

## **IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN PENGADUAN ONLINE E-LAPOR! DI KOTA BANJARBARU**

**Sunarto<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>3</sup>**

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM17120023

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1106038903

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1113059101

Sunaerto@gmail.com

### **ABSTRAK**

Sunarto, NPM. 17120023 “Implementasi program layanan pengaduan online e-lapor! Di kota Banjarbaru”. Selaku pembimbing 1 Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP dan pembimbing 2 Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP. Pelaksanaan Program LAPOR! yang diharapkan oleh pemerintah daerah Kota Banjarmasin adalah dapat menampung semua opini, aspirasi, keluhan, pengaduan, hingga meminta informasi pada pemerintah. Selain dapat menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat, pemerintah dapat menggunakan LAPOR! sebagai sarana untuk mendorong keterbukaan instansi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Faktor Kendala Implementasi Kebijakan Pada Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode studi kasus. Informan yaitu Walikota, Kasubbag, Camat dan masyarakat. Teknik mengumpulkan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan interaktif kualitatif yaitu berusaha mengembangkan dengan bertanya secara langsung dari hasil penelitian dan menelaah dari data yang ditemukan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan dari segi sumberdaya masih kurang terutama yang hubungannya dengan fasilitas dalam pelaksanaan LAPOR!. Masyarakat kurang memahami makna LAPOR! bahwa hak ini dapat menambah keakraban masyarakat dengan SKPD KOTA Banjarmasin. SKPD bertanggungjawab menjelaskan Program LAPOR! kepada masyarakat agar mereka lebih paham tentang program tersebut. Kendala implementasi Kebijakan Pada Program LAPOR! dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat kota Banjarmasin adalah kurangnya dana yang dianggarkan dalam pelaksanaannya sehingga pada saat pelaksanaan masyarakat mengadakan penggalangan dana untuk memenuhi kekurangan dalam pelaksanaannya. Saran penelitian ini adalah dengan cara lebih mensosialisasikan program LAPOR! kepada semua lapisan masyarakat baik dengan langsung datang kerumah atau dengan menggunakan baliho sebagai promosi pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, LAPOR!

### **ABSTRACT**

*Sunarto, NPM. 17120023 “Implementation of the REPORT Program! (Online Complaint Service) in Banjarbaru City”. Advisor 1 Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP and Advisor 2 Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP. REPORT Program Implementation! expected by the regional government of Banjarmasin City is to be able to accommodate all opinions, aspirations, complaints, complaints, to request information from the government. Besides being able to resolve various community complaints, the government can use LAPOR! As a means to encourage openness of institutions in an effort to improve the quality of public services. The aim of this study is to find out about the LAPOR Program Policy Implementation! in the Absorption of Community Aspirations in the City of Banjarmasin in the Province of South Kalimantan. Factors Constraints to Policy Implementation in the REPORT Program! in the Absorption of Community Aspirations in the City of Banjarmasin in the Province of South Kalimantan. This research method uses a qualitative approach to the case study method. the informants are the Mayor, Sub-Section Head, Sub-District Head and the community. The technique of collecting data on observation, interviews and documentation. Data analysis uses qualitative interaction, namely trying to develop by asking directly from the results of the study and examining the data found in the field. The results of the study indicate that the LAPOR Program Policy Implementation! in the Aspiration Absorption of Communities in the City of Banjarmasin in the Province of South Kalimantan, in terms of resources, are still lacking, especially in relation to facilities in the LAPOR! implementation. People don't understand the meaning of LAPOR! that this right can increase community intimacy with the Banjarmasin City SKPD. SKPD is responsible for explaining the LAPOR Program! to the public so that they understand more about the program. Constraints on the implementation of the policy on the REPORT program! in carrying out the service process to the people of Banjarmasin city is the lack of funds budgeted in the implementation so that at the time of the*

*implementation of the community held a fundraising to meet the shortcomings in its implementation. The suggestion of this research is to further socialize the LAPOR program! to all levels of society, either by coming directly to their homes or by using billboards as a promotion of public services to the people of Banjarmasin City.*

*Keywords: Policy Implementation, REPORT!*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi.

Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Di zaman yang sekarang ini serba canggih, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Pemerintah juga dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata pemerintahan yang baik disebut dengan *good governance* (Yordan Putra, Dkk. 2014: 88).

Sudah tentu salah satu aspek penting kesejahteraan yang amat kita dambakan adalah pelayanan publik yang semakin baik. Layanan publik diharapkan dapat menerapkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan. Baik buruknya kualitas pelayanan publik ini merupakan parameter yang paling mendasar dalam mengukur efektivitas sebuah birokrasi pemerintahan.

Penduduk atau warga merupakan orang yang tinggal dalam suatu daerah yang memiliki hak dan kewajiban dalam menjaga daerah tempat tinggal mereka (Yordan Putra, Dkk. 2014: 88). Agar semua penduduk bisa melaporkan keadaan daerah mereka kepada pemerintah setempat diperlukan sebuah pelayanan *public berbasis e-government* atau *website* yang bisa menyalurkan aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Sejalan dengan arah perkembangannya maka website pengaduan masyarakat sebagai dari sistem yang memudahkan urusan masyarakat agar dapat memberikan manfaat untuk perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pelayanan publik *berbasis e-Government* di Indonesia belum banyak diterapkan walaupun sudah ada aplikasinya namun kurang dilaksanakan dengan baik oleh pemegang kepentingan, karena praktik pemerintahan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan manajemen pemerintahan ini memerlukan pendanaan yang cukup besar, sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia, aparat pemerintah, dan kesiapan dari masyarakat.

Perlu diupayakan penerapan e-Government yang menciptakan komunikasi dua arah seperti halnya dalam bentuk pelayanan pengaduan dengan berbasis IT (online) sehingga melibatkan partisipasi masyarakat di dalamnya. Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan memberikan kebebasan kepada seluruh masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya apabila terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi setiap hak warga masyarakatnya dalam memperoleh pelayanan.

Sehingga sejalan dengan hal tersebut, dalam pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik sangat dibutuhkan dukungan sistem yang terintegrasi, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain dari sistem pelayanannya tetapi dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjangkaran

informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat.

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR ! nomor 490 tahun 2019 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, LAPOR! sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan SP4N-LAPOR! akan ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengaduan pelayanan publik. LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dan bekerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) dan Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam segala bidang tersebut tersebut penting artinya bagi mereka karena dapat memberikan citra yang baik kepada pemerintah itu sendiri. Maka dari penting bagi pemerintah agar masyarakat menjadi puas dengan kinerja pemerintah. Salah satu yang menjadi sasaran dalam memberikan pelayanan publik tersebut adalah kota Banjarbaru. Pemerintah kota Banjarbaru berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kota Banjarbaru dengan luncurkan program E-LAPOR! Sebagai salah satu program aplikasi yang bisa di download dan berfungsi untuk menampung semua keluhan masyarakat kota Banjarbaru dari semua segi bidang kehidupan mereka. Pemerintah kota Banjarbaru melihat peluang yang baik karena masyarakat pengguna ponsel, internet, dan media sosial di Indonesia kian melonjak signifikan dan salah satunya adalah di kota Banjarbaru.

Permasalahan masyarakat dari segala bidang yang di laporkan. Pemerintah Kota (Pemko) Banjarbaru kurang antusias merespons keluhan-keluhan warga kota. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang **tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)** dalam pasal 33 ayat (1) Penggunaan Sistem Penghubung Layanan pemerintah bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar Layanan SPBE. (2) Setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah harus menggunakan Sistem Penghubung Layanan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1). (3) Dalam menggunakan Sistem Penghubung Layanan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah harus: a. membuat keterhubungan dan akses Jaringan Intra Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dengan

Jaringan Intra pemerintah; b. memenuhi standar interoperabilitas antar Layanan SPBE; c. mendapatkan pertimbangan kelaikan operasi dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika; dan d. mendapatkan pertimbangan kelaikan keamanan dari kepala lembaga yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang keamanan siber. (4) Standar interoperabilitas antar Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. (5) Dalam hal Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah menggunakan Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (9) sebelum Sistem Penghubung Layanan pemerintah ditetapkan dan tersedia, Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah harus: a. membuat keterhubungan dan akses Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dengan Sistem Penghubung Layanan pemerintah; dan b. memenuhi ketentuan penggunaan Sistem Penghubung Layanan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Kemudian dilaksanakan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia NOMOR 62 TAHUN 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional disebutkan bahwa setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kurang diterapkan terutama dalam program E-LAPOR!.

Implementasi program E-LAPOR berdasarkan Peraturan waliko Nomor 5 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pemerintahan berbasis Elektronik yang telah dijalankan kepada masyarakat kurang disosialisasikan kepada masyarakat sehingga aplikasi serta cara mengadukan masalah mereka tentang pemerintahan di Kota Banjarbaru kurang tertanggapi dengan baik. Program kurang telah ditanggapi positif oleh masyarakat melalui sosialisasi ke 5 Kecamatan yang ada di kota Banjarbaru. Pihak pemerintah berusaha menjalankan program E-LAPOR! yang ditujukan untuk masyarakat sekitar kota Banjarbaru.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk ingin meneliti lebih dalam mengenai “Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! di Kota Banjarbaru”.

## ALAT DAN METODE PENELITIAN

### a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin memahami fenomena-fenomena atau realita yang terjadi di lapangan dengan mengumpulkan data-data atau informasi yang di dapat dari informan secara langsung khususnya dilakukan dengan menggunakan metode wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya untuk menggambarkan secara nyata dan mengamati Implementasi penyelenggaraan aplikasi pengaduan E-LAPOR! di Kota Banjarbaru.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Deskriptif dipilih dikarenakan peneliti anggap sangat tepat dan juga sesuai untuk menggambarkan realita atau fenomena yang berhasil peneliti temukan di lapangan mengenai Implementasi penyelenggaraan aplikasi pengaduan E-LAPOR! di Kota Banjarbaru.

#### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian mengenai Implementasi Program E-LAPOR! di kota Banjarbaru ini dilaksanakan di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Alasan dipilihnya Kota Banjarbaru sebagai lokus penelitian adalah kota Banjarbaru merupakan kota tertua di Kalimantan Selatan yang sumberdaya manusianya tingkat pendidikannya lebih tinggi dibandingkan kabupaten/kota lain di Kalimantan Selatan.

