



Implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam

Rizki Akbar¹, Bismar Arianto², Yudhanto Satyagraha Adiputra³

1 Universitas Maritim Raja Ali Haji

2 Universitas Maritim Raja Ali Haji

3 Universitas Maritim Raja Ali Haji

Rizki.btm@gmail.com, Abimcantik3@gmail.com, yudhanto@umrah.ac.id.

Kata kunci:	Abstrak
Pelayanan , SP4N-Lapor, Inovasi, Koordinasi, Implementasi	Cepatnya perubahan perilaku masyarakat yang semakin modern, ini menuntut aparat pemerintah terutama pada bagian pelayanan publik lebih dapat sensitive serta dapat lebih responsive dengan kebutuhan maupun keinginan dari masyarakat. Untuk menjawab perubahan zaman, dan memberikan pelayanan yang terbaik. Pemerintah melakukan inovasi pelayanan publik, dengan menciptakan SP4N-Lapor yang diimplementasikan seluruh Indonesia. Namun dalam pelaksanaannya SP4N-Lapor di Kota Batam ditemukan fenomena masalah yaitu jumlah laporan masih sedikit dibawah jumlah yang diharapkan oleh Ombudsman Perwakilan Kepri. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi Pelayanan Publik melalui SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Penelitian ini menggunakan, pendekatan deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 7 orang. Teknik dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi program yang dikemukakan oleh Edward III. Hasil penelitian ini antara lain; 1. Aspek komunikasi perlu ditingkatkan dikarenakan media digital instansi belum dapat menjangkau banyak kalangan masyarakat Kota Batam, dan tidak ditemukannya penanggung jawab sosialisasi pada peraturan Kemenpan Rb, ataupun keputusan walikota 2. Aspek sumber daya, sudah sangat baik, dikarenakan fasilitas, anggaran ataupun sumber daya manusia yang tidak memiliki masalah, adapun harapan Dinas Komunikasi dan Informatika ialah adanya peremajaan fasilitas terutama pada perangkat komputer, 3. Aspek disposisi, telah berjalan sangat baik dibuktikan Kota Batam mendapatkan piagam penghargaan menjadi kota dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terbaik se-Indonesia No 4 dan struktur birokrasi, 4. Aspek struktur birokrasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam telah menjalankan SOP dan yang ada dan melakukan koordinasi dengan sangat baik dengan perangkat daerah lain melalui grup Whatsapp.

Pendahuluan

Kemajuan zaman menjadi salah satu pendongkrak perubahan perilaku masyarakat saat ini lebih banyak menghabiskan waktu didunia maya yang berbasis *internet* dan *digital*.

Hampir seluruh masyarakat zaman modern semakin sulit untuk tidak menggunakan yang namanya media komunikasi seperti *smartphone* (Efendi Rizal dan Haerah Kahar, 2021). Dengan perubahan perilaku masyarakat yang begitu cepat, pemerintah dituntut untuk lebih adaptif terhadap, perubahan perilaku masyarakat, terutama pada bagian pelayanan publik.

Instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik harus paham bahwa unsur komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dan serius untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Wahyono Tantang & Aditia Rafinita, 2022). Oleh karena itu, untuk menjawab tantangan perubahan zaman, dan memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam prosesnya, diyakini inovasi merupakan keharusan bahkan kewajiban bagi setiap instansi pemerintahan, terutama yang bersinggungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat (Handrisal et al., 2021).

Upaya pemerintah saat ini dengan mengembangkan *E-Government* dengan menciptakan inovasi sistem pengaduan ataupun pelaporan, ini salah satu cara pemerintah dalam membenahi kualitas dari pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tertuang dalam UU nomor 25 Tahun 2009, yang kemudian diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang memerintahkan dibuatnya sistem untuk pengaduan/pelaporan publik. Peraturan inilah yang menjadi cikal bakal terbentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang terintegrasi secara Nasional.

SP4N-Lapor ditargetkan untuk mempercepat terjadinya "*no wrong door policy*" adapun alasan di banggunya SP4N yang memiliki target yaitu:

- a. Penyelenggara dapat mengatur pengaduan masyarakat dengan sistem yang lebih cepat, terkoordinasi secara tersistem, tuntas, tepat, dan sederhana;
- b. Penyelenggara memberikan akses kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam menyuarkan sebuah pengaduan, serta laporan; dan
- c. serta dapat memperbaiki kualitas dari pelayanan publik itu sendiri (KemenpanRB et al., 2016).

