

STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MENGELOLA SP4N-LAPOR! DI KABUPATEN BLORA PROVINSI JAWA TENGAH

Nila Anjarwati

NPP. 29.0833

*Asdaf Kabupaten Blora, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: nilaanjarwati15@gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): The author takes the above research title in relation to the still low level of community complaint management through SP4N-LAPOR! in Blora County. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the strategies used by the Communications and Information Services in managing SP4N-LAPOR! in Blora County. **Method:** This study uses a qualitative research method using the theory of POAC Management Function by George R. Terry (1958) and with SWOT analysis techniques according to Freddy Rangkuti (1998). Data collection techniques were performed by combining participatory observation techniques, semi-structured interviews (9 informants) and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are SP4N-LAPOR! in Blora Regency, it has not been managed effectively, as evidenced by several inhibitory factors such as minimal resources, both human resources and budget resources, socialization that has not been massive and no activity evaluation. **Conclusion:** SP4N-LAPOR management strategy! in Blora Regency is still not effective, this is due to lack of human resources, lack of budget resources, low socialization to the community and no evaluation of SP4N-LAPOR management activities! To improve SP4N-LAPOR management! in Blora Regency, it is recommended to conduct socialization in a massive manner to the community, placing competent human resources and holding evaluation meetings as a form of supervising the management of SP4N-LAPOR!.

Keywords: Strategy; SP4N-LAPOR!; Community Complaint

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis mengambil judul penelitian di atas sehubungan dengan masih rendahnya pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengelola SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teori Fungsi Manajemen POAC oleh George R. Terry (1958) dan dengan teknik analisis SWOT menurut Freddy Rangkuti (1998). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan teknik observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur (9 informan) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora belum dikelola secara efektif, dibuktikan dengan adanya beberapa faktor penghambat seperti minimnya sumber daya

baik sumber daya manusia maupun sumber daya anggaran, sosialisasi yang belum masif dan belum adanya evaluasi kegiatan. **Kesimpulan:** Strategi pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora masih belum efektif, hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, minimnya sumber daya anggaran, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat serta belum adanya evaluasi kegiatan pengelolaan SP4N-LAPOR!. Guna meningkatkan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora, disarankan untuk melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat, menempatkan sumber daya manusia yang kompeten serta mengadakan rapat evaluasi sebagai bentuk pengawasan pengelolaan SP4N-LAPOR!.

Kata kunci: Strategi; SP4N-LAPOR!; Pengaduan Masyarakat

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1. Latar Belakang

Dunia tengah mengalami proses digitalisasi seiring berjalannya revolusi industri yang erat kaitannya dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin mendominasi kehidupan dunia khususnya Indonesia memerlukan respon yang serius dalam proses perkembangan digitalisasi. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh McKinsey & Company pada tahun 2019 yang dikutip oleh Wiguna (2019), Indonesia tercatat sebagai negara tercepat dalam melakukan proses digitalisasi dibanding dengan negara Brazil dan China. Hal ini dibuktikan dengan perubahan cara masyarakat Indonesia dalam memanfaatkan konten digital (Wiguna, 2019:1). Situasi yang demikian mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan reformasi tatanan kehidupan pemerintahan yang mengarah pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki pelayanan publik secara kontinyu dengan membuka akses secara penuh kepada masyarakat agar dapat beropini dan menyampaikan pengaduan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini pemerintah harus memiliki keterbukaan akses pengaduan sehingga diharapkan masyarakat mampu berpartisipasi aktif untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan agar pemerintah dapat mendengarkan aspirasi serta memberikan fasilitas dialog publik dan partisipasi dalam perumusan penentuan kebijakan pemerintahan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi pengelolaan pelayanan publik tidak efektif jika dilaksanakan secara manual sehingga berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pemerintah membuat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat (LAPOR!) untuk memfasilitasi masyarakat dalam proses penyampaian aspirasi dan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik. SP4N-LAPOR! merupakan sebuah sistem pengelolaan pelayanan publik satu pintu yang terintegrasi agar masyarakat mempunyai satu saluran pengaduan secara nasional yang dibangun dan dikelola oleh Kantor Staff Presiden dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (sumber: website LAPOR!).