Selain itu, Banjarbaru juga merupakan ibukota Kalimantan Selatan yang menyelenggarakan program pelayanan tersebut, oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Implementasi Website E-LAPOR! di kota Banjarbaru dengan lokus penelitian yaitu aparatur pemerintahan yang mengoperasikan penggunaan pelayanan aplikasi E-LAPOR!, dalam hal ini yakni Kabag Pengelola Pengaduan Humas dan Protokol Pemko Banjarbaru.

#### **c. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini pihak yang akan dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang diperlukan di wilayah penelitian. Yang akan dijadikan informan oleh peneliti yaitu

- 1) Walikota Banjarbaru
- 2) Kabag Pengelola Pengaduan Humas dan Protokol Pemko Banjarbaru
- 3) Masyarakat

#### **d. Sumber Data Penelitian**

Dalam pengumpulan data dan informasi dalam penelitian terdapat dua jenis sumber data yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data pokok yang digunakan secara langsung untuk dapat menjawab masalah penelitian. Data primer adalah data yang di dapat langsung dari

responden atau narasumber melalui wawancara baik itu dari Kepala Bidang Sungai Kecil, Kepala bidang Sungai Besar, Komunitas Malingai, maupun masyarakat.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang menunjang atau pelengkap dari data primer. Data sekunder dari berbagai sumber seperti dokumen, arsip, laporan-laporan kegiatan yang diambil dari organisasi atau instansi terkait yang bersifat relevan mengenai pengelolaan sungai di kota Banjarbaru baik dari tahap perencanaan, maupun pelaksanaan, serta faktor penghambat dan pendukung dalam kegiatan tersebut.

#### **e. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Observasi**

Teknik observasi ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari lapangan yang terjadi saat penelitian berlangsung. Menurut Sugiyono (2014: 45) menjelaskan Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, di mana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam observasi secara langsung ini, peneliti selain berlaku sebagai pengamat penuh yang dapat melakukan pengamatan terhadap gejala atau proses yang terjadi di dalam situasi yang sebenarnya yang langsung diamati oleh observer, juga sebagai pemeran serta dalam proses sosialisasi E-LAPOR!.

##### **2. Wawancara**

Wawancara yang dilaksanakan adalah kepada orang yang bersangkutan yaitu orang yang dijadikan sasaran penelitian dan mengetahui banyak tentang masalah yang terjadi. Menurut Sugiyono (2014: 56) menjelaskan bahwa wawancara adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari responden yang diteliti baik dilaksanakan dengan wawancara yang terstruktur maupun wawancara tidak terstruktur.

Dalam melaksanakan teknik wawancara (interview), pewawancara harus mampu menciptakan hubungan yang baik sehingga informan bersedia bekerja sama, dan merasa bebas berbicara dan dapat memberikan informasi yang sebenarnya. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan

disampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang terlalu melebar. Selain itu, pada penelitian ini yang dilakukan adalah dengan wawancara yang tidak terstruktur artinya peneliti menanyakan induk pertanyaan dari permasalahan dan pada saat jawaban dari responden kurang jelas maka akan ditanyakan lebih mendalam lagi tentang masalah implementasi E-LAPOR! tersebut kepada responden atau kepada responden lainnya yang mengetahui dengan baik tentang program E-LAPOR!.

### 3. Dokumentasi

Selain melalui observasi dan wawancara, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan lewat bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna (Faisal, 1990). Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa tulisan seperti naskah peraturan atau kebijakan, koran, gambar atau foto, dan lain-lain.

### f. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas (Sugiyono, 2014: 88).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan: "Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang grounded. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data. *In fact, data analysis in qualitative research is an ongoing activity that occurs throughout the investigative process rather than after process.* Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2012) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga selesai.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.

1. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
2. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key information*, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan selama proses penelitian di lapangan dapat dilihat pada hasil **Proses Implementasi Kebijakan Program E-LAPOR! Kota Banjarbaru.**

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan dari hasil beberapa data yang didapatkan yaitu dari data wawancara, dokumentasi dan dari hasil observasi yang telah dilaksanakan. Hasil penelitian ini berhubungan dengan

#### 1. Proses Komunikasi

Sehubungan dengan proses komunikasi yang dilakukan oleh pelaksana LAPOR sebagai pelaksanaan dalam hal ini mengatur masalah komunikasi antar SKPD dalam rangka koordinasi dalam pelaksanaannya dan menanggapi masalah keluhan yang dialami oleh masyarakat saat mereka menggunakan aplikasi tersebut dalam melaporkan keluhan mereka kepada Pemkot Banjarbaru. Komunikasi yang baik diperlukan sehingga pada saat proses pelaksanaan dalam hal memberikan

pelayanan kepada masyarakat tersebut dapat mencapai hasil yang maksimal

Proses komunikasi sangat penting dalam Implementasi Kebijakan Program E-LAPOR! dalam penyerapan aspirasi masyarakat yang ada di Kota Banjarbaru karena pada dasarnya dengan adanya komunikasi yang baik akan membuat pelaksanaan kebijakan dapat memahami kebijakan E-LAPOR!. Berdasarkan hasil penelitian tentang program tersebut sangat penting dalam memahami pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana program tersebut.

Proses komunikasi tersebut menentukan terlaksananya sebuah program kerja sehingga dapat terlaksana dengan baik. Pada dasarnya yang diharapkan dalam proses komunikasi tersebut adalah dapat menjalin sebuah kerjasama dan melibatkan langsung masyarakat sekitar. Maka hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber yaitu:

Hasil wawancara kepada kasubag humas Novri Gitayanti tentang komunikasi yang dilakukan selama ini, tentang pelaksanaan kebijakan E-LAPOR! yang dilaksanakan selama ini kepada masyarakat. Hasil kutipan wawancara kepada beliau yaitu :

*"Sebenarnya pemberian informasi kebijakan E-LAPOR! dilakukan dengan cara sosialisasi langsung, hal ini dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui kebijakan E-LAPOR! ini, untuk sosialisasi langsung ditujukan agar masyarakat secara langsung berkomunikasi dengan pelaksana kebijakan E-LAPOR!, pertemuan dengan masyarakat terjadwal dan atas kesepakatan antara Kepala dinas melalui Kepala KASUBAG HUMAS KOTA BANJARBARU kecamatan dan camat yang bersangkutan, setelah waktu disepakati maka semua yang terlibat terutama KASUBAG HUMAS KOTA BANJARBARU memberikan penjelasan mengenai prosedur, syarat syarat serta hal lain yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan E-LAPOR!, sosialisasi ini sampai sekarang konsisten dilaksanakan" (Rabu, 3 Juni 2021, 08.15, Wita)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Walikota Banjarbaru memberikan menunjuk langsung kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru yaitu Novri Gitayanti dalam melaksanakan program E-LAPOR! kepada masyarakat agar terjadwal dan dilaksanakan dengan tertib.

Hasil wawancara kepada beliau tentang harapannya yang diinginkan dalam kegiatan E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa:

*"Yang saya harapkan sebenarnya dalam kegiatan ini dapat memberikan manfaat*

*kepada masyarakat, diharapkan adalah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama tentang pelayanan masalah publik . Intinya terserap nya aspirasi masyarakat di kota Banjarbaru secara langsung." (Rabu, 3 Juni 2021, 08.20, Wita)*

Harapan yang ingin dicapai adalah semua yang diinginkan masyarakat dapat tercapai dari semua bidang baik dari bidang disdukcapil, dinas tenaga kerja dan dinas lainnya dapat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebenarnya yang diharapkan masyarakat adalah dalam pelayanan publik adalah tingkat kecepatannya dalam pelaksanaan dari program tersebut ditanggapi.

Hasil wawancara kepada Walikota Banjarbaru tentang pelaksanaan dari kegiatan E-LAPOR! dari kerjasama yang dilakukan Kasubag Humas Kota Banjarbaru dengan pihak lain. Beliau menjelaskan bahwa :

*"Oh tidak Kasubag Humas Kota Banjarbaru menghubungi dinas terkait dengan kegiatan tersebut, selain itu Saya telah memberikan mandat kepada semua dinas terutama Kasubag Humas Kota Banjarbaru dan dinas terkait lainnya dalam melaksanakan program E-LAPOR! ini agar dapat memberikan pemahaman kepada mereka bahwa dengan melaksanakan program ini dapat memberikan makna bahwa dapat mendekatkan mereka dengan masyarakat dalam bekerja (Rabu, 3 Juni 2021, 08.23, Wita)*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya program E-LAPOR! tersebut dapat dijadikan wadah mengakrabkan diri dengan masyarakat terutama pemerintah dengan masyarakat itu sendiri. Pemerintah juga berusaha agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan dari wawancara tersebut bahwa pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru memberikan mandat kepada SKPD yang menjadi tugas mereka akan datang saat pelaksanaan E-LAPOR! ini dilaksanakan di masyarakat.

*"Mereka berusaha agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat" (Rabu, 3 Juni 2021, 08.25 Wita)*

Harapan yang diinginkan kepada masyarakat adalah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama dalam hal memberikan harapan kepada masyarakat bahwa dengan adanya program E-LAPOR! dapat menjadi pemerintah yang baik atau good government akan datang.

