

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
PENGADUAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT
(E-LAPOR) DI KOTA TANJUNG BALAI**

SKRIPSI

Oleh :

CINDY PARADIAN
NPM : 1803100006

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2023

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Mahasiswa : CINDY PARADIAN
NPM : 1803100006
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Jum'at, 26 Mei 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)
PENGUJI II : AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si (.....)
PENGUJI III : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Mahasiswa : CINDY PARADIAN
NPM : 1803100006
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-Lapor) Di Kota Tanjung Balai

Medan, 26 Mei 2023

PEMBIMBING



Dr. Jehan Ridho Azharsyah, S.Sos., M.Si
NIDN. 0117019201

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



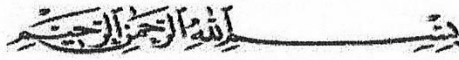
ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN. 0722118801

DEKAN



Dr. ARIETY SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN



Dengan ini saya, Cindy Paradian, NPM 1803100006, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Mei 2023



Cindy Paradian

NPM. 1803100006

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI KOTA TANJUNG BALAI

Oleh:

CINDY PARADIAN

NPM. 1803100006

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kota Tanjung Balai.penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Adanya tujuan yang hendak dicapai,dengan planning (Perencanaan) pada kebijakan yang telah ditetapkan atau ditentukan.Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tanjung Balai memiliki 3tahapan perencanaan yaitu Tingkat Persiapan antara lain.2.Tingkat Pematangan antara lain pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (search engine), fasilitas tanya jawab dan lain-lain, pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (hyperlink).3.Tingkat Pematapan Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain. Maka Tujuan-tujuan yang hendak dicapai itu dengan proses persiapan yang cukup matang akan mencapai tujuan tersebut.dengan begitu pada tingkat pematapan masih sering kali terdapat hambatan-hambatan sehingga tujuan yang hendak dicapai masih terdapat kendala. Adanya Manfaat yang diterima meskipun sudah banyak masyarakat yang menerima manfaat dengan aplikasi E-lapor tetapi masih terdapat masyarakat yang belum merasakan manfaat dari aplikasi E-lapor.hal ini dominan disebabkan factor budaya dan infrastruktur atau ketimpangan Digital dan tidak memiliki elektronik yang berbasis online. Meskipun begitu ini terus menjadi bahan pertimbangan evaluasi pemerintah kota Tanjung Balai dan Dinas Komunkasi dan Informasi. Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-lapor) Di Kota Tanjung Balai di dasarkan oleh nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota No 43Tahun2020 Sudah tepat sasaran dan sudah terlaksana secara penuh seperti Transparansi,Koordinasi,Independen Dan tidak diskriminasi. Walaupun masih memiliki kekurangan internal dan eksternal yang masih terus di lakukan usaha pembaruan dalam evaluasi. Dengan begitu pengalokasian nilai-nilai yang terdapat pada peraturan walikota No 43Tahun 2020 dilaksanakan sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan informasi Kota Tanjung Balai dengan tujuan melaksanakan Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kota Tanjung Balai. Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan public. Pemerintah Kota Tanjung Balai dan Dinas terkait menampung dan mengakomodir masalah yang dilaporkan masyarakat berbasis online secara efektif efeisen dan transparansi.sehingga pencegahan terhadap Mal-Adminitrasi sudah berjalan baik.artinya sudah terjadi peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan publik sudah dilaksanakan pemerintah kota Tanjung Balai.

Kata Kunci: Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (e Lapor)

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta nikmat kuasanya sehingga penulis masih mampu menikmati ribuan nikmat iman hingga akhir hayat nanti. Shalawat dan salam tak lupa pula diberikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya untuk hijrah dari zaman kebodohan hingga zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini. Serangkai kata terimakasih juga penulis berikan khusus kepada kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai dan yang penulis sayangi yaitu Bapak Candra Buana dan Ibunda Diana yang selalu mendoakan, mendukung serta memberikan segala yang terbaik untuk penulis. Ribuan hingga jutaan terimakasih bahkan tak cukup untuk menggantikan segala yang telah di berikan oleh keduanya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kekuatan, keselamatan, kesehatan, kebahagiaan, dan selalu dalam kasih sayang Allah SWT, Aamiin yaa Rabbal ‘Alamin.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-Lapor) Di Kota Tanjung Balai”**.

Lembaran ini sekaligus menjadi media bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah cukup banyak memberikan semangat. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama, dari berbagai

pihak dan kasih sayang yang di berikan oleh Allah SWT sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan banyak terima kasih secara khusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agusani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Arifin Saleh S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.SP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yusrina Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharisyah, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan – perbaikan
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan informasi serta penjelasan yang diteliti.
8. Bapak Andri Nurka selaku Kepala Bidang Kominfo Kota Tanjung Balai.
9. Terimakasih kepada Teuku Reyvaldo yang sangat amat spesial yang telah membantu, menemani dan bahkan selalu mensupport penulis dalam

menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai selesai tepat pada waktunya sehingga penulis bisa mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik.

10. Kepada seluruh saudara- saudara penulis. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Akhirnya, kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih semoga Allah Subhanahu wa ta'ala memberikan balasan yang berlipat ganda. Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini.

Medan, Mei 2023
Penulis

Cindy Paradian
NPM.1803100006

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II URAIAN TEORITIS8..... | 8 |
| 2.1. Pengertian Implementasi | 8 |
| 2.2. Implementasi Kebijakan Publik | 9 |
| 2.3. Model-Model Implementasi Kebijakan Publik..... | 11 |
| 2.4. Layanan Adminitrasi Publik | 13 |
| 2.5.Layanan E-Government | 14 |
| 2.6. E-government diharapkan dapat memberikan manfaat | 15 |
| 2.7. Pelayanan Publik..... | 17 |
| 2.8. Kebijakan Layanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E LAPOR) . | 18 |
| 2.9. Layanan Pengaduan Online Masyarakat..... | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 2.10 Gambaran Permasalahan E-Lapor Di Kota Tanjung Balai | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 25 |
| 3.2. Definisi Konsep | 26 |
| 3.3. Kerangka Konsep | 30 |
| 3.4 Kategorisasi | 31 |
| 3.5 Narasumber | 32 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.7 Waktu & Lokasi Penelitian | 34 |
| 3.8 Deskripsi Singkat Objek Penelitian | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 41 |
| 4.1.1 Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai | 42 |
| 4.1.2 Adanya Manfaat Yang Diterima | 45 |
| 4.1.3 Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan Walikota NO 43 TAHUN 2020 | 48 |
| 4.1.4 Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan .. | 52 |

| | | |
|--|-------|-----------|
| 4.2 Pembahasan | | 57 |
| 4.2.1 Hasil Analisis Wawancara | | 57 |
| 4.2.2 Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan Walikota NO 43 Tahun 2020 | | 59 |
| 4.2.3 Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan | | 61 |
| BAB V PENUTUP | | 62 |
| 5.1 Kesimpulan | | 62 |
| 5.2 Saran | | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Skema Layanan E-GOV | 15 |
|--------------------------------------|----|

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud.

Seperti yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2014) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Bank Dunia (Wibawa, 2009) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide area Networks* (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi desentralistik saat ini, memberikan makna mengenai penyelenggaraan otonomi daerah untuk memberikan

kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional yang berkeadilan. Perubahan-perubahan yang telah dan sedang terjadi menuntut terbentuknya suatu pemerintahan yang bersih, berwibawa, transparansi dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah mampu memenuhi dua tuntutan masyarakat yang berkaitan erat yaitu masyarakat yang menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan dan terpercaya serta masyarakat yang menginginkan agar aspirasi mereka didengar. Kedua tuntutan itu sangat berkaitan dengan akses informasi. Hal yang disampaikan menurut PBB *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT, *Information and Communication Technology*) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat (Alshom rani, 2012).