Hadirnya SP4N-LAPOR! dimaksudkan agar proses penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat terintegrasi dengan baik dari pusat hingga Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai pihak yang menindaklanjuti pelaporan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Blora mulai mengimplementasikan SP4N-LAPOR! sebagai alat menyampaikan aspirasi dan keluhan, namun sayangnya masih sedikit masyarakat Kabupaten Blora yang menggunakan layanan SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan strategi pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora, salah satunya adalah faktor sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya anggaran. Kurangnya anggaran dana dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! menyebabkan kegiatan penunjang tidak berjalan dengan efektif. Seperti yang kita ketahui bahwa SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi pemberian dari pemerintah pusat, pemerintah daerah hanya tinggal menggunakan saja sehingga tidak ada anggaran dana yang spesifik untuk mengelola SP4N-LAPOR! dalam rencana strategi suatu Organisasi Perangkat Daerah. Hal ini menjadi faktor penghambat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dapat menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan SP4N-LAPOR! seperti kegiatan sosialisasi hingga bimtek. Kurangnya sosialisasi SP4N-LAPOR! mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui keberadaan SP4N-LAPOR!. Dari total jumlah penduduk Kabupaten Blora 884.333 jiwa (data hasil Sensus Penduduk tahun 2020) hanya 249.525 penduduk yang mengetahui SP4N-LAPOR! atau sekitar 28% dari jumlah penduduk Blora. Menurut Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat luas mengingat pelaksanaan sosialisasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora baru dilaksanakan sekali yaitu pada saat Car Free Day di Alun-Alun Kabupaten Blora.

Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora juga ditemui berbagai kendala seperti masalah penyelenggara pelayanan publik yang tidak menindaklanjuti pelaporan masyarakat. Dalam hal ini pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora juga belum memberikan sanksi kepada penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindakan menyimpang. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora juga belum mengadakan evaluasi terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR! padahal fungsi evaluasi ini sangat krusial untuk memecahkan permasalahan yang ada.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, baik dari segi pengelolaan aplikasi maupun segi penerapan fungsi manajemen POAC. Penelitian Dadan Suherdiana, Herman dan Renata Taniarza berjudul *Pengelolaan Informasi melalui Website Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat* (Suherdiana, Dadan dkk, 2018), menemukan bahwa dalam proses perencanaan pengelolaan website dimulai dengan meningkatkan sumber daya manusia yang berkompeten di bidang teknologi serta pengelolaannya. Kurangnya tenaga ahli membuat pegawai memiliki pekerjaan diluar tugas yang seharusnya. Pelaksanaan kerja harus sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun kecuali memang ada hal-hal khusus yang memerlukan penyesuaian. Penelitian Taufiq Harris dan Faqiha Rahmadhani berjudul *Pengelolaan Perpustakaan Sistem Online sebagai Upaya untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus SMA Negeri 1 Gresik)* (Harris, Taufiq & Faqiha Rahmadhani, 2019), menunjukkan bahwa dengan menggunakan fungsi manajemen POAC perpustakaan mampu meningkatkan mutu dan kualitasnya dengan maksimal. Penelitian Isna S Barudin, Muh. Firyal Akbar, Ramlah Alkatiri, dan Widya Kuniawati Mohi yang berjudul *Implementasi POAC fungsi Manajemen pada Administrasi Keuangan di Kantor Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato* (Barudin, Isna S dkk, 2020), menyatakan bahwa permasalahan fungsi manajemen terletak pada sumber daya manusia yang belum profesional dalam merencanakan kegiatan dan penganggaran serta ketidaksesuaian tupoksi. Dari sini diharapkan pemerintah mengoptimalkan pelaksanaan administrasi keuangan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan tentang pengelolaan administrasi keuangan serta meningkatkan pengawasan dan pengontrolan. Penelitian Egilius Zamili, Alwinda Manao, dan Samaluas Waoma yang berjudul *Pengaruh Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Di SMA Swasta Kampus Telukdalam* (Zamili,

Egilius dkk, 2021), yang melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan fungsi-fungsi manajemen terhadap kinerja pegawai di SMA Swasta Kampus Telukdalam. Berdasarkan hasil penelitian Egilius Zamili dkk mengatakan bahwa hal terpenting dalam sebuah organisasi yaitu adanya tujuan yang harus dicapai dan sumber daya organisasi yang harus optimal. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat menentukan tercapai tidaknya tujuan organisasi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan sebuah penelitian terbaru yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana konteks penelitian yang dilakukan adalah mengenai strategi pengelolaan SP4N-LAPOR! dengan menggunakan fungsi manajemen POAC berdasarkan George R. Terry (1958) yang diterjemahkan oleh J. Smith. D.F.M. (2008) untuk mengetahui pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Sedangkan Egilius Zamili, Alwinda Manao, dan Samaluas Waoma dkk melakukan penelitian terdahulu mengenai pengaruh penerapan fungsi manajemen terhadap kinerja pegawai di SMA Swasta Kampus Telukdalam dengan menggunakan fungsi manajemen POAC. Selain itu penulis juga menggunakan analisis SWOT menurut Freddy Rangkuti (1998) untuk menentukan strategi pengelolaan SP4N-LAPOR! yang sesuai dengan kondisi lapangan. Hal ini menjadi pembeda dari penelitian terdahulu karena penelitian terdahulu hanya menggunakan fungsi manajemen POAC saja tidak sampai merumuskan strategi dengan menggunakan analisis SWOT.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora serta dapat merumuskan strategi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dapat mengelola SP4N-LAPOR! dengan tetap memperhatikan faktor penghambat dan pendukung dalam mengelola SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora.