SP4N-Lapor tidak hanya dikelola Pusat tapi juga dikelola oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD), pada tingkatan daerah Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi pemeran "inti" pada implementasi SP4N-Lapor pada daerah, terutama pada Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota, salah satu Pemkot yang sudah terhubung dengan SP4N-Lapor adalah Kota Batam. Walikota Batam telah menunjuk Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengelola pengaduan dan juga menghubungkan antar Pemerintah Pusat dan Daerah hal ini tertuang pada Keputusan Walikota Batam Nomor: KPTS.388/HK/XII/2021.

Namun pada penerapan SP4N-Lapor di Kota Batam, ditemukan masalah yaitu laporan yang masih sedikit. Menurut data laporan Ombudsman Perwakilan Kepri selaku pengawas pelayanan publik Kepulauan Riau, menyatakan pada juli 2022 pengaduan masyarakat masih dibawah jumlah yang diharapkan yaitu 400 laporan per tahun.

Tentunya ini menjadi sangat disayangkan melihat potensi masyarakat Kota Batam yang sudah banyak yang telah menggunakan internet. Menurut data BPS Kota Batam pada tahun 2019 menyatakan lebih dari 72,63% penduduk Kota Batam telah mengakses internet, serta 88,06% yang telah menggunakan komputer ataupun *handphone*. Potensi masyarakat yang sebesar itu Ombudsman perwakilan Kepri cukup menyayangkan jumlah pengaduan dan pelaporan Kota Batam yang masih rendah.

Metode

Pada penelitian ini, menggunakan Pendekatan penelitian kualitatif dengan fokus pada deskriptif, untuk menggambarkan bagaimana implementasi SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.

Adapun penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Batam yang berlokasi di Jalan Engku Putri No. 1, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Alasan pengambilan lokasi tersebut, dikarenakan Diskominfo menjadi super admin lokal dari SP4N-Lapor yang memegang peran penting dalam penerapan SP4N-Lapor pada Kota Batam.

Fokus pada penelitian ini yaitu Implementasi SP4N-Lapor di Kantor Diskominfo Kota Batam selaku super admin lokal sebagai penghubung dan pengelola SP4N-Lapor. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang meliputi: tempat, pelaku, dan aktivitas. Pada penelitian ini menggunakan teori George Edward III yang menjadi faktor-faktor keberhasilan implementasi terdapat 4 indikator implementasi sebagai berikut: 1. Komunikasi, 2. Sumber daya, 3. Disposisi, 4. Struktur Birokrasi.

Dalam penelitian ini digunakan dua (2) jenis data untuk mendukung penelitian yang dilakukan, 1) Sekaran & Bougie (dalam Sholihin Mahfud & Anggraini Graniy Puspita, 2021), data primer merupakan data yang diambil secara langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu, didapat secara langsung dari informan yang menjadi target penelitian secara terarah spesifik kepada implementasi SP4N-Lapor Kota Batam. 2) Data sekunder ialah data yang sudah didapatkan oleh peneliti lain secara tidak langsung melalui cara tertentu seperti data laporan, ataupun catatan yang berbentuk arsip atau data dokumenter (Puwanto Anim, 2022).

Teknik pengumpulan data Menurut Sugiyono (dalam Harmawati et al., 2022), analisis data adalah proses mencari serta merencanakan secara sistematis data yang telah didapatkan dengan melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi.

Informan pada penelitian ini, merupakan pihak-pihak berbagai pihak yang berhubungan dengan implementasi SP4N-Lapor di Kota Batam, yaitu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Batam selaku super admin local dan Masyarakat pengguna SP4N-Lapor sebagai pihak yang telah mencoba implementasi SP4N-Lapor.

Tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Saleh Sirajuddin, 2017), yaitu: 1) reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan memusatkan penelitian pada penyederhanaan, berdasarkan hasil temuan dari catatan-catatan tertulis di lapangan. 2) Penyajian data merupakan tahapan pengumpulan informasi yang dibentuk berdasarkan pengelompokan, dapat berbentuk seperti: gambar, grafik, tulisan dan table. 3) Penarikan kesimpulan merupakan makna dari hasil penelitian yang disampaikan dengan kalimat yang singkat serta padat dan tentunya harus mudah dipahami.