Hasil wawancara kepada Walikota Banjarbaru tentang tanggungan jawab yang dilaksanakan pada

program E-LAPOR! tersebut. Beliau menjelaskan bahwa:

*"Ya, program dan anggarannya ada di Kasubag Humas Kota Banjarbaru Otomatis Kasubag Humas Kota Banjarbaru bertanggung jawab, tapi sebenarnya saya berusaha agar dapat memberikan yang terbaik dalam melakukan proses komunikasi dengan bawahan atau kepada masing-masing SKPD yang harus terlibat dalam program E-LAPOR! ini agar program-program pemerintah dapat dipahami oleh masyarakat, tentu semua harus bertanggung jawab karena itu perintah langsung dari atasan(Rabu, 3 Juni 2021, 08.30 Wita)*

Pada program E-LAPOR! tersebut dalam mengaplikasikannya adalah dengan cara saling berkomunikasi antar pihak dari atas kebawah dan dari bawah ke atas agar terjalin komunikasi yang baik antar pihak. Harapannya dengan adanya program ini maka antar SKPD dapat saling terjalin baik dan diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan program ini dengan baik agar SKPD dapat menjalankan tugasnya yang telah diberikan mandat oleh masyarakat kepada mereka dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Hasil wawancara lanjutan kepada beliau menjelaskan bahwa:

*"Sebenarnya dalam pelaksanaan dari kegiatan E-LAPOR! yang diharapkan adalah agar masyarakat tidak perlu repot menyampaikan keluhan atau aspirasi nya datang ke kantor Walikota Banjarbaru atau dinas terkait, bisa dikatakan kami jemput bola terhadap masalah-masalah yang ada di masyarakat...cukup dengan E-LAPOR!".(Rabu, 3 Juni 2021, 08.30 Wita)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa Kasubag Humas Kota Banjarbaru berkerjasama dengan pihak terkait dalam pelaksanaannya. Kerjasama yang dilakukan diharapkan dapat terjalin koordinasi antar pihak SKPD dan mereka dapat saling membantu satu sama lain.

Hasil wawancara kepada Kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang komunikasi yang dilakukan selama ini dalam kegiatan E-LAPOR! tentang komunikasi yang dilakukan selama ini pak dalam program E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa :

*"Selama ini komunikasi yang dilakukan selama ini antar pihak sudah baik terutama yang berhubungan saat akan melaksanakan program E-LAPOR! Tersebut dilaksanakan dengan pihak KASUBAG HUMAS KOTA BANJARBARU dan juga dengan SKPD saat*

*akan dilaksanakan kegiatan LAPOR. (Kamis, 1 Juni 2021, 11.30 Wita).*

Hasil lanjutan wawancara kepada beliau,

*"Pada proses pelaksanaan dari kegiatan E-LAPOR! yang dilaksanakan harus selektif mana yang mendapatkan jatah untuk melaksanakan kegiatan E-LAPOR! tersebut dan mana yang harus ditinggal terlebih dahulu atau mana yang urgensi dan mana yang kurang urgensi, itu penting buat kami untuk selektif agar program kegiatan E-LAPOR! ini benar-benar tepat sasaran dan dapat mencapai hasil yang lebih baik sehingga aspirasi masyarakat dapat terlayani dengan dengan baik dengan adanya kegiatan E-LAPOR! tersebut."(Kamis, 1 Juni 2021, 11.30 Wita).*

Hasil Penelitian bahwa Kasubag Humas Kota Banjarbaru menerima laporan dari masyarakat dan melakukan seleksi dengan selektif dari beberapa hasil laporan yang ada pada program E-LAPOR!. Setelah ada penentuan maka pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru berkoordinasi dengan pihak kecamatan dan SKPD lainnya untuk membicarakan yang harus dilakukan dalam hal menjalankan dari hasil laporan dari masyarakat yang harus di dahulukan tersebut agar dapat berjalan dengan lancar kedepannya.

Hasil wawancara kepada Kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang bentuk dari program tersebut sebenarnya bagaimana cara pelaksanaannya dalam E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa :

*"Cara yang dilakukan dengan cara pertemuan secara langsung agar pemberian informasi dapat diterima secara jelas kepada masyarakat khususnya pada program E-LAPOR!. Sosialisasi sangat penting dilakukan agar masyarakat khususnya mengerti program acara tersebut dilakukan agar dapat menampung aspirasi masyarakat dalam rangka menyalurkan keinginan mereka pada program lapor dan langsung menyampaikan masalah masalah nya".(Kamis, 1 Juni 2021, 11.40 Wita).*

Harapan dari pelaksanaan tersebut adalah program E-LAPOR! ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat sehingga dapat berguna setelah program ini dilaksanakan. Pada program E-LAPOR! ini berbagai macam kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan SKPD yang telah ditunjuk. Beberapa dari segi laporan pelayanan public seperti Pelayanan Kesehatan, Pelayanan E-KTP, KK, Kartu Kematian, Akte Kelahiran, kerusakan jalan, gangguan keamanan, gangguan penerangan, dan Pelayanan

Pembayaran PBB. Semua itu sangat bermanfaat bagi masyarakat agar dapat mengetahui bentuk dan prosedurnya sehingga mereka tidak bingung akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Walikota Banjarbaru, kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru dan masyarakat diketahui bahwa dari masalah program yang dilaksanakan bahwa hasil observasi yang telah dilaksanakan semua keluhan tersebut dari program E-LAPOR! yang disampaikan masyarakat tersebut dianggapi. Hasil observasi bahwa semua kegiatan yang telah dilaporkan tersebut dilaksanakan dan masing-masing SKPD yang bergerak dalam melaksanakan tugasnya, karena program E-LAPOR! tersebut dikelola oleh pemko dan disampaikan kepada SKPD yang bersangkutan dalam melaksanakannya.

Selain itu, kegiatan yang lainnya tidak ada masalah sebab masing-masing terlaksana walaupun masih kurang baik namun masih dapat dikategorikan terlaksana pada saat acara tersebut dilaksanakan. Pada dasarnya yang menjadi masalah adalah tingkat pelaksanaan dari masing-masing SKPD yang kurang siap dalam melaksanakan kegiatan E-LAPOR! tersebut.

Hasil wawancara kepada kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan program E-LAPOR! beliau menjelaskan

*"Ya semua dilakukan tapi hanya instan atau umum karena kurangnya waktu kegiatan dengan menyesuaikan jadwal kegiatan pimpinan dan dana tentunya dalam pelaksanaan yang harus dilakukan di lapangan agar program lapor ini dalam dilaksanakan dengan baik"(Kamis, 1 Juni 2021, 11.40 Wita).*

Hal ini berarti bahwa dalam pelaksanaan program E-LAPOR! waktunya masih kurang dan perlu ada waktu tambahan sehingga semua aspirasi masyarakat dapat terserap dengan baik. Pada pelaksanaan dari program E-LAPOR! Ini sebenarnya tidak bisa dilaksanakan secara menyeluruh dari keluhan masyarakat karena pada dasarnya harus dipilih mana yang harus dilaksanakan dengan cepat dan mana yang kurang perlu didahulukan.

Hasil wawancara kepada Camat Banjarbaru utara yaitu Apiludin Noor tentang komunikasi yang dilakukan selama program E-LAPOR! dilakukan oleh Kasubag Humas Kota Banjarbaru kepada masyarakat. Hubungannya dengan masalah koordinasi dalam pelaksanaan dari program E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa:

*"Ada tapi tidak banyak hanya membicarakan letak lokasi yang akan dilaksanakan. Saya sebagai camat dan pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru membicarakan kegiatan E-LAPOR! Yang harus*

*dilaksanakan, pada dasarnya yang dijadikan dalam pembicaraan adalah proses pelaksanaan dan juga cara serta prosedur yang akan dilaksanakan akan datang itu saja dan hubungannya dengan pendanaan yang saya bicara dengan pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru, namun tidak semua dibicarakan intinya tempat dan waktu saja karena saya tidak punya wewenang dalam hal ini" (Selasa, 4 Juli 2021, Pukul 09.20 Wita).*

Kasubag Humas Kota Banjarbaru memanggil semua pihak kecamatan membicarakan lokasi dan proses dari program E-LAPOR! yang akan dilaksanakan sehingga dapat dikoordinasikan kepada masyarakat. Kasubag Humas Kota Banjarbaru berusaha agar semua dapat terkoordinasi dengan baik saat akan berlangsung akan datang. Koordinasi yang dilakukan tersebut bukan hanya pada masyarakat dan namun juga dengan pihak SKPD lainya serta dengan pihak kecamatan masing-masing.

Hasil wawancara kepada camat tentang harapan dari program E-LAPOR! dengan pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru dan kekurangan dari pelaksanaan. Beliau menjelaskan bahwa :

*"Harapan saya program E-LAPOR! ini dapat berjalan dengan baik dan lancar dan SKPD dapat melaksanakannya, namun terkadang pada saat akan pelaksanaan program tersebut masih kurang memberikan informasi yang jelas cara pelaksanaan dari program tersebut terutama yang berhubungan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan penanganan keluhan yang ditanggapi secara langsung dan yang dilakukan dikemudian hari."*

*"Proses tersebut berhubungan dengan penginformasian kepada masyarakat tentang program E-LAPOR! yang dilaksanakan di Kota Banjarbaru, masyarakat kurang memahami apa maksud tujuan E-LAPOR!" (Selasa, 4 Juli 2021, Pukul 09.25 Wita).*

Masyarakat masih kurang memahami bahwa program E-LAPOR! yang diharapkan dapat menyalurkan aspirasi mereka yang terjadi dilingkungan sekitar mereka. Harapan dari program E-LAPOR! ini adalah dapat memberikan manfaat kepada masyarakat agar mereka lebih maju dalam berpikir dan memanfaatkan pelayanan pemerintah. Pada program E-LAPOR! ini yang diharapkan dapat saling menginformasikan satu sama lain saat terjadi masalah baik dari masalah listrik, PDAM atau yang lainnya yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam bidang umum.

Hasil wawancara kepada Masyarakat bapak Suparno tentang Komunikasi yang dilakukan dalam



pelaksanaan program kebijakan penyerapan aspirasi E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Masalah sosialisasi program E-LAPOR! ini sebenarnya masih kurang menyeluruh karena tidak semua orang mengetahui dengan baik tentang program ini ada di aplikasi Handphone android”*(Senin, 10 Juli 2021, 13.00 Wita).

Hasil wawancara diketahui komunikasi yang dilakukan adalah dari sosialisasinya masih mencapai hasil yang maksimal kepada seluruh masyarakat kota Banjarbaru. Kurangnya dari sumber daya manusia dalam penerapan dari sosialisasi tersebut dikarenakan kurang tenaganya dalam mensosialiskan kepada seluruh masyarakat kota Banjarbaru sehingga hanya beberapanya saja yang dapat dilaksanakan dalam sosialisasi tersebut.