II. METODE (5-10%)

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan berdasarkan pada pola pikir induktif. Pendekatan penelitian kualitatif dipilih karena dalam proses magang nantinya, peneliti ingin memahami fenomena di lapangan secara langsung dan lebih mendalam melalui pola pikir induktif dengan teknik hal-hal khusus dalam cakupan kecil menjadi sesuatu yang berpengaruh secara umum. Hasil penelitian yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah yang disusun dengan metode deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran mengenai fakta atau data teknik yang terjadi di lapangan dengan disertai bukti yang konkrit.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis disini adalah teknik pengumpulan data observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan dengan terlibat secara langsung pada kegiatan objek yang diteliti. Wawancara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara kemudian informan dimintai pendapatnya dan pewawancara dapat menanggapi pernyataan informan untuk mengorek informasi secara mendalam sehingga diperoleh informasi yang lengkap dan mendalam. Dalam kegiatan wawancara ini penulis melakukan wawancara semi-terstruktur kepada 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta enam staff yang terdiri dari Kabid dan Kasubbag dan perwakilan dua masyarakat Kabupaten Blora sebagai pengguna SP4N-LAPOR!. Sedangkan dokumentasi dilakukan untuk

mendapatkan data langsung dari tempat penelitian yaitu melalui buku-buku yang relevan, data yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dalam penelitian maupun film dokumenter

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Penulis menganalisis pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora dengan menggunakan fungsi manajemen POAC yang dapat diuraikan kedalam empat dimensi yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Kemudian dari hasil faktor-faktor yang diperoleh akan diidentifikasi menggunakan analisis SWOT untuk merumuskan strategi yang baik dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora. Adapun uraian penjelasannya sebagai berikut:

3.1. Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora

Penulis melakukan penelitian terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora dengan menggunakan fungsi manajemen POAC yang dapat diuraikan kedalam empat dimensi yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Adapun penjelasan keempat dimensi tersebut sebagai berikut:

3.1.1. Planning (Perencanaan)

3.1.1.1. Menetapkan tujuan

Pengelolaan SP4N-LAPOR! dilakukan dengan tujuan mendorong peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan dan kualitas pelayanan publik sebagai amanat dari Permen PAN dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang menginstruksikan pemerintah daerah untuk menggunakan SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora menyatakan bahwa SP4N-LAPOR! dibentuk dengan tujuan agar penyelenggara dapat memberikan akses kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan melalui pengelolaan pengaduan publik sehingga dapat berjalan dengan cepat, tepat, tuntas, sederhana dan terkoordinasi dengan baik.

3.1.1.2. Menentukan kebijakan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora dalam mengelola SP4N-LAPOR! berpedoman pada Surat Keputusan Bupati Blora Nomor 60/1152/2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Kabupaten Blora. SK Bupati tersebut mengatur tentang pembentukan tim koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! serta berisi pedoman tugas dan fungsi masing-masing tim pengelola. Terdapat tiga tim koordinasi yang dibentuk yang terdiri dari Tim Pembina, Tim Administrator, dan Pejabat Penghubung.

3.1.1.3. Menentukan sumber daya

Dinas Komunikasi dan Informatika menentukan sumber daya yang digunakan dalam mengelola SP4N-LAPOR! mulai dari sumber daya manusia dan sumber daya anggaran. Ditinjau dari sumber daya manusia, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora kekurangan sumber daya yang kompeten dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Hal ini dikarenakan minimnya pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan berbasis teknologi sehingga menghambat dalam hal pengelolaan SP4N-LAPOR!. Selain itu, dalam hal penganggaran SP4N-LAPOR! tidak memiliki anggaran yang pasti mengingat SP4N-LAPOR! merupakan sistem pemberian dari pemerintah pusat dan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika hanya tinggal menjalankan saja maka dalam pengelolaannya tidak diberikan anggaran biaya yang spesifik untuk pengelolaan SP4N-LAPOR! dalam Renstra DINKOMINFO. Penganggaran pengelolaan SP4N-LAPOR! diambil dari penganggaran program

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sebagai bidang yang mengelola SP4N-LAPOR! pada DINKOMINFO Kabupaten Blora.