Di masa awal Pemerintahan Presiden Joko Widodo, Pemerintah melakukan rencana terobosan dalam melakukan hal yang berbeda pada penyaluran dana Bantuan Langsung Tunai (BLT) sebagai kompensasi kenaikan BBM. Terobosan itu adalah penyaluran yang dibuat dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi sebagai medianya. Ide Pemerintah tersebut disamping mengadakan kartu-kartu kesejahteraan rakyat diantaranya Kartu Indonesia Sehat (KIS). Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) juga adalah dengan membuat Kartu Simpanan Sejahtera dimana pada kartu tersebut terdapat SIM Card yang nantinya akan dijadikan media e-money atau rekening

handphone. Secara sederhana, dapat dijelaskan bahwa SIM card tersebut berfungsi juga sebagai nomor handphone yang nantinya akan digunakan sebagai nomor rekening tujuan untuk dikirim sejumlah dana pembayaran kompensasi BBM, yang kemudian masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan mulai dari pengecekan saldo hingga mencairkan pada tempat-tempat resmi yang telah ditunjuk.

Dengan adanya aplikasi berbasis android memungkinkan seseorang untuk memperoleh informasi dengan bebas tanpa di batasi oleh ruang dan waktu. Interaksi masyarakat yang dulunya dilakukan secara fisik, sekarang mulai beralih ke elektronik, karena secara elektronik interaksi yang dilakukan relatif dapat dilakukan secara efisien, akurat dan nyaman. Misalnya sejak dulu hingga sekarang masyarakat memberikan informasi atau melaporkan sesuatu yang terjadi di lingkungan mereka harus mendatangi tempat yang menangani masalah tersebut. Ironisnya cara demikian tidak efektif karena harus menghabiskan waktu untuk mendatangi tempat tersebut dan tidak membawa bukti yang nyata. Pengaduan masyarakat merupakan elemen yang penting dalam suatu instansi daerah karena bertujuan untuk melihat keberhasilan kerja yang telah dilakukan, memperbaiki kekurangan dan menerima saran dari tugas yang sudah dilaksanakan.

Pada tahun 2003, keberadaan teknologi dikolaborasikan dengan dunia birokrasi, sebagai bentuk percepatan pembangunan di Indonesia dengan hadirnya E-Government yang tertulis di Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang diinstruksikan kepada setiap pimpinan di pusat dan

daerah untuk mempercepat pengembangan dan penyampaian informasi yang akurat melalui E-Government. seperti tercatat dalam persyaratan transformasi Perpres itu,“ Pengembangan e- government merupakan untuk tingkatkan kualitas jasa masyarakat dengan cara efisien serta berdaya guna, dan meningkatkan usaha penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) perangkat elektronik. Melalui pengembangan e-*government* , melalui optimalisasi eksploitasi teknologi data buat menata sistem manajemen serta cara kerja di lingkungan pemerintahan.”. Sedangkan menurut (Indrajit, 2004) menguraikan E- *Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder.

Kota Tanjung balai adalah salah satu kota di provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Luas wilayahnya 60,52 km² dan penduduk berjumlah 175.233 jiwa tahun 2019. Kota ini berada di tepi Sungai Asahan, sungai terpanjang di Sumatra Utara. Jumlah penduduk Kota Tanjungbalai tahun 2017 mengalami peningkatan dimana dari hasil proyeksi jumlah penduduk tahun 2015 sebanyak 167.012 jiwa meningkat menjadi 171.367 jiwa pada tahun 2017. Populasi penduduk terbanyak adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 86.277 jiwa sedangkan perempuan sebanyak 84.190 jiwa. Penduduk Kota Tanjungbalai yang didominasi oleh laki-laki dengan *Gender ratio* (rasio jenis kelamin) sebesar 101,6. Jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Teluk Nibung yaitu 39.682 jiwa dan

penduduk terendah berada di Kecamatan Tanjungbalai Utara sebanyak 17.528 jiwa.

Menurut Kementerian Komunikasi Dan Informatika Dapat nilai terendah, mengenai pelayanan publik Pemerintah kota Tanjung balai hari ini melaunching aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan oline Rakyat (E-LAPOR). “Dengan adanya aplikasi E-Lapor ini nanti akan lebih memudahkan masyarakat Tanjung balai dalam memberikan laporan ataupun informasi terkait hal hal yang menjadi keluhan ataupun kritik dan saran kepada pihak Pemerintah kota Tanjungbalai. Sehingga setiap laporan yang disampaikan masyarakat ke Pemerintah Kota, tentunya akan berdampak positif dalam arti masyarakat Tanjungbalai akan merasa terlayani. Dalam implementasinya pemerintah Kota Tanjung Balai mengalami beberapa kendala diantaranya kemampuan staff dan operator dalam mengelola sistem terpadu, tersedianya jaringan yang sering terjadi maintenance, hingga anggaran yang belum menjadi skala prioritas pada pemerintahan tanjung balai. Hal ini lah yang menimbulkan beberapa perspektif dari masyarakat kota tanjung balai untuk mengadukan permasalahan ini agar dapat diperbaiki sesuai dengan instruksi presiden dalam pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Tanjung Balai belum

sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung bila akan melakukan pengaduan sehingga perlu mendapatkan sebuah advokasi kebijakan dalam menyikapi permasalahan ini.

Maka, berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas, peneliti berupaya untuk melakukan sebuah penelitian dan kajian ilmiah yang berjudul: **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) Di KOTA TANJUNG BALAI.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah penelitian adalah: Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kota Tanjung Balai?.

2.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan Masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kota Tanjung Balai.

3.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penulis tentang upaya Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kota Tanjung Balai.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tolak ukur bagi Kota Tanjung Balai dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat .
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

4.2 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I :PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II :URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini yang akan diuraikan adalah Pengertian Implementasi, Implementasi Kebijakan Publik, Model- Model Implementasi Kebijakan Publik, Layanan Adminitrasi Publik, Layanan E-Government, Manfaat Implementasi E-Government, Pelayanan Publik, Kebijakan layanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-lapor), Layanan Pegaduan Online Masyarakat.

BAB III :METODE PENELITIAN

Pada Bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi, Informan, Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.2. Pengertian Implementasi

Menurut (Oktasari, A. J., & Kurniadi, 2019) Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Kemudian, Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2016) *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Menurut (Anggara, 2014) menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Dimana berarti bahwa proses implementasi tidak akan terlaksana sebelum undang-undang atau peraturan ditetapkan serta dana disediakan guna membiayai proses

implementasi kebijakan tersebut. Disisi lain implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, output maupun sebagai hasil.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (Sutojo, 2008) menyatakan, “implementasi artinya memahami yang senyatanya sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”. Gordon (Mulyadi, 2016) menyatakan, “implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

Maka berdasarkan pengertian diatas, implementasi merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah dengan melihat kompleksifitas program yang dirumuskan sebagai sebuah proses hingga mencapai hasil yang dibutuhkan.

2.2. Implementasi Kebijakan Publik

Menurut (Anggara, 2014) menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Dimana berarti bahwa proses implementasi tidak akan terlaksana sebelum undang-undang atau peraturan ditetapkan serta dana disediakan guna membiayai proses implementasi kebijakan tersebut. Disisi lain implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, output maupun sebagai hasil.

