

PELAYANAN PUBLIK DISKOMINFOTIK BIDANG INFORMASI PUBLIK MENGENAI PROGRAM SP4N-LAPOR DI KOTA BANJARMASIN

Nurfani Markuat¹, Dewi Mardayanty², Junaidy³

¹⁾²⁾³⁾FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan
Email:nfani9012@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Diskominfo dalam implementasi pelayanan publik SP4N-Lapor. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif yaitu menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, sesuai dengan kondisi objektif dilapangan dan adapun tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan objek pada masa sekarang secara kualitatif data yang diperoleh dari penelitian. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder dengan jumlah informan 2 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (a) komunikasi atau communication, menunjukkan bahwa komunikasi berjalan dilihat dari sosialisasi yang disampaikan pemerintah daerah untuk masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan terkait program aplikasi SP4N-Lapor akan tetapi belum maksimal sebab sosialisasi belum merata kesemua wilayah di Bantaeng. (b) sumber daya atau resources, menunjukkan bahwa sudah cukup baik dilihat dari SDM dan tersedianya fasilitas penunjang dalam mengelola program aplikasi SP4N-Lapor, (c) disposisi atau disposition, menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah telah melakukan tugasnya dengan baik dilihat dari cara menindaklanjuti aduan yang masuk dan sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan sekabupaten Bantaeng, (d) struktur birokrasi atau Bureaucratic Structure, menunjukkan bahwa dalam implementasi program aplikasi SP4N-Lapor sudah jelas dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Informasi Publik

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the implementation of SP4N-Lapor Public Services in the Information and Statistics Communications and Information Service and to find out the obstacles faced by Diskominfo in implementing SP4N-Lapor public services. The research method used is a qualitative method, namely answering a problem in depth in the context of the time and the situation concerned, according to the objective conditions in the field and the type of research used is descriptive qualitative, which describes the state of the object in the present qualitatively the data obtained from the research. The data sources used are primary data sources and secondary data sources with 2 informants. Data collection techniques using the method of observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the study indicate that (a) communication or communication shows that communication is running as seen from the socialization delivered by the local government to the community and village/kelurahan government regarding the SP4N-Lapor application program but has not been maximized because the socialization has not been evenly distributed to all areas in Bantaeng. (b) resources, indicating that it is quite good in terms of human resources and the availability of supporting facilities in managing the SP4N-Lapor application program, (c) disposition or disposition, indicating that the Regional Government has done its job well, seen from the way of following up on complaints made entry and socialization submitted to the community and the village/kelurahan government in Bantaeng district, (d) the bureaucratic structure or bureaucratic structure, indicating that the implementation of the SP4N-Lapor application program is clear and in accordance with the applicable SOPs

Keywords: Public Service, Public Information

2. Kendala atau masalah nya ialah keterbukaan informasi semakin menjadi tuntutan terutama dalam kaitannya dengan peran SKPD sebagai pelayanan publik. Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada semakin meluasnya pemanfaatan media online bagi pengguna informasi untuk mengakses layanan dan informasi. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara menyampaikan aduan/ keluhan terkait berbagai permasalahan publik. Yang sekarang sering terjadi pada saat penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! ialah di kalangan orangtua yang masih bingung dengan cara menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR!. Karena di aplikasi SP4N-LAPOR! banyak melengkapinya biodata, cara menggunakan aplikasinya masih banyak yang tidak tahu dan setengah ribet, salah satunya harus mempunyai Email. Dan di kalangan orangtua jarang yang ada mempunyai Email sendiri. Dan permasalahan selanjutnya ialah, web SP4N-LAPOR! tidak bisa dibuka (error), sehingga kalau ada masyarakat yang ingin melapor lewat web jadi tidak bisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Sri Wahyudi.(2006) *Manajemen Strategi*, Jakarta: Binarupa Aksara
- BANJARMASIN – Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Kota Banjarmasin, melalui Bidang Statistik dan Pengelolaan Informasi Publik
- Banjarmasin (2021)- *Komisi Informasi Pusat Bersama Komisi Informasi Provinsi Kalsel*
- Bungin, M.B. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ditjen Aptika Jakarta, – *Pemanfaatan aplikasi umum untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal*.
- Dwiyanto, A.,Dkk, 2003. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Yogyakarta : PSKK.UGM.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. 1993. *Kamus Inggris Indonesia : An English – Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT Gramedia.
- Dwiyanto, Agus.(2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Fandi Tjiptono,(2013) *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-II Yogyakarta: Andi,
- Hapsari, Arin Nurhita., Rachmawati, Rini.(2018). *Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman*. Jurnal Bumi Indonesia, 7.1.
- Kemenpan RB, Kantor Staff Presiden, O. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*
- Philip Kotler. (2012) *Marketing Management*, Jakarta: Pren Hallindo
- Setyo Soedrajat, (2004) *Manajemen Pemasaran Jasa Bank*, Jakarta: Ikral Mandiri Abadi
- Suar Indonesia (2021) – *Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Kota Banjarmasin*
- Sutarto, 2008. *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press.
- Syafi'i Antonio, (2001) *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1 (Jakarta: Gema Insani