Hasil wawancara kepada Masyarakat bapak Suparno tentang pihak-pihak yang diajak untuk berkomunikasi dalam mensosialisasikan program E-LAPOR!. Hasil dari kutipan wawancara beliau bahwa :

*“saya rasa program E-LAPOR! sebenarnya sudah bagus menerima keluhan masyarakat dan melaksanakannya...namun pada pelaksanaan di lapangan dirasakan masih kurang karena selama ini pada program ini hanya pada hal yang mereka anggap bisa saja dilakukan terutama hal yang kecil...bukan hal yang besar....dan menyampaikan kepada masyarakat terutama pada orang yang melapor bahwa sudah dilakukan oleh dinas terkait”* (Senin, 10 Juli 2021, 13.00 Wita)

Tidak ada komunikasi dengan pihak aparat lain dalam proses pelaksanaan E-LAPOR! karena biasa saja dalam proses komunikasi yang dilaksanakan selama ini dan tidak melaporkan kembali kepada orang yang sudah melapor tersebut sudah atau belumnya dilaksanakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya program lapor tersebut dapat memberikan kepuasan kepada layanan kepada masyarakat dalam pemerintahan kota Banjarbaru.

Hasil kesimpulan dari komunikasi yang dilakukan oleh pelaksana LAPOR dengan pihak yang lain masih tergolong lambat dan kurang mencapai ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dari hasil observasi yang telah dilakukan selama ini bahwa masih ada keluhan masyarakat yang ditangani dengan lambat walaupun terlaksana namun kecepatan dalam pelaksanaan tersebut masih belum optimal dengan baik karena komunikasi yang dilakukan selama ini masih ada antar SKPD di kota Banjarbaru sehingga masih belum berjalan dengan baik saat pelaksanaan dalam komunikasi yang dilakukan.

## 2. Sumber daya

Sumber daya terbagi menjadi sumber daya manusia dan sumber daya yang ada berupa fasilitas yang mendukung terlaksananya program E-LAPOR! dalam menyerap aspirasi masyarakat. Sumber-sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

Hasil wawancara kepada Kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang masalah kesiapan sumber daya manusia atau fasilitas pendukung baik manusia dan fasilitasnya dari program E-LAPOR! tersebut. Hasil kutipan wawancara kepada beliau menjelaskan bahwa:

*“Saat awal hasil dari kesiapan dari sumber daya manusia terutama pelaksana masih kurang personil agar dapat menyampaikan kepada masyarakat dan selain itu bentuk sosialisasi kepada masyarakat program E-LAPOR! pada dasarnya masih kurang baik karena secara tidak langsung program tersebut dapat dikatakan kurang berhasil diawal, namun secara perlahan mulai dipahami oleh masyarakat tentang program E-LAPOR! disosialisasikan dan dilaksanakan, namun terkadang secara substansi masih kurang mencapai hasil yang maksimal, sebab terkadang masyarakat kurang memahami maksud dan tujuan program E-LAPOR! dijalankan.”* (Rabu 7 Juni 2021, 14.00 Wita)

*“Kalau dilihat dari masalah sumber daya manusia kerja sama antar instansi selama program E-LAPOR! ini tidak ada masalah karena semua melaksanakan tugas mereka masing-masing, saya rasa tidak ada masalah dalam pelaksanaannya di lapangan hanya masyarakat saja lagi yang melaporkannya yang terkadang setelah melapor kurang data yang kami terima.”* (Rabu 7 Juni 2021, 14.10 Wita)

Semua sumber daya manusia dan fasilitas sudah disiapkan sebelumnya karena sudah diberitahukan apa saja yang harus dipersiapkan. Hal ini dilihat dari koordinasi dengan pihak SKPD sebagai pelaksana program tersebut. Sumber daya manusia dan fasilitas sangat mendukung semua program agar dapat terlaksana dengan baik karena dengan adanya dukungan SDM yang berkualitas dan kompetensi dalam mensosialisasikan program E-LAPOR! Ini maka dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh baik dari fungsi dan tujuannya dari program tersebut.

Hasil wawancara kepada Kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang program yang telah

dilaksanakan bagaimana hasil penyerapan masyarakat. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Proses penyerapan aspirasi yang tidak boleh diacuhkan adalah menentukan segmentasi masyarakat. Penentuan ini bukan untuk mendiskriminasikan salah satu komunitas melainkan untuk mengetahui dan memastikan metode apa yang akan digunakan dalam melakukan penyerapan aspirasi masyarakat dalam pelaksanaan E-LAPOR! tersebut. Agar tidak terlalu sulit maka dibagi dalam dua golongan yaitu ada kombinasi yang dilakukan selama ini antara keinginan masyarakat dengan kebijakan ada sinergi antara keduanya dan saling mendukung sehingga dapat tercapai program E-LAPOR! yang telah dilaksanakan selama ini”*(Rabu 7 Juni 2021, 14.20 Wita)

Hasil wawancara yang telah dilaksanakan bahwa tidak ada deskriminasi dalam pelaporan dan siapa saja bisa melapor selama tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan dalam program E-LAPOR! Tersebut. Harapan dari program E-LAPOR! ini adalah dapat memberikan penyerapan aspirasi masyarakat terutama agar keluhan mereka dapat terserap dengan baik dan tertangani dengan baik juga. Sinergi antar pihak yang diinginkan dalam program E-LAPOR! sangat ditentukan oleh dukungan semua pihak sehingga dapat terlaksana dengan baik dan mencapai sasaran yang diinginkan.

Hasil wawancara kepada Kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang kesiapan dari instansi yang telah ditunjuk dalam pelaksanaan program E-LAPOR! ini. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Ya kadang ada kepala dinas yang berhalangan hadir atau ada yang pulang tidak mengawasi pekerjaan staff mereka sehingga pada saat pelaksanaan banyak kepala dinas yang tidak hadir secara langsung...namun hanya staff yang mewakilinya...mungkin beliau ada kesibukan.”*(Rabu 7 Juni 2021, 14.25 Wita)

Hal ini berarti bahwa terkadang pihak dinas yang kurang siap terutama dari kepala dinas yang tidak bisa hadir karena ada keperluan lain sehingga staff mereka yang menghadirinya. Harapan yang ingin dicapai bahwa kepala dinas yang terkait dengan keluhan masyarakat bukan hanya sebagai penerima laporan dari bawahan, namun terjun langsung mengawasi yang terjadi di masyarakat sehingga mereka melaporkan masalah mereka pada program E-LAPOR! Ini.

Hasil wawancara kepada masyarakat yaitu bapak A.Nurhadi, tentang masalah kesiapan sumber daya baik manusia dan alam yang dapat mendukung terlaksananya program E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Kalau masalah kesiapan dari rencana pelaksanaan tersebut sebenarnya sudah siap karena dari tahun awal dilaksanakan sampai sekarang, jadi kami mengetahuinya dengan baik tata cara yang telah dilaksanakan selama ini terutama dalam mengikuti program E-LAPOR! ini”* (Selasa, 11 Juli 2021, pukul 10.00 Wita)

Masyarakat mengetahui tata cara yang harus dilaksanakan pada saat pelaksanaan program E-LAPOR!. Karena pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru telah memberi tahukannya terlebih dahulu kepada mereka tentang tata caranya. Kesipana dari rencana dalam pelaksanaan pada program LAPOR ! adalah adanya prosedur yang dapat membuat kelancaran dari penganganan keluhan yang dimiliki masyarakat kemudian ditangani dengan baik.

Hasil wawancara kepada kepada masyarakat yaitu Ibu Juhairah tentang semua fasilitas dan orang yang akan melaksanakannya serta dukungan yang ada dalam pelaksanaan acara E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Selama ini masyarakat kami selalu siap dan membantu dalam pelaksanaan sosialisai dari program E-LAPOR! ini walaupun dana yang dikatakan masih kurang namun sepertinya pihak pemerintah kota Banjarbaru berusaha agar dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan tugas ini dengan baik, selain itu saya sebagai warga masyarakat kota Banjarbaru yang baik juga berusaha menginformasikan kepada masyarakat yang lain tentang adanya program E-LAPOR! ini dapat menyalurkan aspirasi mereka kepada dinas terkait.”*(Rabu 7 Juni 2021, 14.00 Wita)

Hasil kutipan wawancara diketahui bahwa saat akan pelaksanaan mereka antara warga saling bantu agar berhasil dalam pelaksanaannya dapat mencapai hasil yang diinginkan. Hasil kesimpulan dari wawancara kepada kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru dan juga kepada masyarakat dari segi sumber daya manusia yang ada selama ini.

Maka dapat Hasil observasi selama kegiatan berlangsung diketahui bahwa dari segi sumber daya manusia bahwa dari segi pelaksana semua orang yang berpartisipasi dalam kegiatan tersebut tergolong masih baik dan masih ada kerjasama antar pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru dengan masyarakat. Keterlibatan dari semua pihak seperti dari semua orang terlibat dari data observasi pelaksanaan kegiatan E-LAPOR! tersebut.

Hasil dari observasi yang telah dilaksanakan yaitu pihak SKPD melaksanakan dengan baik cara yang dilakukan agar mereka dapat berpartisipasi dalam program tersebut dan dapat semua keluhan

masyarakat dalam kegiatan E-LAPOR! yang dilaksanakan selama penelitian ini. Kemudian yang menjadi permasalahan adalah terkadang saja kepala SKPD yang hadir pada acara tersebut dan lebih banyak menyerahkan kepada staf mereka dalam melaksanakannya sehingga kendala tersebut pada kepala SPKD yang tidak hadir karena ada halangan. Sebenarnya bukan masalah apabila staf tersebut ahli namun terkadang masyarakat ingin kepala SKPD yang hadir sehingga mereka ingin bertemu dengan kepala tersebut.

