampaian pelaporan masih ada yang meninggalkan sebuah tanda tanya maka masyarakat menilai bahwa pemerintah masih setengah hati dalam memberikan layanan kepada masyarakat

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) memberikan banyak dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program SP4N LAPOR ini juga merupakan salah satu sarana pelaporan dan pengaduan yang diberikan langsung dari masyarakat dan mewujudkan partisipasi masyarakat dalam ikut turut berpartisipasi dalam pekerjaan pemerintahan. Penulis menemukan temuan penting yaitu masyarakat berpartisipasi dengan cukup baik dan sangat antusias dalam program pemberdayaan ini dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah setempat dengan beberapa dinas terkait dalam menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan. Sama halnya dengan temuan dari (Ayuni Lathifah, 2019), bahwa tahap-tahap pemberdayaan dimulai dari membantu mengelompokkan kebutuhan masyarakat, kesadaran akan kebutuhan kesejahteraan hidup, dan pemberian fasilitas serta motivasi atau dukungan kepada masyarakat. Pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa bentuk bantuan yang diberikan dari pemerintah setempat kepada SP4N LAPOR) berupa fasilitas alat-alat dalam menunjang proses penerapan SP4N LAPOR serta bentuk pelatihan yang diberikan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pengelola sehingga mampu menjalankan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat yang baik dan berkualitas.

Layaknya program lainnya, Program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) melalui pembinaan dan pendampingan ini juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya yaitu kurangnya dana khusus SP4N LAPOR, sosialisasi tidak dilakukan secara masif serta kemampuan SDM yang terbatas dan Masyarakat yang belum mengetahui tentang SP4N LAPOR semakin berkembang menjadi masalah

yang membutuhkan perhatian dari semua pihak, seperti temuan dari (Linda Dwi Novita, 2015). Selanjutnya yang menjadi karakteristik dalam program pemberdayaan ini yaitu program pemberdayaan ini diadakan langsung oleh pemerintah daerah sehingga pemerintah daerah akan lebih banyak mengetahui apa saja kendala serta apa saja yang dibutuhkan dalam program pemberdayaan ini sehingga nantinya program pemberdayaan ini bisa tepat sasaran dan sesuai dengan yang diharapkan. Setiap Kendala yang terjadi pasti ada upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah setempat dalam hal ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura diantaranya yaitu dengan melakukan pembinaan dan pendampingan secara rutin dan intens serta kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat yang baik dan berkualitas (SP4N LAPOR) di Kabupaten Jayapura. Dengan adanya program ini diharapkan dapat memberikan manfaat jangka Panjang dalam meningkatkan kualitas SDM dan menciptakan kemandirian pada masyarakat sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan masyarakat. Layaknya penelitian dari (Muhammad Alhada Fuadilah Habib, 2021), bahwa Tujuan utama pemberdayaan masyarakat seringkali untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat ini dilakukan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pelaksanaan Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan penulis berkaitan dengan SP4N LAPOR Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa : pengelolaan SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura dalam di Kabupaten Jayapura masih belum optimal hal ini karena sumber daya baik manusia maupun dana yang kurang serta sosialisasi penyebarluasan kepada masyarakat yang tidak dilakukan secara masif sehingga mayoritas masyarakat Kabupaten Jayapura belum mengenal adanya SP4N LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat. Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Jayapura terdapat beberapa faktor penghambat seperti kurangnya dana, sosialisasi tidak dilakukan secara masif, minimnya sumber daya aparatur, masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya SP4N-LAPOR. Faktor penghambat ini harus segera diatasi agar tidak mengganggu proses pengelolaan SP4N-LAPOR! sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Disamping adanya faktor penghambat, maka ada juga faktor pendukung SP4N LAPOR yaitu adanya arahan pemerintah pusat untuk menggunakan SP4N- LAPOR adanya SOTK yang jelas dan etos kerja ASN diskominfo yang tinggi. Adanya faktor pendukung yang ada harus mampu dimanfaatkan secara optimal dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Strategi yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura dalam pengelolaan SP4N-LAPOR selama ini belum mengoptimalkan Peraturan Menteri PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat mencapai target yang ingin dicapai Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengelola SP4N- LAPOR di Kabupaten Jayapura.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan pada penelitian ini terletak pada waktu penelitian yang tergolong singkat sedangkan permasalahan yang diteliti tergolong kompleks.

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 program sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N LAPOR) yang baik dan berkualitas. di Kabupaten Jayapura untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang sudah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ayuni Lathifah, (2019). *tahap-tahap pemberdayaan serta dukungan kepada masyarakat*. Bandung : Alfabeta.
- Muhammad Alhada Fuadilah Habib. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Marshall McLuhan, (1964). “*Understanding Media*”, “*The Extension of Man*”.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Haspo & Frinaldi, (2020). *Berproses di Dalam Suatu Organisasi*. Bandung:Alfabeta.
- Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (1991). “*System Management Information*”.
- Lathifah, A. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Asosiasi Mekarsari Kelurahan Kandri Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*
- Linda, Novita Dwi. (N.D.). *View Of Proses Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Pengaduan Online Di Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro*. Retrieved September 22 ,2022, From <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/12150/11296>
- Wahyu Iriani, Hardi Warsono, Hesti Lestari (Akhmad, 2021) *Pelaksanaan Program Lapor Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan. Jurnal Pengabdian Masyarakat Ipteks*, 7(1), 112–122. <https://doi.org/10.32528/jpmi.v7i1.5270>
- Sabeni & Setiamandani, (2020). *Pemberdayaan Usaha Mikro Kcil Dan Menengah (Ukm) Melalui Program Binaan Di Provinsi Bali. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–20.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura (2022)