Grindle (Mulyadi, 2016) menyatakan, “implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Kemudian menurut Widodo (Sutojo, 2008) mengatakan bahwa, “implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber daya yang didalamnya termasuk manusia, dana dan kemampuan operasional, oleh pemerintah maupun. Adapun (Edi Suharto et al., 2017) memahami kebijakan publik dengan dilihat konsep kunci sebagai berikut:

- a. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis, finansial untuk melakukannya.
- b. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan konkret yang berkembang di masyarakat.
- c. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak
- d. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial namun kebijakan publik juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat terselesaikan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.
- e. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh seseorang atau beberapa orang aktor yang berisi sebuah justifikasi terhadap langkah-langkah atau rencana tindakan yang telah dirumuskan.

Dari beberapa definisi tentang kebijakan publik di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menitik beratkan pada masalah publik (umum) dan problem-problemny yaitu berupa keputusan-keputusan yang mengandung berbagai pilihan untuk dilakukan atau tidak dilakukan yang dibuat untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yakni mensejahterakan masyarakat. Jadi idealnya suatu kebijakan publik adalah.

- 1) Kebijakan publik untuk dilaksanakan dalam bentuk riil, bukan sekedar dalam pernyataan.
- 2) Kebijakan publik dilaksanakan atau tidak dilaksanakan karena didasarkan pada kepentingan publik itu sendiri.

2.3. Model-Model Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Teori George C. Edwards III Model implementasi kebijakan publik ini menunjukkan empat variabel penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi yaitu:

- 1) Komunikasi, yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran. Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan yang dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distoris atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan keliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakn dalam ranah yang sesungguhnya.

- 2) Sumber daya, yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik dari sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat leingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/ kebijakan pemerintah.
- 3) Disposisi, yaitu menunjuk karateristik yang menempel erat pada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan *resistensi* dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan.
- 4) Struktur birokrasi, yaitu menunjukan bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *Standar Operating Procedur (SOP)* yang dicantumkan dalam pedoman program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis dan tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapa pun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor, sedangkan struktur organisasi

pelaksana pun sejauh mungkin menghindar hal yang berbelit, panjang dan kompleks.

2.4. Layanan Adminitrasi Publik

Menurut (Saputro, 2015) "Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut undang-undang pelayanan public (Daryanto & Setyobudi, 2014) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang atau jasa atau pelayanan adminitrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Proses Implementasi Kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan adminitratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, sosial yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak negative ataupun positif dari output yang dihasilkan.

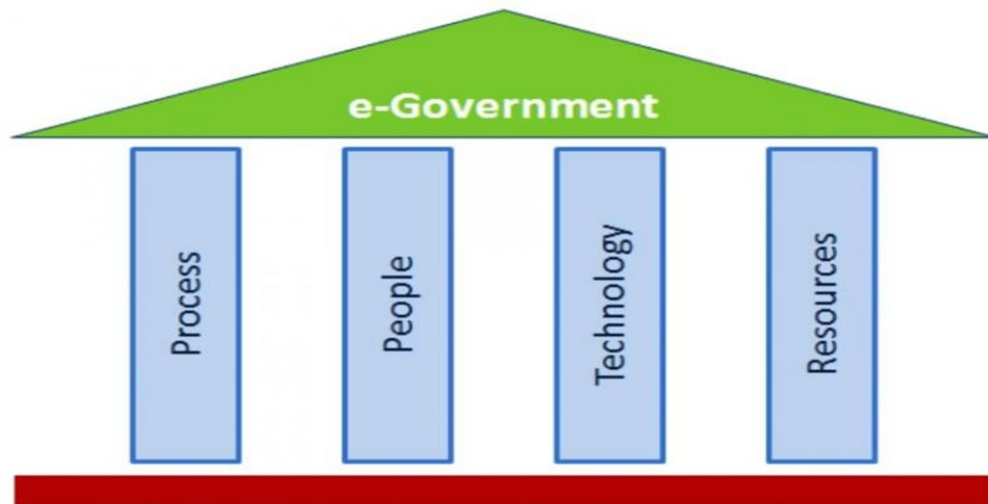
2.5.Layanan E-Government

Pengertian e-Government dalam tulisan ini mengacu kepada jurnal berjudul "*Making Sense of e-Government Implementation*" yaitu Kegiatan pemerintahan yang menggunakan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, bisnis, entiti pemerintah (termasuk didalamnya pegawai pemerintah) Selain itu, terdapat

banyak definisi dari e-Government yang dilakukan oleh banyak penelitian dan jurnal. Pemahaman E-Government ini bisa dilihat bahwa inti dari e-Government adalah pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani warga negara termasuk pelaku bisnis dengan lebih baik, cepat dan murah yang disertai dengan menggunakan prinsip-prinsip bisnis, yaitu efisiensi dan efektivitas yang berorientasi kepada kepuasan warganegara dan pihak-pihak lainnya (Monga, 2007).

Melalui pertimbangan fungsi sistem aplikasi dan layanannya, sistem aplikasi-sistem aplikasi e-Government disusun dan dikelompokkan dalam sebuah sistem kerangka arsitektur, yang selanjutnya disebut sebagai Peta Solusi Aplikasi e-Government. Dalam peta solusi e-Government, sistem aplikasi dikelompokkan melalui pendekatan matrik antara orientasi fungsi layanan dan sifat fungsi sistem aplikasi pada 3 (tiga) bagian, (Dwiyanto, 2014) yaitu:

1. Kelompok sistem aplikasi yang orientasi fungsinya langsung memberikan pelayanan kepada penggunaanya (*Aplikasi Front Office*).
2. Kelompok sistem aplikasi yang orientasi fungsinya lebih banyak ditujukan untuk memberikan bantuan pekerjaan yang bersifat administrasi pemerintahan, serta fungsi-fungsi kedinasan dan kelembagaan (*Aplikasi Back Office*).
3. Kelompok sistem aplikasi yang fungsi layanannya bersifat mendasar dan umum, diperlukan oleh setiap pengguna, atau setiap sistem aplikasi lain yang lebih spesifik. Sifat layanan aplikasi dasar biasanya back office.



Gambar.2.1 Skema Layanan E-GOV

2.6. Manfaat Implementasi E-government

Layanan Masyarakat. Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah. Hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis. Terjadi peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.

Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Adanya e-Government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama. Berdasarkan tujuan dan manfaat yang diharapkan yaitu adanya jaringan informasi, transaksi layanan publik, hubungan interaktif yang dapat diselenggarakan setiap saat, maka untuk dapat mengembangkan e-Government dengan baik, diperlukan *front office* dan *back office* yang mampu memberikan layanan pada masyarakat di setiap kantor pemerintah.

Front-office adalah perangkat dan personalia yang mampu memberikan layanan langsung pada publik, siklus kerjanya selesai ketika komunikasi dengan masyarakat/klien selesai; sementara *back-office* adalah perangkat dan personalia yang bebenah melengkapi semua yang harus dilaksanakan sesudah layanan front-office selesai dan menyiapkan segala sesuatu agar bisa terlaksana layanan berikutnya. Contoh dari penerapan *e-govt* adalah adanya situs-situs resmi lembaga pemerintah dan tersedianya pelayanan terpadu dengan sistem daring (*online*). Demi terjaganya manfaat dan tercapainya tujuan dari *e-govt*, maka pengelolaannya perlu dilakukan secara cerdas dan profesional. Profesional dengan selalu mengutamakan terjadinya dialog yang baik dan cerdas dalam menjaga keamanan dari situs yang dikelola dari “kejahilan” para peretas (*hackers*) yang tidak bertanggung jawab dan tentu saja akan sangat mengganggu; baik bagi pemilik situs (*website*) dan masyarakat pengguna tentunya. Bahkan berdasarkan data *Indonesia Cyber Security Report* dari tahun belakangan ini terdapat belasan ribu situs telah diserang oleh kelompok peretas yang mengakibatkan terjadinya kebocoran data yang luar biasa.