### 3. Disposisi/Perilaku Pelaksana

Perilaku Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementator seperti kejujuran, komitmen dan demokratis. Ada tiga unsur utama yang mempengaruhi dalam kemauan dan kemampuan aparat pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kebijakan. a) Kognisi, seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. b) Arahan dan tanggapan pelaksana meliputi bagaimana penerimaan, penolakan dan ketidakberpihakan dalam menyikapi kebijakan. c) Intensitas respons atau tanggapan pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

Hasil wawancara kepada kepala Kasubag Humas kota Banjarbaru proses pelaksanaan dalam pemberian kebijakan tersebut yaitu sikap pelaksana kebijakan yaitu dari segi penerimaan dan penolakan dalam menyikapi kebijakan program E-LAPOR! yang dilaksanakan. Beliau menjelaskan yaitu:

*“Selama ini pihak pemerintah terus mengencangkan pelaksanaan tersebut karena selama kegiatan program E-LAPOR! ini telah memberikan banyak manfaat kepada pihak masyarakat sebagai orang yang melaporkan keluhan mereka.”*

*“Kami menyikapi kegiatan tersebut berdasarkan dari tugas dan tanggungjawab kami sebagai pelaksana dan kami menyambut baik program ini dan terbukti kegiatan yang dilaksanakan dapat menyerap aspirasi masyarakat dan mampu memberikan manfaat kepada mereka pada program E-LAPOR! ini” (Senin, 19 Juni 2021 pukul 15.30)*

Hasil penelitian menunjukkan sikap para pelaksana menerima dengan baik dari program tersebut karena ditujukan untuk masyarakat dan untuk kesejahteraan masyarakat selama ini.

Hasil wawancara kepada kepala Kasubag Humas tentang proses acara tersebut dilaksanakan selama ini. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Selama sosialisasi program E-LAPOR! ini tidak ada penolakan dan semua berjalan dengan lancar dan tidak ada kendala yang berarti yang ditemui dilapangan karena kami berusaha agar program ini dapat memberikan*

*yang terbaik bagi masyarakat di Kota Banjarbaru terutama dalam menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah” (Senin, 19 Juni 2021 pukul 15.32)*

Proses pelaksanaan yang telah dilaksanakan bahwa semua berjalan sesuai rancangan dan tidak ada kendala karena pada dasarnya semua pihak terutama kecamatan tidak menolak acara tersebut dilaksanakan dan dilakukan di kelurahan mereka agar mereka mengetahui dengan baik tentang rencana kerja mereka tersebut.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa saat pelaksanaan E-LAPOR! yang dibeban tugasnya kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru Padahal beban tugas yang diberikan kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru berat untuk melaksanakan acara tersebut. Kasubag Humas Kota Banjarbaru melakukan seleksi dari laporan keluhan dari pelayanan publik yang diberikan oleh masyarakat dan mensurvei serta memikirkan apa saja yang harus dipersiapkan dalam melaksanakan pelayanan dari keluhan masyarakat tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan selama [-penelitian tentang sumber daya manusia tersebut dilihat dari SDM selama ini yang melaksanakan proses E-E-LAPOR!. Hasil wawancara kepada kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang cara mengimplementasikan isi kebijakan dan masalah yang menjadi isi kebijakan program E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa

*“Masalahnya sebenarnya pada pelaksanaannya terutama dari segi waktunya dalam melaksanakan pengawasan kepada bawahan yang tidak patuh dengan aturan pelayanan yang dilakukan. Saya rasa kurang cukup waktu dalam melaksanakannya dan terkadang dari program ini keluhan yang tertangani terkadang kurang memberikan solusi dan kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat.”. (Jumat, 30 Juni 2021, Pukul 09.00 Wita)*

Permasalahan yang muncul adalah dari segi waktu yang masih kurang sehingga kurang menyerap aspirasi masyarakat secara keseluruhan. Selain itu harapan yang diinginkan masyarakat tersebut adalah dapat lebih memberikan manfaat kepada masyarakat sehingga acara tersebut tidak hanya sekedar acara saja namun dapat memberikan lebih banyak makna dari tujuan program E-LAPOR! ini.

Hasil wawancara kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang solusinya dalam memecahkan masalah tersebut.

*“Sebenarnya menurut saya solusinya menambah waktu pelaksanaan paling tidak 3 hari kegiatan itu berlangsung yang perlu di*

*tambah waktu pelayanan langsung kepada masyarakat”*

*“Ya Kalau dilaksanakan 3 hari akan lebih baik dan terserap lebih banyak lagi aspirasi mereka dan saya rasa lebih efektif, dan pelayanan kepada masyarakat tuntas”*

*“Ya benar perlu ada dan perlu ada pembahasan secara khusus tentang dana tersebut di DPRD Kota Banjarbaru tersebut, karena kalau dilihat dari 2 hari saja 25 juta menghabiskan dana apalagi 3 hari pastinya 25 juta lebih dalam setiap bulannya dana tersebut dikeluarkan, karena 1 bulan sekali ada pelaksanaan program E-LAPOR! ini di kecamatan yang berbeda beda. Kadang 1 bulan 2 kali tergantung jadwal pimpinan”* (Jumat, 30 Juni 2021, Pukul 09.30 Wita).

Jadi tambahan dana diperlukan lebih banyak lagi sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat, selama ini dengan waktu 2 hari mereka masih kurang dekat dengan aparat pemerintah dan mendekatkan diri mereka dengan baik saat akan berurusan akan datang. Dana yang masih kurang dan perlu ada penambahan agar acara ini dapat lebih berhasil.

Hasil wawancara kepada kepala Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang informasi yang diterima masyarakat dan instansi yang terkait dalam pelaksanaan program E-LAPOR!. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Kalau saya amati dengan baik sebenarnya program E-LAPOR! ini kurang menyerap aspirasi masyarakat sepenuhnya karena masih kurang memberikan makna dari kegiatan tersebut, karena dalam menyerap aspirasi masyarakat sepenuhnya mengingat kegiatan yang dilaksanakan banyak dan perlu waktu dalam pelaksanaannya.”* (Jumat, 30 Juni 2021, Pukul 10.20 Wita)

Perlu waktu lama maka akan menambah anggaran APBD Kota Banjarbaru sehingga dapat lebih menyerap aspirasi masyarakat. Harapan dari masyarakat tersebut dapat membuat mereka lebih memahami tentang urusan yang berhubungan dengan pemerintahan.

Hasil wawancara kepada salah seorang masyarakat bapak H.Sartono, tentang acara E-LAPOR! yang dilaksanakan dari segi kendala yang diharapkan oleh masyarakat. Hasil kutipan wawancara kepada beliau menjelaskan bahwa:

*“Sebenarnya ada manfaat namun masih kurang karena masalahnya adalah waktu yang hanya sehari pelayanan dilakukan jadi masih kurang ada manfaatnya bagi masyarakat sekitar”*

*“perlu lebih lagi sosialisasi yang lebih lagi agar masyarakat lebih mengetahui dengan*

*jelas apa sebenarnya pelayanan public dan apa hubungannya dengan program E-LAPOR! dalam pelayanan jadi aspirasi masyarakat lebih dapat ditampung dan dilaksanakan”*(Senin, 31 Juli 2021, Pukul 10.30 Wita)

Segi waktu yang kurang membuat masyarakat kurang memahami dan dekat dengan aparat serta mengenal mereka lebih jauh. Harapan masyarakat lebih lama sehingga mereka mengetahui tanggung jawab dari masing-masing SKPD tersebut.

Hasil kesimpulan dari disposisi atau perilaku pelaku pelaksanaan program E-LAPOR tersebut terkadang kurang bersahabat dengan masyarakat dalam menanggapi keluhan mereka walaupun dilaksanakan namun masih dirasakan perlu diperbaiki dari segi pelayanan yang seharusnya mereka berikan kepada masyarakat sehingga mereka merasa nyaman saat melaksanakan pelaporan kepada operator tersebut

#### **4. Struktur Birokrasi**

Dalam implementasi kebijakan struktur organisasi mempunyai peranan penting. Adanya prosedur operasi yang sesuai dengan standar bagi setiap implementator dalam bertindak. Implementasi kebijakan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, yaitu: a) Perhatian utama pembuat kebijakan memfokuskan diri pada “sejauh mana kebijakan tersebut dapat tercapai dan apa alasan keberhasilan dan kegagalan dari kebijakan tersebut”. b) Dari sudut pandang implementator, implementasi terfokus pada “tindakan penjabat dan instansi di lapangan untuk mencapai keberhasilan program”. c) Dari sudut pandang target groups, implementasi akan lebih dipusatkan pada apakah implementasi kebijakan tersebut benar-benar mengubah pola hidupnya dan berdampak positif panjang bagi peningkatan mutu hidup termasuk pandangan mereka.

Keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan kerja sama dengan banyak orang atau banyak instansi. Mekanisme kerja untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan melibatkan lebih dari satu institusi.

Hasil wawancara kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang orang yang terlibat dalam pelaksanaan program E-LAPOR!. Hasil kutipan wawancara tersebut adalah bahwa:

*“Ada yang dilibatkan semua pihak yang telah saya katakan sebelumnya karena harapan Walikota Banjarbaru adalah sinergi antar SKPD penting artinya agar terjalin koordinasi antar pihak yang terkait artinya semua SKPD saling berkaitan dan saling bekerjasama satu*

*sama lain” (Senin, 27 Juni 2021, pukul 08.15 Wita)*

Hasil tersebut menunjukkan pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru bekerjasama dengan SKPD terkait dengan pelaksanaan program E-LAPOR! ini. Mereka berusaha agar semua pihak terlibat langsung dalam program yang dilaksanakan selama ini. Mereka saling bekerjasama satu sama lain dan saling berkerjasama sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan dalam program LAPOR.

Hasil wawancara kepada Kasubag Humas tentang koordinasi yang dilakukan dalam pelaksanaan program E-LAPOR!. Hasil kutipan wawancara menjelaskan yaitu:

*“Koordinasinya pada pelaksanaannya di lapangan yaitu selama ini saya berusaha membuat program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan setelah dibuat maka kami dapat menetapkan siapa saja yang harus terlibat dalam pelaksanaan Program E-LAPOR! ini.”*

*“Ada pihak masyarakat yang meminta perbaikan jalan, kemudian ada juga yang meminta masyarakat yang ingin adanya penerbitan buku nikah, KTP, dan ada juga ingin ada penyuluhan tentang pernikahan selain itu ada juga masyarakat ingin mengetahui banyak tentang cara menyalurkan hasil industri rumah yang dilaksanakan selama ini, hal ini tergantung keluhan dari masyarakat masing-masing yang pada saat melaporkannya pada program E-LAPOR! kepada kami” (Senin, 27 Juni 2021, pukul 08.20 Wita)*

Jadi masing-masing laporan dari masyarakat berbeda beda dalam proses pelaksanaan yang ada di lapangannya karena berdasarkan dari kebutuhan atau tingkat kecepatan yang dapat dikerjakan terlebih dahulu. Hasil dari laporan yang ada di program E-LAPOR! tersebut diperiksa dan diverifikasi, keluhan mana yang terlebih dahulu melaksanakan dan keluhan mana yang akan menunggu. Hal ini didasari dari kebutuhan masyarakat yang diinginkan mana yang urgensi dan mana yang kurang urgensi.