3.1.1.4. Menyusun langkah dan metode

Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebuah prosedur sebagai mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan mulai dari proses penerimaan pengaduan untuk diperiksa kelengkapan pengaduan, kemudian penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan, selanjutnya penyaluran pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik, dan yang terakhir adalah penyelesaian pengaduan. Selain itu juga terdapat SOP mengenai tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dapat terlihat pada gambar berikut:

Gambar 3. 1 SOP pengelolaan SP4N-LAPOR!

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BUKU		
	LAPOR!-SP4N	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 Hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 harikerja maka laporan tersebut diteruskan system ke Ombudsman RI)

Sumber: Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora, tahun 2022

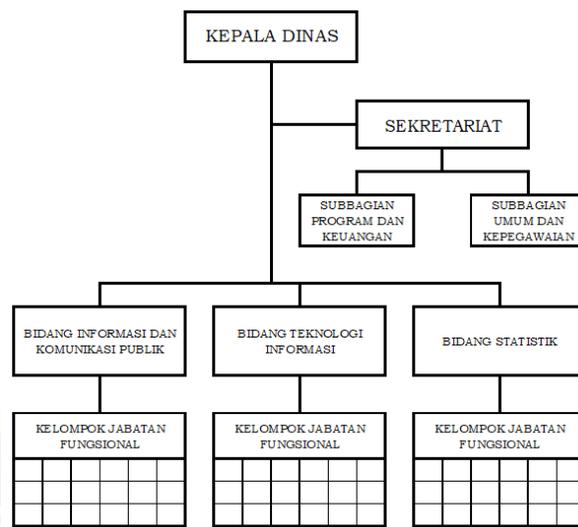
3.1.2. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah kegiatan mengatur segala sesuatu agar dapat berjalan sebagaimana mestinya dengan cara menyusun dan membentuk hubungan kerjasama untuk mewujudkan satu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengorganisasian terdapat beberapa indikator seperti berikut:

3.1.2.1. Menetapkan struktur organisasi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika membentuk susunan organisasi sebagai berikut:

Gambar 3. 2 Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora



Sumber: Peraturan Bupati Blora Nomor 76 Tahun 2021

Dinas Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh seorang kepala dinas yang membawahi Sekretariat dan tiga Bidang yaitu Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Teknologi Informasi, dan Bidang Statistik. Pengelolaan SP4N-LAPOR! dilaksanakan oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora sebagai administrator SP4N-LAPOR!. Namun untuk pejabat administrator pengelola SP4N-LAPOR! hanya satu orang saja sehingga dapat dikatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mengalami kekurangan sumber daya administrator SP4N-LAPOR!.

3.1.2.2. Pembagian kerja

Pembagian kerja yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dilakukan sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Blora Nomor 60/1152/2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Kabupaten Blora. Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora, Dinas Komunikasi dan Informatika membagi pekerjaan kepada tiga Tim yaitu Tim Pembina, Tim Administrator dan Pejabat Penghubung. Tim Pembina yang dibina langsung oleh Bupati dan Wakil Bupati bertugas menjamin terselenggaranya penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Tim Administrator diketuai oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang memiliki tugas mengelola pengaduan dan meneruskan kepada pengelola di level Nasional untuk ditindaklanjuti, sedangkan Pejabat Penghubung yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah bertugas menginformasikan pengaduan masyarakat kepada penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini OPD untuk menindaklanjuti pengaduan.

3.1.2.3. Koordinasi

Koordinasi yang dilakukan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora seperti kegiatan rapat dengan instansi vertikal seperti Polres dan PDAM, hal ini karena pengaduan masyarakat paling banyak mengarah ke pelayanan Polres dan pelayanan PDAM. Selain itu juga pernah dilakukan rapat konsolidasi bagi pejabat penghubung pengelola SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali untuk membahas tindak lanjut aduan masyarakat.