2.7. Pelayanan Publik

Menurut (Nugroho D, 2004) Kebijakan adalah keputusan autoritatif keputusan yang dibuat oleh yang memegang kekuasaan formal atau informal. (Ayuningtyas, 2016) yang mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*Whatever Governments Choose To Do Or Not To Do*)”.

Menurut (Agustino, 2017) kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinankemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Menurut (Anggara, 2016) mendefenisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, disinilahpemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan. Menurut Easton dalam (Anggara, 2016) menjelaskan kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara sah kepada seluruh anggota masyarakat. Kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat dalam bentuk peraturan-peraturan oleh sekelompok orang untuk dipatuhi dan dilaksanakan sesuai dengan hukum dan

nilai yang telah ditetapkan pemerintah sebagai pemegang otoritas kebijakan. Dari sekian banyak permasalahan yang dikemukakan di atas, salah satu diantaranya yang cukup menarik dan akan menjadi pokok pembahasan penelitian ini adalah permasalahan tentang layanan pengaduan aspirasi online Rakyat (E-LAPOR). Berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan Walikota No 43 Tahun 2020 Kota Tanjung Balai.

2.8. Kebijakan Layanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-LAPOR)

Tahapan Peraturan Perundang-undangan di Negara Republik Indonesia dengan penyuaian penyebutan berdasarkan Undang-Undang No 10 Tahun 2004 adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Perundang-Undangan di Tingkat Pusat

- 1) Undang-Undang di Peraturan Pemerintah Penganti Undang-undang
- 2) Peraturan Pemerintah
- 3) Peraturan Presiden
- 4) Peraturan Menteri
- 5) Peraturan Kepala lembaga Pemerintah Non Departemen
- 6) Peraturan Direktur Jendral departemen
- 7) Peraturan Badan Hukum Negara.

2. Peraturan Perundang-Undangan di Tingkat daerah

- 1) Peraturan Daerah Provinsi
- 2) Peraturan/Keputusan Gubernur kepala daerah provinsi
- 3) Peraturan daerah kabupaten kota
- 4) Peraturan keputusan Bupati/Walikota kepala daerah Kabupaten/ Kota.

2.9. Peraturan Walikota Tanjung Balai No 43 Tahun 2020 Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat Pasal 3 Asas-asas Dalam Penanganan Pengaduan.

- a. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- b. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. Efektifitas dan efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
- d. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggung jawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu ;
- f. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan
- g. Independen, yaitu bebas ,netral atau tidak memihak.

- h. Tidak diskriminasi, yaitu pengecualian yang langsung ataupun tidak langsung di dasarkan perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, keyakinan politik yang berakibat pengurangan ,penyimpangan atau penghapusan, pengakuan; dan
- i. Tidak memungut biaya ,yaitu tidak memungut dalam apapun.

2.10. Layanan Pengaduan Online Masyarakat

Menurut (Kadir, 2018) “E-government atau sering disingkat menjadi e-gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat ,bisnis sesame badan pemerintah dan pegawai. E-government dapat digunakan untuk meningkatkan tata kelola yang baik di pemerintahan.

Di Indonesia, kendala utama dari penerapan e-government tidak dapat disangkal lagi adalah faktor internal pemerintah utamanya faktor manusianya atau lebih jelasnya adalah kurangnya good will pimpinan (Bupati/ Walikota) selaku decision maker di tingkat lokal. Ketika wacana ini dilontarkan tidak sedikit sikap pesimis yang nampak sebagai refleksi keengganan individual untuk melakukan pembaharuan secara sungguh-sungguh. Hal ini tentunya dilatarbelakangi oleh berbagai faktor antara lain: kendala sumberdaya baik finansial, maupun masih rendahnya penguasaan teknologi informasi di kalangan pegawai pemerintahan daerah setempat. Sikap pesimis atau ketidak siapan tersebut nampaknya memang cukup rasional mengingat e-government ini memang memerlukan adanya penguasaan teknologi komunikasi serta kemampuan financial yang tinggi, belum lagi pengaruh factor-faktor spesifik atau kondisi tertentu di masing-masing

negara. Sebagai contoh, membangun sirkuit internet untuk e-government di Fiji memakan biaya 9 kali lipat dari yang dihabiskan di Jamaica (Campo, 2016). Selain itu kendala juga dapat berasal dari luar pemerintah (faktor eksternal) yakni ketidak siapan masyarakat sendiri karena belum banyak yang familier dengan komunikasi melalui digital teknologi.

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sebagai obyek kebijakan publik. Sehingga sebagai wujud dari penyelenggaraan Negara yang demokrasi, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap nilai (value) dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang ini menjadi acuan/pendoman pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia dalam menjalankan aktivitas pemerintah demi mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan dimana dapat memenuhi keperluan masyarakat. Kedua, aspek kepentingan penerima pelayanan public, sebaliknya (*costomers*).

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan

berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*Service Provider*) Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

E-lapor adalah sistem komunikasi pelaporan terintegrasi yang bertujuan sebagai wadah masyarakat menyampaikan aspirasi dan keluhan terkait Administrasi Kependudukan, Sosial, Kesehatan Masyarakat, transportasi jalan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, serta layanan komunikasi dan informasi.

1) Layanan Pengaduan Online Masyarakat (E-LAPOR)

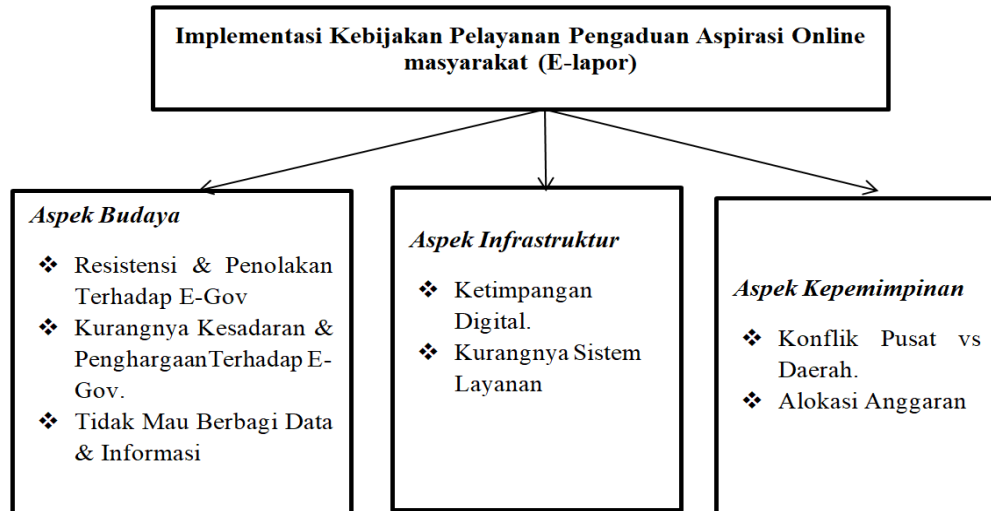
- a) Indetitas Pelapor Jelas
- b) Indetitas Terlapor Jelas
- c) Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas, misalnya perbuatan yang diadakan berkaitan dengan suatu perkara mal praktik dilengkapi dengan no-perkara
- d) Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan. Misalnya bukti atau keterangan termasuk indetitas yang jelas, alamat dan nomor kontrak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut.
- e) Meskipun pelapor tidak mencantumkan indetitasnya secara lengkap, namun apabila informasi pengaduan lebih logis dan memadai pengaduan dapat ditindak lanjuti.