Hasil wawancara kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang tanggungjawab dalam pelaksanaan E-LAPOR! yang dilakukan masyarakat. Beliau menjelaskan bahwa

*”Ya tanggung jawab kami karena sehubungan dengan masalah birokrasi dari program E-LAPOR! yang dilaksanakan ini biasanya diberikan tanggungjawab kepada pihak kami melaksanakannya namun untuk narasumber kami melihat kembali kegiatan yang akan dilaksanakan dan disosialisasikan*

*kepada masyarakat”.(Senin, 27 Juni 2021, pukul 08.25 Wita)*

Jadi tanggung jawab yang diberikan dalam pelaksanaan tersebut adalah kepada pihak walikota dan Kasubag Humas Kota Banjarbaru sebagai orang yang berwenang dalam pelaksanaannya. Hasil wawancara kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru tentang yang diharapkan dari kegiatan E-LAPOR! beliau menjelaskan:

*”Saat dilapangan saya berusaha agar dapat membuat mereka masyarakat lebih mandiri dan lebih memahami harapan mereka..di lapangan kami hanya mengawasi jalannya pelayanan publik dan sebelumnya kami telah menginformasikan sebelumnya jauh-jauh hari pelaksanaan tersebut, ternyata masyarakat mempunyai inisiatif sendiri melaporkan keluhan dari pelayanan publik sendiri ke aplikasi E-LAPOR!”(Senin, 27 Juni 2021, pukul 08.30 Wita)*

Jadi yang diharapkan dalam program E-LAPOR! ini adalah masyarakat lebih mandiri dan lebih baik dalam memahami bahwa program ini adalah untuk masyarakat dalam mencapai kesejahteraan mereka akan datang. Namun terkadang masyarakat kurang memahami dengan baik maksud dan tujuan dilaksanakan program E-LAPOR!.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan selama ini saat pelaksanaan acara E-LAPOR! yaitu

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan selama pelaksanaan E-LAPOR! dalam pelaksanaannya bahwa acara tersebut dilaksanakan semuanya namun semua kegiatan tidak semua dapat menampung aspirasi masyarakat sehingga terkadang ada masalah yang harus dipecahkan dalam memahami pelaksanaan tersebut.

Hasil observasi yang telah dilaksanakan dari wawancara kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru dan masyarakat diketahui bahwa kendala dalam pelaksanaan tersebut pada masalah yang berhubungan dengan waktu kurang terjadwal dengan baik karena adanya masalah saat Walikota Banjarbaru, tidak bisa melakukan kegiatan tersebut karena pada dasarnya yang terjadi adalah kadang tidak bisa hadir dan terjadwal dengan baik.

Hasil temuan pada masalah struktur birokrasi dalam proses pelaksanaan E-LAPOR! masih ada kendala dilapangan dilihat dari SKPD yang kurang menanggapi dengan baik keluhan masyarakat melalui operator yang menghubungkan kepada SKPD yang bersangkutan. Selain itu, kurangnya koordinasi dan kesiapan dari SKPD yang telah ditujuk dari 31 dinas yang menjadi mitra dari pemkot dalam melaksanakan

E-LAPOR masih ada yang kurang tangga dalam pelaksanaannya sehingga waktu yang seharusnya cepat masih kurang dilakukan dengan baik.

#### 4.1 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang masalah proses implementasi kebijakan program E-LAPOR! dalam rangka penyerapan aspirasi masyarakat yang ada di Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa:

##### 1. Komunikasi

Selama ini komunikasi yang dilakukan antar pihak dalam pelaksanaan Program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka menyerap aspirasi masyarakat untuk mengembangkan kemampuan masyarakat agar dapat lebih mandiri dan lebih baik masih kurang dapat dilaksanakan dengan baik karena tingkat komunikasi yang dilaksanakan hanya antar SKPD saja bukan kepada masyarakat secara langsung tempat acara tersebut dilaksanakan.

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu efisiensi kerja. Terwujudnya suatu komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat akan mewujudkan adanya hubungan yang sinergis dan terhindar dari kesalahpahaman atau miss komunikasi sehingga tujuan yang telah dirumuskan dapat tercapai. Komunikasi dikonsepsikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pemberian pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi dilihat sebagai proses linear yang menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkrit dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkrit dan relatif bersifat tetap, sehingga ketika dipindahkan akan tetap dengan jumlah yang sama dan relatif bersifat tetap.

Sebenarnya komunikasi tersebut sangat penting karena memegang peranan sehingga sebuah program dapat berjalan dengan baik. Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (transmisi), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait. Dimensi komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru sangat ditentukan

dari beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampaian pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan. Mengenai bagaimana dimensi komunikasi yang terjadi dimasyarakat dapat dideskripsikan sebagai berikut:

##### a. Transmisi

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Menurut Edward III dalam Agustino (2012:150), penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Transmisi dalam Implementasi Kebijakan Program E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari pemerintah kepada instansi pelaksana kebijakan kemudian diteruskan kepada masyarakat. transmisi pada dalam proses pelaksanaan E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru.

Transmisi merupakan suatu penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Penyampaian informasi disini adalah cara aparatur dalam menyampaikan informasi mengenai pembatasan jam operasional hiburan malam kepada pengusaha dan masyarakat. Penyampaian informasi ini harus dilakukan dengan baik untuk menghasilkan suatu pelaksanaan kebijakan yang optimal. Penyampaian informasi tentunya tidak selalu berjalan dengan baik seringkali terjadi masalah dalam penyampaian informasi seperti adanya salah pengertian atau kesalahpahaman yang disebabkan oleh human error atau faktor lainnya seperti banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses penyampaian informasi selama kegiatan E-LAPOR!. Kasubag Humas Kota Banjarbaru yang berwenang melaksanakan tersebut berusaha agar dapat saling mengkoordinasikan antar pihak saat pelaksanaannya sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan dalam menunjang kesejahteraan masyarakat di Kota Banjarbaru.

##### b. Kejelasan

Syarat komunikasi berikutnya adalah komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan atau ambigu. Penyampaian informasi harus disampaikan dengan benar-benar jelas supaya tidak akan terjadi kesalahpahaman antara individu yang satu dengan individu lainnya. Kejelasan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan, maka dari itu dibutuhkannya suatu komunikasi yang benar-benar jelas. Kejelasan dalam berkomunikasi bukan hanya ditujukan kepada aparatur pelaksana kebijakan atau implementor melainkan kepada masyarakat. Hal tersebut juga sangat penting untuk masyarakat agar dapat memahami apa yang dimaksud aparatur dalam kebijakan tersebut. Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran dalam proses penyampaian informasi. Informasi yang jelas

menjadi faktor keberhasilan dalam menyampaikan informasi, dengan informasi yang jelas pula dapat menyebabkan maksud dan tujuan dalam suatu program dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kejelasan informasi haruslah bersifat terbuka dan menyeluruh kepada pihak-pihak yang membutuhkan, supaya aparatur maupun masyarakat mudah mengetahui, memahami, dan mengerti satu sama lain. Hal tersebut merupakan suatu keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui dan keterbukaan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:151) komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Dalam pelaksanaan Kebijakan Program E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru, agar penyampaian informasi dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka dalam tata cara teknis menerangkan, terdapat dua metode sosialisasi yaitu secara langsung dan tidak langsung yaitu media cetak.

#### c. Konsistensi

Syarat komunikasi berikutnya adalah konsisten. Hal tersebut menjadi penting mengingat didalam sebuah komunikasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu kebijakan haruslah bersifat konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah dan dalam pelaksanaannya tidak sesuai, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakjelasan dan kebingungan bagi pelaksana kebijakan dilapangan dalam menjalankan suatu kebijakan. Konsistensi ini terkait dengan sikap, persepsi, dan respon dari pemerintah Kota Banjarbaru sebagai pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap mekanisme-mekanisme dan pedoman yang dilaksanakan dalam program kebijakan E-LAPOR! yang dilaksanakan di setiap kecamatan yang melaksanakannya. Tingkat keefektifan kebijakan tergantung kepada konsistensi dan kejelasan perintah pelaksanaannya. Walaupun perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi apabila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Disisi lain, perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan. Konsistensi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kerja. Konsistensi dimaksudkan untuk menjaga kinerja aparatur agar tetap pada alur sesuai dengan isi dari kebijakan. Pelaksanaan kerja akan sesuai dengan prosedur kerja apabila tujuan yang telah dirumuskan dilaksanakan secara konsisten. Pelaksanaan kerja yang sesuai dengan prosedur akan

menghasilkan kualitas kerja yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan.