3.1.3. Actuating (Pelaksanaan)

Proses pelaksanaan sangat berkaitan dengan perencanaan dan pengorganisasian. Jika perencanaan dan pengorganisasian berjalan baik maka dapat mempengaruhi proses pelaksanaan. Dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora melakukan beberapa Tindakan bimbingan, Kerjasama, dan tanggungjawab kegiatan. Adapun uraian kegiatannya adalah sebagai berikut:

3.1.3.1. Bimbingan

Melaksanakan bimbingan merupakan tugas pimpinan untuk memberikan edukasi kepada pegawainya. Adapun beberapa bentuk bimbingan yang diberikan adalah dengan memberikan pelatihan mengenai pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! kepada pejabat penghubung dan administrator SP4N-LAPOR! agar mereka dapat mengelola SP4N-LAPOR! dengan maksimal. Selain itu, menurut admin pengelola SP4N-LAPOR! juga mengatakan bahwa pernah dilaksanakan bersama dengan bagian organisasi tata laksana Sekretariat Daerah dengan memberikan pelatihan mengenai SP4N-LAPOR! untuk meningkatkan kompetensi administrator pengelola SP4N-LAPOR!.

3.1.3.2. Kerjasama

Kerjasama dibutuhkan agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Namun menurut keterangan admin pengelola SP4N-LAPOR! yang mengatakan bahwa dalam mengelola SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika belum menjalin kerjasama dengan instansi horizontal yang lain atau dalam hal ini adalah instansi yang sama-sama menangani pengelolaan SP4N-LAPOR!.

3.1.3.3. Tanggungjawab

Bentuk pertanggungjawaban yang dilaksanakan dalam proses pengelolaan SP4N-LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora adalah admin membuat laporan pertanggungjawaban berupa rekapitulasi jumlah pengaduan masyarakat setiap bulanan yang akan diserahkan kepada Sekretariat Daerah dan diteruskan kepada Bupati Blora.

3.1.4. Controlling (Pengawasan)

Controlling adalah sebuah tindakan pengawasan yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada, sehingga dapat diketahui cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Controlling menjadi hal yang sangat krusial untuk memecahkan permasalahan yang ada. Adapun penjelasan mengenai pengawasan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika adalah sebagai berikut:

3.1.4.1. Evaluasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora belum pernah mengadakan evaluasi terkait pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR!. Padahal evaluasi sangat penting untuk dilakukan untuk mengetahui strategi yang dilakukan selanjutnya apabila terjadi penyimpangan terhadap rencana yang telah ditetapkan.

3.1.4.2. Tindaklanjut penyimpangan

Dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat masih terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik dengan tidak menindaklanjuti pelaporan masyarakat. Namun dalam hal ini belum ada tindaklanjut dari Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memberikan sanksi berupa Tindakan yang tegas bagi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindakan penyimpangan. Padahal sejatinya pemberian

sanksi sangat dibutuhkan untuk meminimalisir terjadi penyimpangan terhadap pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora.

3.1.4.3. Alternatif solusi

Alternatif solusi digunakan ketika terdapat kejadian yang menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Seperti kejadian penyimpangan yang dilakukan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai penyelenggara pelayanan publik yang tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat maka Tindakan alternatif yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika adalah dengan mengonfirmasi langsung dengan menghubungi pejabat yang bersangkutan untuk mengecek dan menindaklanjuti pengaduan. Selain itu, mengingat aspirasi masyarakat yang tinggi dalam hal pengaduan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Blora memiliki alternatif solusi dalam proses penyampaian pengaduan pelayanan publik yang dapat dilakukan melalui kanal lain selain SP4N-LAPOR! seperti LAPOR MAS ARIEF!. Masyarakat dapat mengakses LAPOR MAS ARIEF! Dengan mengakses akun sosial media Mas Arief atau dalam hal ini adalah Bupati Blora.

3.2. Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mengelola SP4N-LAPOR!

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan mengenai indikator POAC yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan SWOT sebagai dasar perumusan strategi dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora. Analisis SWOT digunakan untuk mengoptimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities) dan secara bersamaan untuk meminimalisir kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats). Penulis akan menganalisis EFAS (External Factor Analysis Summary) dan IFAS (Internal Factor Analysis Summary) yang ada pada pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora, kemudian menentukan strategi yang ideal untuk pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora. Adapun analisis matriks SWOT dalam Pengelolaan SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Analisis Matriks SWOT SP4N-LAPOR!