2.11. Gambaran Permasalahan E-Lapor Di Kota Tanjung Balai

Permasalahan kondisi dalam implementasi kebijakan E-Lapor di Kota Tanjung Balai memiliki beberapa kendala. Diantaranya :

1. Budaya berbagi belum ada. Budaya sharing informasi dan mempermudah urusan belum ada. Bahkan banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.
2. Budaya mendokumentasikan belum lazim. Salah satu kesulitan terbesar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan apa saja. Padahal kemampuan mendokumentasikan ini bagian penting dari standar software engineering.
3. Masih langkanya SDM yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. SDM untuk bidang teknologi informasi umumnya dimiliki oleh lingkungan bisnis/industri. Hal ini akan lebih parah jika kekurangan kemampuan pemerintah ini dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan sangat mahal.
4. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal. Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Walaupun ada fasilitas harganya masih relatif mahal.
5. Tempat akses yang terbatas. Sejalan dengan point di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, Pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk menciptakan access point yang terjangkau. Ini yang harus lebih ditingkatkan di Indonesia.

Berdasarkan gambaran permasalahan sistem E-LAPOR Dapat diperoleh gambar 2.2. berikut :



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode Deskriptif dengan pengolahan data Kualitatif. Metode kualitatif ialah metode yang dilakukan untuk membedakan suatu fenomenal yang terjadi dilapangan dan menjabarkan temuan dilapangan. Metode Deskriptif Kualitatif hanya menjabarkan situasi dan peristiwa yang ada dilapangan. Penelitian dengan jenis ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau tidak membuat prediksi, hanya menguji kebenarannya berdasarkan fakta yang diperoleh.

Metode penelitian deskriptif menurut (Sugiyono, 2019) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi. Menurut (Arikunto, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Menurut (Narbuko, 2013) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, yang dimana data yang diperoleh dikumpulkan dalam bentuk gambar bukan angka-angka.

3.2. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, kelompok atau individu yang menjadi perhatian sosial untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas mengenai variable yang akan diteliti dalam definisi konsep yang digunakan dalam pengertian ini adalah :

Implementasi e-government untuk memberikan pelayanan kepada publik sangat diharapkan demi terjalannya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian masih terjadi ketidakseimbangan antara informasi yang diharapkan masyarakat dengan informasi yang disajikan oleh pemerintah terutama informasi melalui media elektronik. Pada pelaksanaan e-government, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, service dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya. Selain manfaat tersebut, akses informasi ke pemerintah menjadi terbuka sangat sangat lebar sehingga tidak ada lagi istilah 'warga kelas satu' dan warga kelas dua di hadapan pemerintah.

- 1) Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.
- 2) implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”.
- 3) Adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi public dan bersifat dua arah,sehingga dalam aplikasimasyarakat dapat berimnteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah,transparansi untuk pelayanan publik. Pada situs web pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh Kementrian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo) dalam buku panduan penyelenggaran situs web pemerintah daerah. Kriteria yang diberikan merupakan gambaran ciri-ciri kunci bentuk dasar situs web pemerintah daerah yang terdiri dari:
 - a) Fungsi, aksesibilitas, kegunaan ; Isi informasi situs web pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada kriteria ini ditekankan adanya anti diskriminasi bagi pengguna, artinya situs web pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Disain situs web

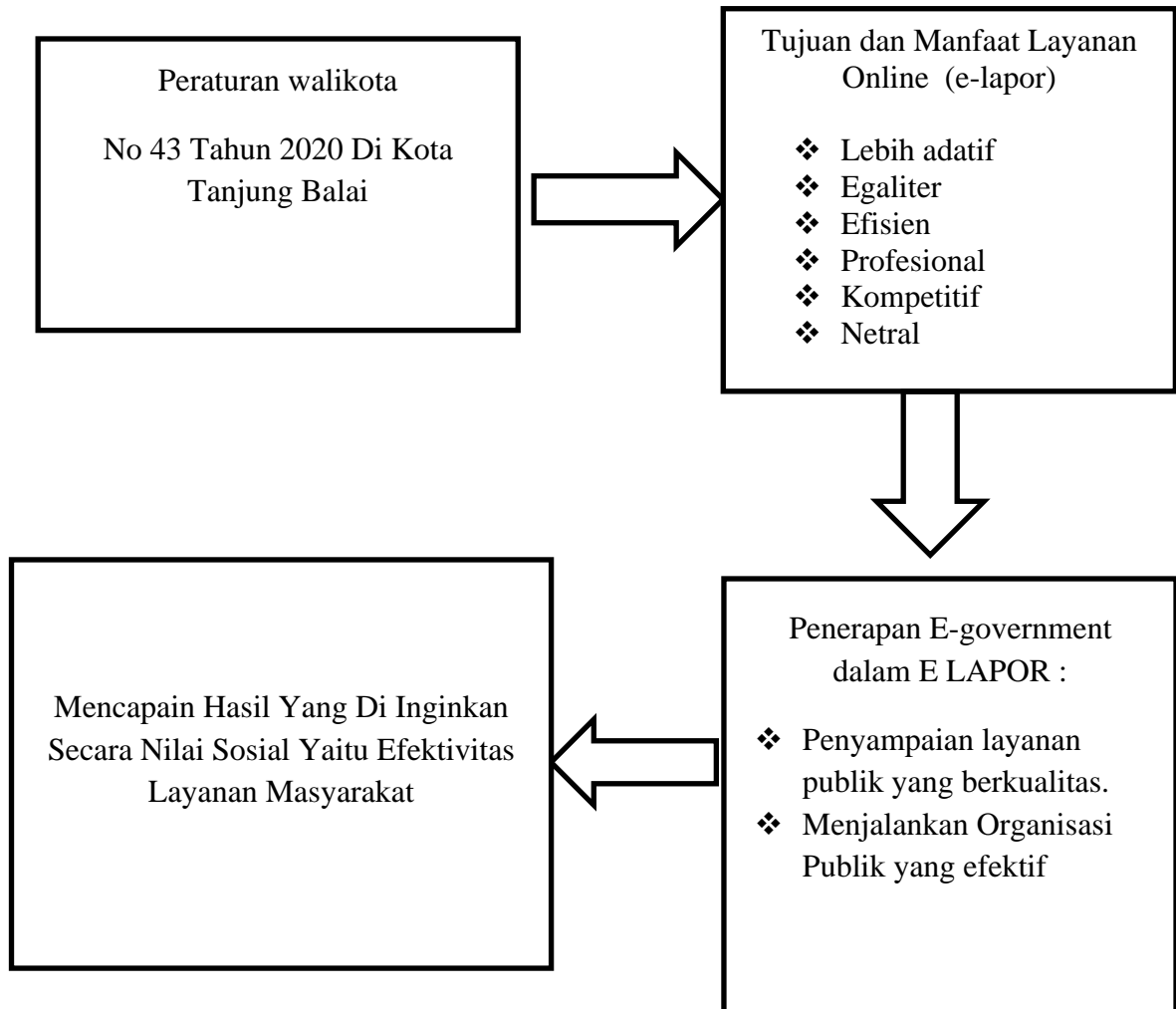
pemerintah daerah adalah profesional, menarik, dan berguna. Berita atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti.

- b) Bekerjasama ; Situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (Uniform Resource Locator) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.
 - c) Isi yang Efektif ; Masyarakat pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah daerah adalah data terbaru dan tepat, serta mengharapkan berita dan materi baru selalu diketengahkan.
 - d) Komunikasi Dua Arah ; komunikasi yang disediakan pada situs web pemda dalam bentuk dua arah (interaktif). Situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.
- 4) Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

- 5) implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”.
- 6) E-Lapor Adalah aplikasi media sosial di Tanjung Balai yang melibatkan partisipasi public dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasimasyarakat dapat berimnteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah,transparansi untuk pelayanan publik.
- 7) Menurut (Indrajit, 2011), pada dasarnya implementasi konsep E-Government merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi di dalam kerangka ini adalah tidak sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan driver of change atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern.
- 8) Konsep E-Government diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, yang ke semuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan E-Government adalah salah satu caranya.