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:150), perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Konsistensi dalam implementasi kebijakan E-LAPOR! yang dilaksanakan. Berdasarkan pelaksanaan secara konsisten menjelaskan kepada masyarakat tentang kebijakan tersebut.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Winarno (2012:184) mengemukakan bahwa sumber-sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Sumber daya dibedakan menjadi empat, yaitu sumber daya manusia, informasi, kewenangan, dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemah usul usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik. Berdasarkan dari hasil penelitian dari segi beberapa hal yaitu:

### a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung didalamnya menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan. Sumber daya manusia yang bermutu dan profesional merupakan kunci utama dalam tercapainya tujuan dan berjalannya suatu implementasi kebijakan. Sumber daya manusia adalah unsur penting dalam suatu proses pengolahan data. Peran sumber daya manusia didalam suatu organisasi sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi. Staf selain diharapkan mampu, pandai, dan terampil, staf juga hendaknya berkeinginan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja secara efektif dan efisien. Sebaliknya apabila staf yang kurang mampu, kurang cakap, dan kurang terampil dapat mengakibatkan pekerjaan tidak dapat terselesaikan secara optimal tepat dan cepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada dasarnya sumber daya manusia termasuk staf sangat penting dalam semua pelaksanaan program kerja terutama hubungannya dengan masalah berjalannya sebuah program yang harus dilaksanakan oleh SKPD khususnya pada dinas-dinas yang berwenang dalam proses implementasi kebijakan E-LAPOR!. Faktor sumber daya manusia ini mendapatkan perhatian

yang besar dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Staf merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan itu sendiri. Staf dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi, aparturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diembannya. Kebijakan tidak akan berhasil apabila jumlah staf tidak memadai dan staf tidak ahli dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan. Perkembangan yang terus berjalan secara dinamis menuntut aparatur harus ahli dalam segala hal. Hal ini untuk menciptakan pelayanan prima dan maksimal kepada masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dipilih berdasarkan asas efektif dan efisien dapat menjadi salah satu faktor pendorong agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, implementasi kebijakan program E-LAPOR! dalam penyerapan aspirasi masyarakat Di Kota Banjarbaru membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai di dalam bidangnya dalam melaksanakan program, sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai bagian ekstensifikasi di kecamatan masing-masing. Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mendukung dalam Implementasi Kebijakan Program E-LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi masyarakat di Kota Banjarbaru baik secara administratif maupun secara teknis.

Sumber daya Manusia dalam program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru sangat dipenting diberdayakan terutama masyarakat sebagai pelaksana program tersebut dan pendukungnya adalah kecamatan dan SKPD yang bersangkutan dengan kegiatan tersebut. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas, tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk

melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

#### **b. Informasi**

Informasi merupakan sumber daya yang penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan atau program serta bagaimana pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan Undang-undang. Informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi aparatur pelaksana kebijakan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan aparatur pelaksana. Pengembangan dan analisis sistem informasi pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan daya perolehan informasi.

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:151) informasi dalam implementasi kebijakan, mempunyai dua bentuk, yaitu yang pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

#### **c. Kewenangan**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:152) wewenang pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legimitasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak legimitasi, sehingga dapat mengagalkan proses implementasi kebijakan, tetapi dalam konteks yang lain ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan. Di satu pihak, efektifitas kewenangan diperlukan dalam



pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi disisi lain, efektifitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya atau demi kepentingan kelompoknya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada sumber data yaitu pelaksana E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru, dapat diketahui bahwa dari kewenangan dalam program E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru diserahkan sepenuhnya kepada pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru dalam melaksanakannya. Kemudian pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru melakukan rapat dengan kecamatan dan SKPD terkait apa saja yang harus dilaksanakan disesuaikan dengan proposal yang telah disampaikan oleh masyarakat.

#### **d. Fasilitas**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:152), fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Fasilitas-fasilitas diperlukan untuk menterjemah usul-usul di atas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan. Fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Fasilitas dapat berupa kantor, alat atau perlengkapan, kendaraan. Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada sumber data yaitu aparat pelaksana kebijakan, dapat diketahui bahwa dari fasilitas para aparat pelaksana.

### **3. Disposisi dan Sikap Pelaksana**

Menurut Edward III dalam Winarno (2012:197) kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsensus penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana

kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya bisa tidak terjadi. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik. Dari penelitian yang didapatkan, sikap pelaksana dalam mengimplementasi kebijakan program E-LAPOR! dalam penyerapan aspirasi masyarakat di Kota Banjarbaru ada yang terkadang kurang memperhatikan pelaksanaan tersebut dan terkadang kurang memberikan pemahaman kepada masyarakat tujuan program tersebut sehingga sering tidak mencapai hasil yang diharapkan selama ini.

Pada dasarnya sikap yang kurang memahami masyarakat akan dapat membuat pelaksanaan dari program E-LAPOR! ini kurang berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat proses pelaksanaan E-LAPOR! diketahui bahwa pada saat pelaporan tersebut masih banyak yang kurang menanggapi dengan cepat keluhan masyarakat yang disampaikan melalui operator yang telah ditetapkan oleh Pemkot Banjarbaru selama ini.

### **4. Struktur birokrasi.**

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Pada pembahasan mengenai hasil dalam faktor struktur birokrasi yang terdapat pada implementasi kebijakan E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru, peneliti juga akan menjabarkannya kedalam 2 (dua) indikator yang terdapat pada faktor struktur birokrasi, pembahasan terkait faktor struktur birokrasi tersebut adalah sebagai berikut: 1. Standar Operational Procedure (SOP) Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan kebijakan E-LAPOR! di Kota Banjarbaru telah diatur

prosedur-prosedur dasar pelaksanaan, prosedur-prosedur dasar kerja atau standar operating prosedur (SOP) sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

Sebenarnya prosedur kerja merupakan acuan dasar dalam pelaksanaan semua program kebijakan yang akan dilaksanakan. Hal ini berhubungan dengan cara merencanakan program kerja yang akan dilaksanakan kedepan agar mencapai hasil yang lebih baik terutama pada program E-LAPOR!. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Edward III dalam Winarno (2012:207) yang mengatakan bahwa dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia dan menyeragamkan tindakan-tindakan dari pejabat di dalam setiap. Secara garis besar, harapan yang diinginkan adalah terwujudnya hasil dari program E-LAPOR! ini dilaksanakan dan mencapai kesejahteraan masyarakat Kota Banjarbaru. Berdasarkan pemaparan informan, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur operasi standar yang berupa teknis pelaksanaan program sudah begitu paham dan mengerti standar operasional prosedur (SOP). Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa SOP dalam pelaksanaan kebijakan E-LAPOR! di Kota Banjarbaru ini sudah cukup baik dilihat dari aspek SOP. Artinya dengan sudah lengkapnya SOP tentang pelaksanaan kebijakan program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru maka diharapkan tindakan-tindakan dalam organisasi menjadi konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diamati bahwa terkait fragmentasi dalam implementasi kebijakan program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru telah berjalan baik. Peran masyarakat sebagai pelaksana kebijakan program E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru. Peran Kasubag Humas Kota Banjarbaru sebagai fasilitator dalam pelaksanaan kebijakan program E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru juga sudah dilaksanakan dengan baik.

Selanjutnya peran media cetak untuk memberikan informasi mengenai kebijakan E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru juga sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Pada saat pelaksanaan kebijakan E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru pihak Kasubag Humas Kota Banjarbaru berkerjasama dengan masyarakat dalam mempersiapkan pelaksanaan program tersebut dan juga karang taruna dan organisasi pemuda di kecamatan tersebut. Mereka yang menyiapkan perlengkapan untuk melakukan sosialisasi dan dibantu juga oleh bagian pelayanan dan bagian pengawasan dan konsultasi. Berdasarkan hal di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru telah sesuai dalam peran dan tugas serta koordinasi antar pihak pelaksana. Pembagian peran dimaksudkan untuk mempermudah pelaksanaan kebijakan ini.

Tetapi walaupun masing-masing aparat pelaksana kebijakan mempunyai tugas masing-masing yang berbeda-beda, namun diperlukan koordinasi antara aparat pelaksana kebijakan sehingga apa yang menjadi tujuan dari kebijakan program E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru dapat tercapai.

Sementara itu dari faktor penghambat dalam proses pelaksanaan program E-LAPOR! yaitu faktor lemahnya pengawasan, kurangnya sumber daya, kurangnya kesadaran masyarakat. Dengan demikian, dalam kaitannya dengan konteks teori George C. Edward III yaitu ada empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu komunikasi (*communications*), sumber daya (*resources*), sikap (dispositions atau attitudes) dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) (Edward dalam Agustino, 2008:149). George Edward III (dalam Winarno, 2008) berpandangan bahwa implementasi adalah krusial bagi administrasi publik dan kebijakan publik. Implementasi merupakan tahap kebijakan antara pembentukan program dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya.

Menurut Bambang Sunggono (2009) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu:

1. Isi kebijakan. Yaitu implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.
2. Informasi yaitu Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.
3. Dukungan yaitu pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.
4. Pembagian potensi yaitu sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang

terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas (Sunggono, 2009:56)

Permasalahan dari pelaksanaan dari kebijakan program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru ini berhubungan dengan masalah isi kebijakan tidak ada masalah isi yang tercantum karena faktor pembantu dari sumber daya manusia masih bisa diandalkan, namun disisi waktu pelaksanaannya yang terkadang masih kurang tepat dalam pelaksanaannya serta dana yang masih dianggap minim membuat penyerapan aspirasi masyarakat masih kurang tertampung dengan baik dan dilaksanakan dengan baik. Sementara itu secara bentuk komunikasi yang dilaksanakan antar instansi Kasubag Humas Kota Banjarbaru dan SKPD yang lain terkoordinasi saat akan pelaksanaannya, namun pada saat mengkomunikasikan dengan masyarakat terkadang mereka kurang memahami makna dan tujuan dari kebijakan program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru. Kondisi saat ini yang dihadapi dalam Pelaksanaan kebijakan program E-LAPOR! hanya dilaksanakan sebagian SKPD saja. Anggaran yang terbatas. Adanya egosektoral / belum sinergitasnya kegiatan E-LAPOR!. Tingkat kehadiran Kepala SKPD yang masih kurang. Komitmen / rasa memiliki kegiatan E-LAPOR! masih kurang. Belum adanya aturan tentang Pelaksanaan E-LAPOR! dan Forum Pemberdayaan Masyarakat. Kondisi yang diharapkan Semua satuan kerja Pemerintah daerah terlibat dalam kegiatan E-LAPOR!. Terpenuhinya anggaran. Adanya keterpaduan / sinergitas kegiatan dan komitmen bersama E-LAPOR!. Terlibatnya semua stakeholder yang terkait. Meningkatnya tingkat kehadiran stakeholder. Adanya aturan tentang pelaksanaan E-LAPOR! dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Sementara itu, dukungan dari kebijakan E-LAPOR! di Kota Banjarbaru semua elemen memberikan dukungan sepenuhnya dalam pelaksanaannya karena semua elemen berpartisipasi dengan baik saat dilaksanakannya program tersebut. Sehubungan dengan wewenang yang dilaksanakan tidak ada masalah karena mereka telah berusaha dengan baik dalam melaksanakan mandat jabatan terutama penyerahan tugas kepada Kasubag Humas Kota Banjarbaru dalam melaksanakan kebijakan program E-LAPOR! di Kota Banjarbaru dan menginformasikannya kepada semua instansi, baik dari pihak kecamatan dan pihak kelurahan serta masyarakat.