Hasil dan Pembahasan

Rumusan masalah pada penelitian ini ialah bagaimana implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui implementasi SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam. Untuk menjawab masalah yang diteliti, maka peneliti menggunakan batasan batasan berdasarkan teori implementasi menurut Goerge Edward III menurut teori George C. Edward (dalam Nazar et al., 2021) dengan menggunakan 4 indikator, yaitu:

1. Komunikasi

Untuk tercapainya hasil yang ingin dicapai pada sebuah implementasi program, implementor harus mengetahui apa yang harus dikerjakan, siapa yang merupakan target program dan apa yang harus di siarkan secara jelas kepada kelompok sasaran (*target group*), ini tentunya dapat mengurangi dampak *distorsi* dalam pelaksanaannya.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti mendapat hasil temuan bahwa terdapat indikator komunikasi yang belum terpenuhi menurut teori Edward III, yang dibuktikan sosialisasi belum terlaksana dengan baik karena belum merata terutama kepada target utama yaitu masyarakat. Masih banyaknya masyarakat tidak mendapatkan sosialisasi, yang telah diupayakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Berdasarkan pengamatan peneliti hal ini disebabkan 2 hal yaitu:

- 1) Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan tramisi kurang tepat. Dikarenakan terlalu cepat dalam memindahkan sosialisasi ke digital, yang mana tidak diikuti dengan jumlah pengikut yang besar. Yang mengakibatkan sosiasasi pada akun Diskominfo tidak akan berpengaruh besar pada masyarakat tentang SP4N-Lapor.

- 2) Tidak adanya penanggung jawab sosialisasi pada daerah, dikarenakan tugas sosialisasi dipegang oleh Kemenpan Rb selaku admin pusat. Diskominfo hanya membantu sosialisasi namun bukan tanggung jawab pihak Diskominfo.

2. Sumber daya

implementor harus memiliki sumber daya yang mempunyai dalam melaksanakan suatu program, jika sumber daya kurang terpenuhi maka akan berdampak kepada pelaksana program. Sumber daya dapat berbentuk seperti: sumber daya manusia ini dapat dinilai dari latar belakang pendidikan ataupun skill penunjang pelaksanaan program, fasilitas dan anggaran yang tersedia. Hasil temuan peneliti pada implementasi SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam dalam aspek sumber daya manusia telah berkerja dengan optimal hal ini juga ditunjang dengan SDM lulusan S1-S2, dan adanya program BIMTEK serta program-program lain yang meningkatkan skill para pegawai. Peneliti juga tidak menemukan masalah pada anggaran dalam melaksanakan program SP4N-Lapor, dan terdapat fasilitas wifi yang tersedia pada Diskominfo, ruang server, ruangan berAC dan juga printer. Peneliti menemukan masalah minor yaitu harapan pegawai adanya peremajaan komputer dikarenakan hal ini menyangkut pelayanan kepada masyarakat.

3. Disposisi

Watak ataupun karakter yang dimiliki oleh implementor itulah yang disebut disposisi, aspek disposisi dapat berupa kejujuran para pegawai, komitmen, dan sifat demokratis lainnya. Implementor memainkan peran yang sangat penting dalam melakukan implementasi kebijakan, apabila pelaksana memiliki watak yang positif, maka pelaksana mampu dalam melaksanakan program sesuai dengan semestinya oleh pencipta program. Namun ketika pelaksana memiliki cara pandang yang berbeda dengan pembuat program, maka pelaksanaan program akan menjadi tidak berjalan dengan baik. Pada implementasi SP4N-Lapor terdapat Komitmen Walikota maka Dinas Komunikasi dan Informatika telah berkomitmen berapapun jumlah aduan masyarakat yang ada di Kota Batam akan ditindak lanjuti laporan secara cepat, hasil dari komitmen bersama membuahkan hasil. dibuktikan dengan Kota Batam mampu bersaing dengan 30 instansi pemerintah seindonesia, dan mendapatkan predikat ke 4 dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, serta menjadi yang terbaik di Kepulauan Riau, dan jika dibandingkan dengan data nasional, rata-rata laju tindak lanjut pengaduan baru mencapai 6,1 hari. Maka Kota Batam menjadi salah satu yang terbaik dengan kecepatan tindak lanjutnya 0,7 hari, ini juga menunjukkan SP4N-Lapor adalah program yang sangat bagus, namun juga diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten untuk menjaga komitmen bersama untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur birokrasi

Struktur Birokrasi memegang peran yang sangat penting terhadap implementasi suatu program. Terdapat 2 aspek yang juga krusial pada struktur birokrasi ialah fragmatasi dan *Standard Operating Procedure* (SOP). Struktur birokrasi yang panjang akan membuat melemahnya suatu pengawasan dan dapat memunculkan sebuah *red-tape*, sebuah tahapan pada birokrasi yang berbelit-belit dan juga kompleks, hal itu membuat kinerja birokrasi tidak jelas dan akan berakibat rusaknya segala aspek pada birokrasi. Diskominfo, Kota Batam telah menjalankan program ini dengan baik serta sesuai berdasarkan SOP SP4N-Lapor dapat dilihat dari pemahannya para pegawai menjalankan program SP4N-Lapor dan memenuhi SOP ketepatan waktu penanganan laporan yang telah ditetapkan. Selain SOP yang perlu di perhatikan pada teori Edward dan fragmatasi telah terlaksana dengan baik, dengan cara melakukan koordinasi antar instansi pemerintah dengan sanga baik. Pemerintah Daerah Kota Batam menggunakan grup whatsapp, peran Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai

koordinasi antar dinas supaya segera merespon aduan masyarakat dan akan selalu mengingatkan dinas untuk segera menjalankan aduan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang implementasi SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, maka dapat disimpulkan pada implementasi SP4N-Lapor masih belum terlaksana dengan maksimal, hal ini dapat dilihat dari indikator:

- a. Komunikasi
Pada indikator komunikasi terdapat 2 penyebab mengapa transmisi tidak berjalan dengan baik, yaitu:
 - a) Tidak ditemukannya penanggung jawab pada daerah, tanggung jawab sosialisasi terdapat pada Kemenpan Rb selaku admin pusat. Namun demikian pihak Diskominfo tetap memberikan bantuan sosialisasi, walaupun bukan tanggung jawab pihak Diskominfo.
 - b) Diskominfo terlalu cepat pindah ke media digital, tanpa disertai dengan jumlah masyarakat yang mengikuti akun media sosial Diskominfo, ini berakibat masyarakat belum mendapatkan sosialisasi secara merata tentang SP4N-Lapor.
- b. Sumber daya
Berdasarkan indikator sumber daya dapat ditarik kesimpulan bahwasannya Diskominfo telah mengelola sumber daya yang tersedia dengan sangat baik dilihat dari pegawai lulusan S1-S2, serta pegawai juga tetap diberikan Bimtek untuk menunjang implementasi setiap program pemerintah. Dari segi anggaran tidak ditemukan masalah, dikarenakan program SP4N-Lapor tidak memerlukan anggaran khusus untuk menjalankan program ini. Dan sumber daya fasilitas ditemukan masalah minor yaitu harapan para pegawai untuk adanya peremajaan komputer, dikarenakan komputer memegang peran penting pada Diskominfo.
- c. Disposisi
indikator disposisi Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Pemerintah Daerah sudah mematuhi komitmen bersama dari Walikota hingga Perangkat Daerah, untuk memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, tepat dan akan direspon dengan instansi. Dan terdapat penghargaan Kota Batam dengan tingkat pengelolaan pelayanan publik terbaik nomor 4 dari 30 Instansi Pemerintah terbaik di Indonesia. dengan waktu pengelolaan 0,7 hari atau tidak sampai 1 hari dalam merespon aduan masyarakat, serta tingkat keberhasilan penuntasan laporan diatas 98%.
- d. Struktur birokrasi
Struktur Birokrasi terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi, pelaksanaan fragmentasi telah dilaksanakan secara sangat baik dengan adanya koordinasi antar Diskominfo dan juga OPD terhubung, melalui *whatsapp* grup yang memiliki semua admin instansi di Kota Batam. Para pegawai sangat memahami SOP dan tugas mereka selaku admin penghubung dalam menangani laporan/pengaduan.

Daftar Pustaka

- DS, Y. N., Harmawati, H., & Maulana, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(1), 869–876. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i1.2022>
- Efendi Rizal, & Haerah Kahar. (2021). Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mengenal Smart Di Desa Mengenal Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso. *Repository Universitas Muhammadiyah Jember*, 2.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspornet Online (Apaspo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
- KemenpanRB, KSP, & ORI. (2016). *Buku Panduan Adopsi Dan Integrasi Lapor! - Sp4n Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*.

- [https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf)
- Nazar, F., Mochtar, S., Sufianti, E., Wirjatmitrilestari, E., & Jubaedah, E. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Pengendalian Pembuangan Limbah Cair Domestik Ke Badan Air Penerima Di Kabupaten Purwakarta. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i1.3425>
- Puwanto Anim. (2022). Konsep Dasar Penelitian Kualitatif *Teori Dan Contoh Praktis* (Setiawan Yogi, Bunyamin H., Miskadi, & Hidayat M., Eds.). Yayasan Insan Cendekia Indonesia Raya.
- Saleh Sirajuddin. (2017). *Analisis Data Kualitatif* (Upu Hamzah, Ed.; 1st ed.). Pustaka Ramadhan.
- Sholihin Mahfud, & Anggraini Graniy Puspita. (2021). *Analisis Data Penelitian* (Prabawati Arie, Ed.; 1st ed.). Cv Andi Offeset.
- Wahyono Tantang, & Aditia Rafinita. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)*, 1(4), 489–490.