Selain itu tujuan penerapan E-Government adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (good governance)

3.3.Kerangka Konsep



Menurut (Adi, 2010) bahwa konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan fenomena yang sama. Atau dapat pula dikatakan bahwa konsep adalah suatu kata atau lambang yang menggambarkan kesamaan-kesamaan dalam berbagai gejala walaupun berbeda. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

3.4. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut

Kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel. 3.1. Kategorisasi Penelitian

| Konsep Teoritis | Kategorisasi |
|---|---|
| Implementasi Kebijakan layanan pengaduan Aspirasi online masyarakat (E-LAPOR) Di Kota Tanjung | <ul style="list-style-type: none">- Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai(Meter Dan Horn (Ratri)2014:4)- Adanya Manfaat yang diterima masyarakat (Sutojo,2015:3)- Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020- Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan public (Kadir2014:324) |

Sumber : Peneliti 2023

Adapun Keterangan dari Kategori diatas diantaranya :

- a. Adanya tujuan yang hendak dicapai dalam kebijakan layanan pengaduan online rakyat (E LAPOR) dengan tujuan untuk meningkatkan layanan public yang transparansi. Menghindari terjadi mal praktik .
- b. Adanya manfaat yang diterima yaitu Menerima Haknya secara adil, transparansi Masyarakat mendapatkan sederhana, cepat, tepat, dan tuntas,

Memberi akses terhadap pengaduan masyarakat, Merehabilitasi kecurangan mal adminitrasi.

- c. Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020.
- d. Adanya interaksi Dinas Komunikasi Dan Informatika Tanjung Balai Dengan masyarakat secara langsung guna mengetahui Dinamika lapangan yang terjadi di tengah masyarakat dan menuntaskan permasalahan yang ada sehingga layanan pengaduan aspirasi online masyarakat atau E-LAPOR berjalan efektif serta efisien.

3.5.Narasumber

Menurut (Moleong, 2017) narasumber adalah peran dari seorang narasumber atau seorang informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang memiliki nilai dalam menguasai persoalan yang ingin diteliti dan mempunyai keahlian dalam berwawasan cukup Untuk melengkapi data-data yang akan di analisis secara kuantitatif, maka dalam peneliti menggunakan individu sebagai Narasumber .Adapun Narasumber dalam penelitian ini adalah Apratur Sipil Di Organisasi Perangkat Daerah Dinas Komunikasi Perangkat Daerah.

1. Kepala Dinas (Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM)
2. Kabid Informasi Publik Dan Humas (Muhammad Sukri,S.H.I)
3. Kassubag Umum Dan Kepegawaian (Hafnidar,SE,M.I.Kom)
4. Pengolahan Data (Edi Kurniawan Amd)

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.6.1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrument metode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab, serta langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2016) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

3.6.2. Data Sekunder

- 1) Teknik pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terstudi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang ada pada lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.
- 2) Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

3.6.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Reduksi data Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu di catat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.
- 2) Penyajian Data Data yang disusun dari hasil reduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data dapat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategorisasi dan sejenisnya. Dari penyajian data ini peneliti diharapkan mampu memahami yang terjadi sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- 3) Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis data yang ketiga, (Iskandar, 2010) menjelaskan bahwa penarikan simpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data dan penyajian data sehingga data dapat disimpulkan. Lebih lanjut menambahkan bahwa penarikan simpulan sementara masih dapat diuji kembali dengan data di lapangan, dengan cara merefleksikan kembali. Peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat sehingga kebenaran ilmiah dapat tercapai.

3.7. Waktu & Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang dibutuhkan saat melakukan penelitian. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah di Kota Tanjung Balai Dinas

Komunikasi Dan Informatika JL.Sijambi, Kec Datuk Bandar ,Kota Tanjung Balai,Sumatera Utara 21263.

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 6Bulan , Oktober2022 – April2023 yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

3.8.Deskripsi Singkat Objek Penelitian

3.8.1. Sejarah Singkat Kota Tanjung Balai

Kota Tanjung Balai adalah salah satu kota di provinsi Sumatera Utara. Luas wilayahnya 60 km. Kota ini berada ditepi Sungai Asahan, sebagai salah satu sungai terpanjang di Sumatera Utara. Menurut cerita rakyat yang ada di Tanjung Balai asal-usul nama kota “Tanjung Balai “ bermula dari sebuah kampung yang ada disekitar ujung tanjung dimuara Sungai Silau dan aliran Sungai Asahan. Lama kelamaan balai yang dibangun semakin ramai disinggahi karena tempatnya yang strategis sebagai bandar kecil tempat melintas ataupun orang-orang yang ingin bepergian ke hulu Sungai Silau. Tempat itu kemudian dikenal “kampung Tanjung“ dan orang lazim menyebutnya balai “Di Tanjung”. Ditemukannya Kampung Tanjung kemudian menjadikan daerah itu menjadi semakin ramai dan berkembang menjadi sebuah negeri.

3.8.2. Visi Misi Walikota Tanjung Balai.

1. Visi

Terwujudnya komunikasi dan informasi yang trasnparan,terepercaya dan akuntabel.

2. Misi

1. Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis TIK
2. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintah yang berbasis E-Gov
3. Meningkatkan Kapasitas Dan Kualitas Jaringan Infrastruktur.

3.8.3. Tugas Pokok Dan Fungsi

Kepala Dinas

1. Kepala Dinas Mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistic,dan persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerahsesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(1),Kepala Dinas Mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan meliputi perencanaan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika, statistic dan persandian.
 - b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.
 - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dalam penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika,statistic dan persandian;
 - d. Pelaksaan adminitrasi Dinas Komunikasi dan Informatika,statistic dan persandian;

- e. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait serta organisasi lain dibidang komunikasi dan informatika, statistic dan persandian.
- f. Pelasanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsi dinas;
- g. Pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada walikota melalui sekretaris Daerah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sekretaris

Pasal 5

1. Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengoordinasikan pelaksanaan administrasi umum yang meliputi perencanaan dan penganggaran, pengumpulan dan pengolahan data, pembinaan ketatausahaan, kearsipan, penataan, organisasidan ketatalaksanaan, hukum, kerumahtangan, kerjasama, hubungan masyarakat, perlengkapan, kepegawaian, keuangan serta pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada kepala dinas dan semua unsur lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika.

Kepala Bidang Teknologi Informasi

Pasal 7

1. Kepala Bidang Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Teknologi Informasi.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(1),kepala bidang Teknologi Informasi Mempunyai Fungsi :
- a. Penyusunan Program Kerja di bidang teknologi informasi,layanan system Pemerintahan berbasis elektronik (SPBE),infrastruktur jaringan dan keamanan informasi/persandian;
 - b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang Teknologi Informasi Layanan SPBE,Infrastruktur jaringan dan keamanan informasi/persandian.
 - c. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Teknologi Informasi Layanan SPBE,Infrastruktur jaringan dan keamanan informasi/persandian.
 - d. Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan dan bidangTeknologi Informasi Layanan SPBE,Infrastruktur jaringan keamanan informasi/Persandian.
 - e. Pengordinasian Pembinaan pengembangan Teknologi Informasi ,layanan SPBE ,Infrastruktur jaringan dan keamanan informasi/persandian.
 - f. Pengordinasian Inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan teknologi informasi serta menyajikan alternative pemecahannya
 - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;dan
 - h. Pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada kepala Dinas sesuai standar yang ditetapkan.