Apabila suatu program tidak tepat atau tidak bisa mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan, maka program itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun program itu diimplementasikan dengan baik, sedangkan suatu program yang cemerlang mungkin juga akan menghadapi kegagalan bila program tersebut kurang diimplementasikan dengan baik. Beranjak dari pandangan tersebut, dapat diperoleh gambaran bahwa implementasi suatu program mempunyai peran penting dan menentukan dalam menanggulangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan.

Permasalahan tersebut dilihat dari cara pengawasan dalam pelaksanaan yang dilakukan selama ini, karena masyarakat yang melaksanakannya sehingga secara tidak langsung mereka yang mengelola semuanya baik dan tata cara pelaksanaannya. Selain itu permasalahana yang terjadi adalah cara penggunaan dana yang masih kurang sehingga terkadang membuat masyarakat harus mengumpulkan sumbangan lagi untuk menutupi kekurangan dana tersebut. Penyebab yang muncul sebearnya adalah karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia sebagai pelaksanan dari program E-LAPOR! yang dilaksanakan di Kota Banjarbaru.

#### **a. Kesimpulan**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: dari Proses Implementasi Kebijakan Program LAPOR! di Kota Banjarbaru selama ini implementasi yang dilaksanakan yaitu:

- a. Komunikasi yang dilakukan selama ini kurang optimal. Hal ini berpengaruh pada jadwal waktu pelaksanaan program LAPOR! yang akhirnya menjadi kurang tepat dan berubah-ubah. Komunikasi dengan masyarakat terkadang tidak berjalan baik karena *human eror* dan faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang relevan, informasi implementasi program LAPOR! sendiri kurang optimal, karena gangguan komunikasi dan masih kurangnya pemahaman mengenai program LAPOR! membuat pelaksanaan program kurang berjalan dengan baik karena kurang siapnya SKPD yang menangani keluhan tersebut. Pihak kepala dinas yang sering tidak datang dan hanya yang mewakili dari staf mereka saja saat masyarakat menggunakan program LAPOR! Untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka. Kepala dinas tidak datang langsung meninjau yang menjadi keluhan masyarakat terutama yang urgent seperti rusak jalan dan jembatan yang rusak.

- b. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan dari program LAPOR! Karena selama ini SDM sudah siap namun masih kurang dari segi jumlah pelaksanaan. Kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan tersebut membuat proses pelaksanaan yang terjadi selama ini membuat kurang terjadualnya kegiatan tersebut atau kurang ketepatan waktu yang diharapkan, kurangnya sumber daya manusia terutama dalam mensosialisasikan program LAPOR kepada masyarakat kota Banjarbaru. Dukungan dana, dana program LAPOR! tidak teralokasi dengan baik, hal ini dikarenakan kurangnya dana dan jadwal yang berubah-ubah. Jadwal biasanya berubah karena jadwal program LAPOR! bersamaan dengan jadwal kegiatan lain, yang mengharuskan pimpinan menghadiri acara tersebut. Pembagian potensi, pengawasan yang kurang baik dalam memahami tugas dan kewajiban dari seluruh SKPD yang terlibat maupun masyarakat. Pemahaman makna dan tujuan program LAPOR! juga masih kurang sebagai. Masyarakat pelaksana kegiatan program LAPOR! secara langsung juga bertanggung jawab terhadap jalannya program ini. Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting agar kegiatan terlaksana dengan baik. Pemahaman masyarakat yang kurang membuat pelaksanaan kurang berjalan dengan lancar dan baik karena mereka kurang memanfaatkan kegiatan tersebut dengan baik.
- c. Disposisi atau Sikap Pelaksana sebagai pelaksanaan dalam hal ini sudah siap dalam melaksanakan program lapor ini namun dari segi SKPD yang akan melaksanakan setiap keluhan tersebut masih kurang siap karena masih ada keterlambatan dari segi pelaksanaan dari keluhan masyarakat tersebut. Kurangnya sosialisasi pada proses pelaksanaan tersebut dari bentuk isi kebijakan lapor disesuaikan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat terutama dalam hal membuat lebih baik dalam melaksanakan program tersebut dan dapat diterima oleh masyarakat secara keseluruhan. Kendala lainnya dari pemahaman masyarakat yang masih kurang mengerti makna dari program LAPOR! yang dilaksanakan selama ini.
- d. Struktur Birokrasi dalam melaksanakan program LAPOR! dalam pelaksanaan berusaha dengan baik agar pelaksanaan tidak mengalami hambatan di lapangan sehingga dapat dilaksanakan dengan jumlah pelaksana yang kurang. Namun dari sisi lainnya ada kekurangan dari kesadaran masyarakat dilihat dari cara mereka memanfaatkan kegiatan tersebut menjadi kurang menjadi makna pada masyarakat. Masyarakat kurang memahami

makna LAPOR! untuk mengakrabkan mereka dengan semua SKPD di Kota Banjarbaru sehingga saat ada keluhan mereka dapat datang langsung ke SKPD yang bersangkutan.

#### **b. Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan kepada

1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa hendaknya dapat lebih memberikan Pengawasan atau kontrol pada sebelum dan sesudah pelaksanaan acara LAPOR! agar dapat mengetahui masalah yang dihadapi dan masalah apa yang belum terselesaikan. Pihak Pemko Banjarbaru hendaknya dapat lebih berkoordinasi tentang kegiatan yang akan dilaksanakan pada acara tersebut sehingga dapat membuat lebih tercapai hasil yang diharapkan dalam menyerap aspirasi masyarakat.
2. Masyarakat hendaknya dapat lebih berpartisipasi dalam kegiatan LAPOR! agar dapat lebih memberi masukan kepada Pihak Pemko Banjarbaru khususnya dan pihak pemerintah pada umumnya. Selain itu pada saat penyampaian dari aspirasi tersebut hendaknya lebih memilih orang yang dapat menyampaikan aspirasi kepada masyarakat dan lebih mengetahui tentang desa serta mereka berpendidikan yang lebih tinggi.
3. Pemerintah daerah hendaknya dapat melaksanakan kegiatan LAPOR! sesuai jadwal pelaksanaan sehingga dana APBD dalam rangka pelaksanaan program LAPOR! yang lebih dari sebelumnya agar dapat mencapai hasil dari pelaksanaan program pelaksanaan LAPOR! yang diharapkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Syukur. M. 2008. *Perkembangan Studi Implementasi*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta
- Agus Purwanto, Erwan, 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Amirudin, 2003, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2005. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bungin, M.B. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- 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.

- Eddyono, Luthfi Widagdo, 2013, *Penyelesaian Sengketa Kewenangan Lembaga Negara oleh Mahkamah Konstitusi*. Yogyakarta. Insignia Strat.
- Gordon, N. P. et al. 1986. The Prevalence and Health Impact of Shiftwork, American. Journal Of Public Health.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Harjojo, Antonio Pradjasto, dkk. 2008. *Mendahulukan Si Miskin*, Bandung: Buku Sumber Bagi.
- Harsono, Hanifah, 2008. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Yogyakarta: Rinheka Karsa.
- Huda, Ni'matul, 2011. *Lembaga Negara Dalam Masa Transisi Demokrasi*. Yogyakarta: UII Press.
- Jedawi, Mortir. 2006. *Desentralisasi dan Implementasi di Indonesia*. Makassar: PPS-UNHAS.
- Juanda, 2008, *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: PT Alumni Kaho.
- Salman, Jumaili,. 2005. "Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual". Kumpulan Materi Simposium Nasional Akutansi VIII. Solo 15-16 September.
- Korten, C David, 1981, *Getting To the First Twenty Century: Voluntary Action and The Global Agenda*, terjemahan Tejasudhana. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Labolo, Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif* Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP
- Muluk, Khairul, 2006. *Desentralisasi pemerintahan Daerah*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori dan. Praktek*. Surabaya: PMN.
- Nogroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Philipus M. Hadjon, dkk., 2005, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law)*. Yogyakarta,: Gajahmada University Press, Cet. Kesembilan.
- Poerwadarminta W.J.S. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai. Pustaka.
- Sadjiyono, 2008. *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Salman, Saleem (2009 "Effective Advertising and Its Influence on Consumer Buying Behaviour". European Journal of Business and Management. Vol. 3, No. 3, pp. 55-65.
- Setiawan. Bina. 2012. *Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Kereta Rel Diesel Prameks (Studi Kasus: Gerbong Khusus Wanita)*. Yogyakarta: Fakultas Teknik. Universitas Atmajaya
- Siswohartono. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soenarko, 2005. *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah, Cetakan Kedua*. Jakarta: Airlangga University Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed. Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung : PT. Refika Pratama.
- Sunarno, Siswanto, 2008, *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika Offset
- Sunggono, Bambang. 2009. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Sinar. Grafika.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Usman, A. Gazali. 1989. *Urang Banjar Dalam Sejarah*. Banjarbaru: Lambung Mangkurat University Press
- Usman, Nurdin. 2008. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*, Edisi keempat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, Joko, 2009, *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia.
- Wilmore JH. 1994. *Physiology of Sports and Exercise Human Kinetics*. USA: Human Kinetics Publishers.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- <https://www.lapor.go.id/laporan/detil/cara-melihat-aduan-khusus-Banjarbaru-di-aplikasi-lapor>
- <http://Banjarbaru.tribunnews.com/2017/07/12/pemko-Banjarbaru-buka-layanan-online-pengaduan-pelayanan-publik>
- <http://www.wisataBanjarbaru.com/profil-kota-Banjarbaru/>
- <http://umum.Banjarbarukota.go.id/2017/01/profil-kota-Banjarbaru.html>
- [http://blog.lapor.go.id/images/dasar\\_hukum/Permenpan\\_03\\_2015.pdf](http://blog.lapor.go.id/images/dasar_hukum/Permenpan_03_2015.pdf)