Faktor Internal	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
Faktor Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permen PAN RB RI No 3 Tahun 2015 Tentang <i>Road Map</i> Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 2. Kebijakan pemerintah untuk menerapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3. Sarana dan prasana yang memadai 4. Kemudahan akses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya anggaran dana 2. Kurangnya sosialisasi 3. Kurangnya motivasi pegawai 4. Kurangnya sumber daya aparatur
Peluang (O)	Strategi (S-O)	Strategi (W-O)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkembangan teknologi yang pesat 2. Aspirasi masyarakat yang tinggi 3. Kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR! 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dayagunakan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. (S1.O1) 2. Dayagunakan kebijakan pemerintah dengan memanfaatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan (S2.O4) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasi kurangnya anggaran dana untuk memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin pesat (W1.O1) 2. Atasi kurangnya sosialisasi untuk memanfaatkan aspirasi masyarakat yang tinggi. (W2.O2)

4. Memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan	3. Dayagunakan sarana dan prasarana yang memadai dengan memanfaatkan aspirasi masyarakat yang tinggi (S3.O2) 4. Dayagunakan kemudahan akses SP4N-LAPOR! dengan memanfaatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR! (S4.O3)	3. Atasi kurangnya motivasi pegawai untuk kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR! (W3.O3) 4. Atasi kurangnya sumber daya aparatur untuk memanfaatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan (W4.O4)
Ancaman (T)	Strategi (S-T)	Strategi (W-T)
1. Adanya kanal pengaduan masyarakat yang lain 2. Adanya mutasi admin pengelola 3. Masyarakat yang kurang literasi digital 4. Masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!	1. Dayagunakan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 untuk menghindari adanya kanal pengaduan masyarakat yang lain (S1.T1) 2. Dayagunakan kebijakan pemerintah untuk menghindari adanya mutasi admin pengelola (S2.T2) 3. Dayagunakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menghindari masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!. (S3.T4) 4. Dayagunakan kemudahan akses SP4N-LAPOR! untuk menghindari masyarakat yang kurang literasi digital. (S4.T3)	1. Atasi kurangnya anggaran dana dan hindari adanya kanal pengaduan yang lain. (W1.T1) 2. Atasi kurangnya sosialisasi dan hindari masyarakat yang kurang literasi digital. (W2.T3) 3. Atasi kurangnya motivasi pegawai dan hindari mutase admin pengelola (W3.T2) 4. Atasi kurangnya sumber daya aparatur dan hindari masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!. (W4.T4)

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Tabel 3. 2 Teknik Perumusan Sasaran Strategis

Kelompok Keuntungan Komparatif	Kelompok Mobilisasi
1. Perlunya pendayagunaan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. 2. Perlunya pendayagunaan kebijakan pemerintah dengan memanfaatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan. 3. Perlunya dayagunakan sarana dan prasarana yang memadai dengan memanfaatkan aspirasi masyarakat yang tinggi. 4. Perlunya pendayagunaan kemudahan akses SP4N-LAPOR! dengan memanfaatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR!.	1. Perlunya pendayagunaan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 untuk mengatasi adanya kanal pengaduan masyarakat yang lain. 2. Perlunya kebijakan pemerintah dalam menerapkan SP4N-LAPOR! untuk mengatasi masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!. 3. Perlunya sarana dan prasarana yang memadai untuk mengatasi masyarakat yang kurang literasi digital. 4. Perlunya kemudahan akses dalam menggunakan SP4N-LAPOR! untuk mengatasi adanya mutasi admin pengelola
Kelompok Investasi/Divestasi	Kelompok Status Quo
1. Perlunya anggaran dana yang memadai untuk perkembangan teknologi yang semakin pesat.	1. Perlunya anggaran dana yang memadai untuk mengatasi adanya kanal pengaduan yang lain.

<ol style="list-style-type: none"> 2. Perlunya sosialisasi secara masif untuk menghadapi aspirasi masyarakat yang tinggi dalam proses pengaduan 3. Perlunya peningkatan motivasi pegawai untuk mengoptimalkan kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR!. 4. Perlunya peningkatan sumber daya aparatur untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Perlunya sosialisasi secara masif untuk menghadapi masyarakat yang kurang literasi digital. 3. Perlunya peningkatan motivasi pegawai untuk mengatasi adanya mutasi pegawai. 4. Perlunya peningkatan sumber daya aparatur untuk mengatasi masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!.
--	--