Kepala Bidang Informasi Publik Dan Humas

Pasal 10

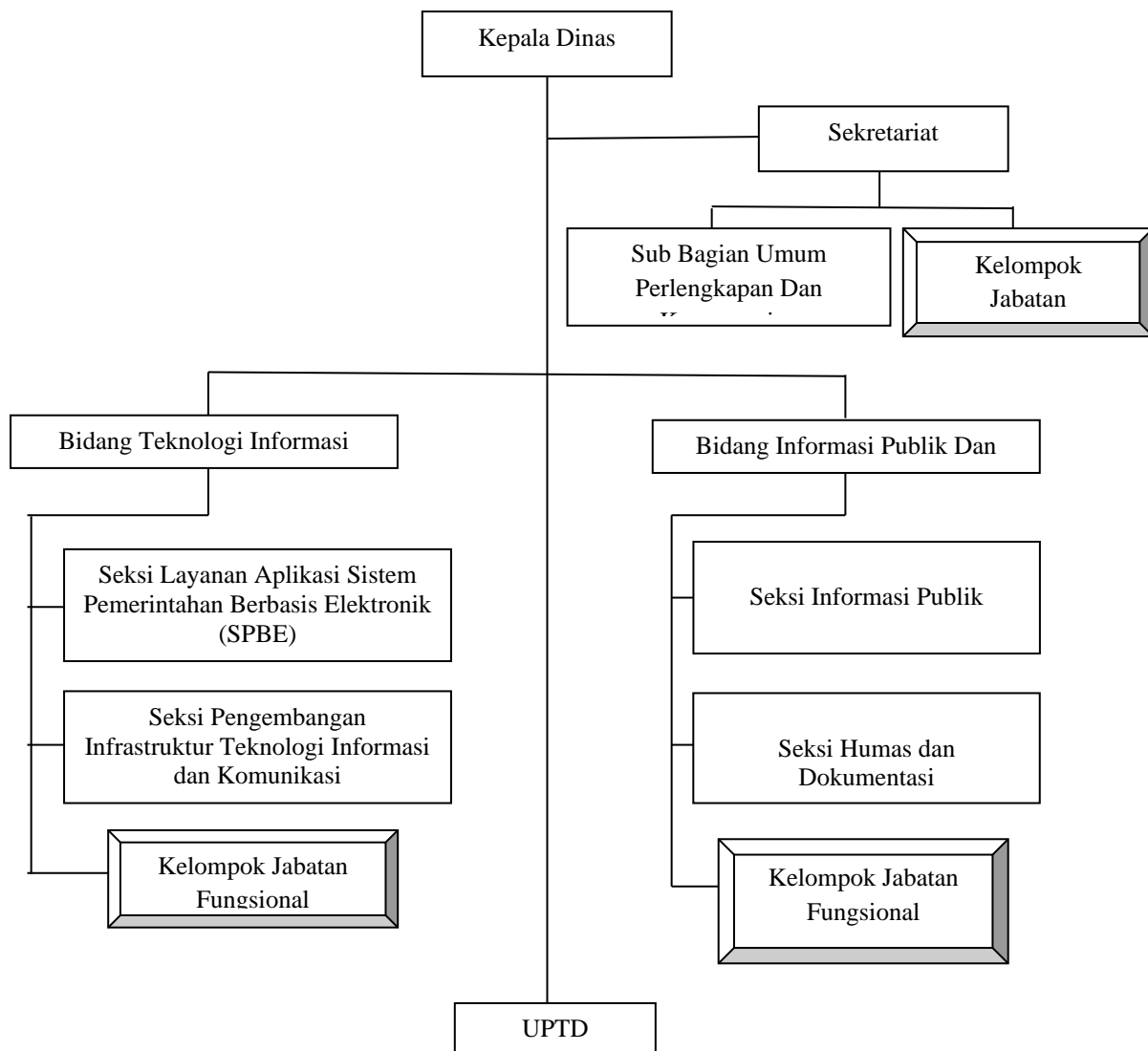
Kepala Bidang Informasi Publik dan Humas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan,pelaksanaan kebijakan,serta evaluasi pelaporan dibidang informasi public dan Humas.

Pasal 11

Kepala Seksi Informasi Publik mempunyai tugas :

- a. Penyiapan bahan perumusan dan kebijakan pada seksi Informasi Publik;
- b. Pelaksanaan pemantauan isu publik di media cetak dan media elektronik;
- c. Penyelenggaraan media komunikasi informasi publik pemerintah daerah;
- d. Pelaksanaan penyajian materi dan konten di media cetak, media daring, media sosial, radio dan media luar ruang;
- e. Pelaksanaan pengumpulan informasi public dari perangkat daerah;
- f. Pelaksanaan uji konsekuensi informasi yang akan dikecualikan, membuat berita acara uji konsekuensi dan daftar informasi yang dikecualikan;
- g. Pelaksanaan pengelolaan informasi publik dan pelayanan informasi publik;
- h. Pelaksanaan pemantauan, pelaporan dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- i. Pelaksanaan kerjasama dengan media daring dalam rangka penyebarluasan informasi pemerintah daerah;
- j. Pelaksanaan kemitraan dengan kelompok informasi masyarakat, media tradisional, komunitas pembuat konten positif dan kelompok strategis sebagai jejaring dalam desiminasi informasi public;
- k. Pelaksanaan penanganan isu yang berdampak negatif terhadap reputasi dan citra pemerintah daerah; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan kepala bidang.

KOTA TANJUNGBALAI



Plt. WALIKOTA
TANJUNGBALAI
TTD.

WARIS

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis membahas serta menyajikan deskripsi data yang telah diperoleh dari hasil penelitian lapangan yang melalui metode-metode pengumpulan data dengan cara pendekatan kualitatif, yaitu penulis datang langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan wawancara kepada narasumber terkait yang akan menjawab pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang ada. Analisis ini terfokus pada Implementasi Kebijakan pelayanan Pengaduan online Rakyat (E-Lapor) Di Kota Tanjung Balai. Adapun informasi data dalam penelitian ini bersumber dari 4 orang dari Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tanjung Balai.

Wawancara dilaksanakan pada 1April-15April 2023 Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tanjung Balai. wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah penelitian serta data-data yang dapat mendukung dalam penelitian ini. Data -data tersebut berupa jawaban dan pertanyaan dari para narasumber yang nantinya akan dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini. Wawancara merupakan proses Tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh seorang kepada informan untuk memperoleh suatu informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Wawancara ini dilakukan dipimpin yaitu pewawancara sebelumnya mempersiapkan draft pertanyaan-pertanyaan secara jelas dan lengkap yang akan ditanyakan kepada informan. Adapun hasil penelitiannya yaitu sebagai berikut.

4.1.1. Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 1 April 2023 dengan Kepala Dinas Komunikasi dan informasi Kota Tanjung Balai mengatakan bahwa ada 3 tahap yang dilalui oleh Dinas Komunikasi dan informasi Kota Tanjung Balai yaitu : *Pertama*, Tingkat persiapan pembuatan situs web pemerintah (lihat buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah) di setiap lembaga; pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan e-government, penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center* (MCC), Warung dan kios Internet, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal pengembangan motivasi kepemimpinan (*e-leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat government (*Awareness Building*), penyiapan peraturan pendukung. *Kedua*, Tingkat Pematangan antara lain pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*Search Engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain, pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*). *Ketiga*, Tingkat Pematapan Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain.

Penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas). Kemudian Kabid Informasi Publik Dan Humas (Muhammad Sukri,S.H.I) selain 3 tahap tadi sebagai factor pendorong dalam perumusan kebijakan E-lapor yaitu tahap pemanfaatan pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*) dan G2C (*Govern-ment to Community*) yang terintegrasi,pengembangan proses

layanan e-Government yang efektif dan efisien. Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom mengatakan setiap perumusan kebijakan kami juga memperhatikan hal-hal yang kami anggap sebagai dasar utama yaitu Manajemen keamanan informasi, Manajemen Data, Manajemen Aset Tik, Manajemen Layanan, Manajemen Pengetahuan, Manajemen perubahan, Manajemen SDM.