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Tabel 3.3 Sasaran Strategis

Kelompok Keuntungan Komparatif	Kelompok Mobilisasi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Terwujudnya pendayagunaan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. 2. Terwujudnya pendayagunaan kebijakan pemerintah dengan memanfaatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan. 3. Terwujudnya pendayagunaan sarana dan prasarana yang memadai dengan memanfaatkan aspirasi masyarakat yang tinggi. 4. Terwujudnya pendayagunaan akses SP4N-LAPOR! dengan memanfaatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR!. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terwujudnya pendayagunaan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 untuk mengatasi adanya kanal pengaduan masyarakat yang lain. 2. Terwujudnya kebijakan pemerintah dalam menerapkan SP4N-LAPOR! untuk mengatasi masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!. 3. Terwujudnya sarana dan prasarana yang memadai untuk mengatasi masyarakat yang kurang literasi digital. 4. Terwujudnya kemudahan akses dalam menggunakan SP4N-LAPOR! untuk mengatasi adanya mutasi admin pengelola
Kelompok Infestasi/Disfestasi	Kelompok Status Quo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Terciptanya anggaran dana yang memadai untuk perkembangan teknologi yang semakin pesat. 2. Terciptanya sosialisasi secara masif untuk menghadapi aspirasi masyarakat yang tinggi dalam proses pengaduan. 3. Terciptanya peningkatan motivasi pegawai untuk mengoptimalkan kesadaran masyarakat akan pentingnya SP4N-LAPOR!. 4. Terciptanya peningkatan sumber daya aparatur untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terciptanya anggaran dana yang memadai untuk mengatasi adanya kanal pengaduan yang lain. 2. Terciptanya sosialisasi secara masif untuk menghadapi masyarakat yang kurang literasi digital. 3. Terciptanya peningkatan motivasi pegawai untuk mengatasi adanya mutasi pegawai. 4. Terciptanya peningkatan sumber daya aparatur untuk mengatasi masyarakat yang tidak peduli dengan SP4N-LAPOR!.

Sumber: Data diolah penulis (2022)

3.2.1 Teknik Penentuan Sasaran Strategis Prioritas

Setelah perumusan sejumlah sasaran strategis melalui matriks analisis SWOT diatas, kemudian penulis memilih satu dari setiap kelompok sasaran strategis dengan menggunakan pertimbangan professional (Professional judgement) berdasarkan urgensi kebutuhan dan kemampuan organisasi dalam melaksanakannya. Setelah terpilih empat sasaran strategis, kemudian penulis memilih satu sasaran startegis prioritas untuk dijadikan sasaran yang akan dicapai melalui rencana tindakan yang akan di susun. Penulis menempatkan prioritas dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Urgensi (U)
 2. Kemampuan Kendali (KK)
 3. Biaya (B)
 4. Fisibilitas Sosial (FS)
 5. Fisibilitas Administratif (FS)
 6. Landasan Legalitas / Dasar Hukum (LL)
 7. Lain-Lain Kriteria yang dipandang perlu menurut kepentingan organisasi.
- Untuk angka pembobotan dapat berkisar sebagai berikut:
- a. Angka 1 artinya sangat rendah.
 - b. Angka 2 artinya rendah.
 - c. Angka 3 artinya cukup.
 - d. Angka 4 artinya tinggi.
 - e. Angka 5 artinya sangat tinggi.

Tabel 3. 4 Penentuan Sasaran Strategis Prioritas

Sasaran strategis	U	KK	B	FS	FA	LL	Jml nilai	Urut prioritas
1. Terwujudnya pendayagunaan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.	5	5	4	3	4	5	26	I
1. Terwujudnya pendayagunaan Permen PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 untuk mengatasi adanya kanal pengaduan masyarakat yang lain.	3	3	3	4	3	3	19	IV
1. Terciptanya anggaran dana yang memadai untuk perkembangan teknologi yang semakin pesat.	4	5	3	4	5	3	24	II
1. Terciptanya anggaran dana yang memadai untuk mengatasi adanya kanal pengaduan yang lain.	4	5	3	3	4	4	23	III

Sumber: Data diolah penulis (2022)

Berdasarkan tabel di atas, penentuan sasaran strategi prioritas ditunjukkan dari hasil yang memiliki jumlah angka atau nilai yang paling dominan yaitu Terwujudnya pendayagunaan Peraturan Menteri PAN RB RI No. 3 Tahun 2015 dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Dari sini dapat disimpulkan bahwa rencana tindakan analisis tersebut memfokuskan pada pengotimalan 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 Blora.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora memberikan dampak positif bagi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis menemukan temuan penting dalam mengelola SP4N-LAPOR! yaitu dibutuhkan sumber daya manusia dan anggaran yang memadai untuk dapat mengoptimalkan penyelenggaraan pengelolaan SP4N-LAPOR!. Hal yang sama juga ditemukan oleh Zamili, Egilius dkk bahwa hal terpenting dalam sebuah organisasi yaitu sumber daya organisasi yang harus optimal. Sumber daya manusia menjadi salah satu sumber daya organisasi yang sangat menentukan tercapai tidaknya tujuan organisasi (Zamili, Egilius dkk, 2021). Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! masih ditemui kekurangan seperti minimnya anggaran. Mengingat SP4N-LAPOR! merupakan sebuah sistem pemberian dari pemerintah pusat, pemerintah daerah hanya tinggal menggunakan saja sehingga dalam pengelolaannya tidak mendapat anggaran yang spesifik. Hal yang menarik disini adalah dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! tidak ada anggaran khusus yang tercantum dalam rencana strategis, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora dalam mengelola SP4N-LAPOR! menggunakan anggaran dana dari Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sebagai bidang yang menangani SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora. Namun Dinas Komunikasi dan Informatika masih dapat melakukan bimtek untuk meningkatkan kompetensi administrator pengelola SP4N-LAPOR!. Artinya Dinas Komunikasi dan Informatika berhasil mengelola dana yang terbilang minim dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora.

Adanya SP4N-LAPOR! diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, terakomodasi dengan baik, tepat, cepat, dan tuntas serta memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini selaras dengan Gun Gun Gumilar dkk yang menemukan tujuan dari SP4N-LAPOR! adalah untuk memudahkan masyarakat ketika ingin menyampaikan segala bentuk pengaduan terkait dengan pelayanan publik kepada pemerintah. (Gumilar, Gun Gun dkk, 2020)

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora yaitu minimnya anggaran karena mengingat sifat aplikasi SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi pemberian dari pemerintah pusat, sedangkan pemerintah daerah hanya tinggal menggunakan saja sehingga mengakibatkan tidak tercantumnya anggaran pengelolaan SP4N-LAPOR! di rencana strategis pada Organisasi Perangkat Daerah dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora.

IV. KESIMPULAN (5-10%)

Penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan SP4N-LAPOR! yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora masih belum efektif hal ini karena masih ditemui faktor penghambat seperti sumber daya baik manusia maupun anggaran yang kurang, masyarakat yang kurang literasi digital serta sosialisasi penyebarluasan kepada masyarakat yang tidak dilakukan secara masif. Selain itu juga ditemui beberapa faktor pendukung dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! seperti perkembangan teknologi yang ada, aspirasi masyarakat yang tinggi, sarana dan prasarana yang mendukung, serta kemudahan dalam mengakses SP4N-LAPOR!. Dari berbagai permasalahan yang ada, guna meningkatkan pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial agar SP4N-LAPOR! dapat dikenal masyarakat secara luas, menambahkan fitur

menu SP4N-LAPOR! pada website pemerintahan agar saat masyarakat mengakses website tersebut masyarakat juga bisa mengetahui adanya SP4N-LAPOR!, dan mengadakan rapat evaluasi untuk dapat mengetahui strategi yang dapat dilakukan apabila terjadi penyimpangan serta menempatkan sumber daya manusia yang berkompeten dengan latar belakang pendidikan berbasis teknologi informasi agar mampu memberikan kinerja terbaiknya dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian.

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 pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Blora beserta staff yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyelesaikan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bame, T. A. (2018). Pembuatan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus: Humas Setda Kota Sorong). Bachelor Thesis thesis, Universitas Multimedia Nusantara.
- Bilung, S. (2016). Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Sepeda Motor Honda pada CV. Semoga Jaya di Area Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. eJurnal Administrasi Bisnis.
- Dhea Desita Delistiana, H. P. (2020). Manajemen Penerapan SP4N-LAPOR! dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Journal of Government and Political Studies*.
- Dj Rusmawati, Yuni. (2017). Penerapan Strategi Segmentasi Pasar dan Positioning Produk dengan Pendekatan Analisis SWOT untuk Peningkatan Penjualan pada UD. Surya Gemilang Motor di Surabaya. *Jurnal Eksbisnis* Vol. 17 No. 1 Edisi Maret 2017.
- Hartono, Jogiyanto. (2005). Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ismail Nurdin, (2019). Metode Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset.
- M, Selviana. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kabupaten Bantaeng.
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nisak, Z. (2013). Analisis SWOT untuk Menentukan Strategi Kompetitif . *Jurnal Eksbis*. Vol. 9 No. 2 Tahun 2013.
- Pratiwi, P. Y. (2020). Implementasi Electronic Governance melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Rangkuti, F. (2017). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P. 2003. Fungsi-Fungsi Manajerial. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju.
- Yulia Djahir, D. P. (2015). Sistem Informasi Manajemen. Deepublish.