Kemudian menjawab pertanyaan berikutnya mengenai Aspek yang sangat diperhatikan untuk meningkatkan system pelayanan pemerintah berbasis elektronik pada e-lapor. Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom mengatakan bahwa pondasi yang paling penting untuk meningkatkan pelayanan pada E-lapor yaitu Manajemen Keamanan Informasi, Manajemen Data Dan Manajemen SDM 3 hal tersebut meyangkut pada kepercayaan masyarakat. Maka Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tanjung Balai terus melakukan evaluasi pada sistem yang ada di E-lapor. Kabid Informasi Publik Dan Humas (Muhammad Sukri,S.H.I) Menyampaikan aspek yang sangat penting dalam mengembangkan system pelayanan pemerintah berbasis elektronik pada e-lapor melalui 3 tahapan peting yaitu :

1. Tahap Informatif.

Tahap informatif mengandung arti bahwa pembukaan situs web oleh organisasi pemerintah sebatas digunakan sebagai sarana penyampaian informasi tentang kegiatan yang saat ini telah menjadi media yang mendukung kemajuan/perkembangan dan menjadi meida untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas serta menjadi alat komunikasi paliung cepat, tepat, efektif dan efisien.

2. Tahap Interaktif.

Pada tahapan ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis dalam aplikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik (pada tahap publish, user hanya dapat mengikuti link saja).

3. Tahap Transaktif.

Adapun tujuan dari dibangunnya E-Government itu adalah pembentukan jaringan dan transaksi layanan *public* yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat. Menjawab pertanyaan pada tgl 5 April 2023 mengenai siapa saja yang terlibat dalam penyusunan kebijakan layanan pengaduan aspirasi online rakyat Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM menjawab bahwa Aplikasi E-LAPOR yakni Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR) merupakan aplikasi yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan mengenai pelayanan publik tertentu. Aplikasi LAPOR ini memiliki beberapa saluran komunikasi yaitu dapat diakses melalui website www.lapor.go.id., sms, email, dan aplikasi mobile pada smartphone.maka, pemerintah Kota maupun daerah terus berkordinasi dan bekerjasama dalam membangun kepercayaan public

Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom mengatakan Adapun nota kesepakatan ini merupakan landasan kerja sama dan koordinasi dalam rangka

pelaksanaan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Kota Tanjung Balai.

4.1.2. Adanya Manfaat Yang Diterima

Kemudian adapun cara Pemerintah Daerah menyampaikan bahwa aplikasi e-lapor itu penting untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk mempercepat penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Kota Tanjung Balai. Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, setiap institusi penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah disebut sebagai penyedia pelayanan publik. Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H.I menyatakan pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan yang sudah menjadi hak bagi setiap warga negara untuk mendapatkannya. Selain itu, pemerintah juga memiliki peran untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dalam hal ini berperan sebagai penerima pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang diselenggarakan oleh pemerintah selaku pihak penyedia. Pada unsur melayani pemerintah berfungsi sebagai pihak yang melayani kebutuhan dalam tujuan untuk menyejahterakan masyarakat. Sehingga pemerintah menjalankan fungsi tersebut sebagai penyedia pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara.

Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom juga menyatakan pendapatnya Aplikasi LAPOR adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang ada pada pelayanan publik.

Jika sebelumnya bagi masyarakat yang mendapat keluhan pada pelayanan publik harus datang secara langsung ke kantor pelayanan menyampaikan keluhan secara manual. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu bersusah payah dan kebingungan bagaimana untuk menyampaikan keluhan tersebut. Masyarakat cukup hanya dengan mengakses satu aplikasi saja, karena semua keluhan pelayanan publik tersebut telah terintegrasi dalam satu aplikasi yang selanjutnya diteruskan kepada pihak penyelenggara untuk dapat ditindaklanjuti dan memperbaiki permasalahan yang telah disampaikan. Dengan aplikasi tersebut penyelenggara dapat mengelola pengaduan masyarakat secara cepat, tepat dan terkoordinasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Walaupun inovasi yang telah dibuat oleh pemerintah dapat menciptakan beragam keuntungan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi, namun dibalik itu semua masih banyak terdapat permasalahan yang harus dihadapi.

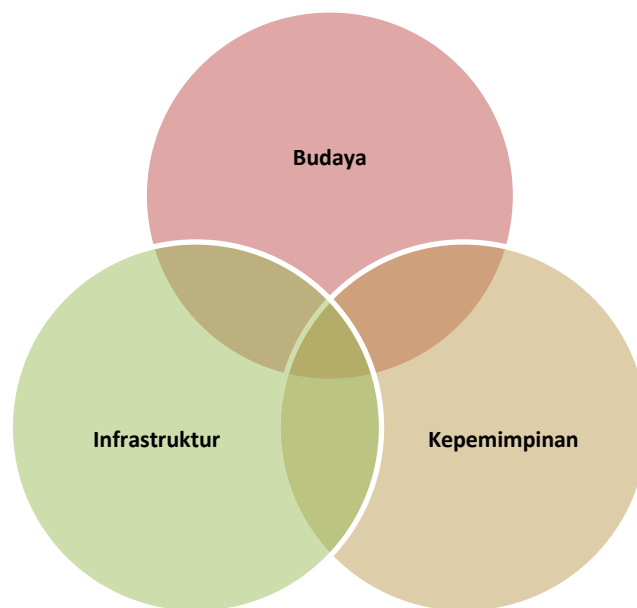
Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H.I mengatakan ada banyak manfaat yang diterima oleh masyarakat yaitu masyarakat menjadi puas dengan kinerja pemerintah. Salah satu yang menjadi sasaran dalam memberikan pelayanan publik tersebut adalah Kota Tanjung Balai . Pemerintah kota Tanjung Balai berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kota Tanjung Balai dengan lanching program E-LAPOR. Sebagai salah satu program aplikasi yang bisa di download dan berfungsi untuk menampung semua keluhan masyarakat kota Tanjung Balai. dari semua segi bidang kehidupan mereka. Pemerintah kota Tanjung Balai melihat peluang yang baik karena masyarakat pengguna ponsel, internet, dan media sosial di Indonesia kian melonjak signifikan dan salah satunya adalah di kota Tanjung Balai.

Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM. mengatakan bahwa dari total keseluruhan masyarakat Kota Tanjung Balai yaitu 169.033 Jiwa dengan kepadatan penduduk 1.568 Jiwa. menyampaikan hanya 10% masyarakat Di daerah terepenci Kota Tanjung Balai yang memahami dan menegerti pada apalikasi E-Lapor hal ini disebabkan oleh beberapa factor-faktor Pertama, website Pemda kabupaten dan kota itu memang sudah dapat diakses dengan baik, tetapi sebagian besar masih masuk pada tahap pertama, yaitu sekedar mempublikasikan informasi seputar profil daerah yang bersangkutan. Menu utama (beranda, home) dari situs web tersebut kebanyakan berisi: profil daerah, prosedur pelayanan publik, dan berita daerah. Untuk berita daerah, ternyata sebagian besar berasal dari sumber sekunder, yaitu pemberitaan di koran mengenai daerah yang bersangkutan. Web master di kebanyakan daerah ternyata masih menjadi pelaku publikasi yang pasif, tidak berperan sebagai sumber primer dalam pemberitaan daerah.

Kedua, semua website Pemda kota sudah masuk ke tahap interaktif, tetapi untuk Pemda kabupaten masih kurang dari separuh (40%) yang sampai ke tahap ini. Sekali lagi, ini menunjukkan adanya fenomena digital divide bahkan di tingkat wilayah yang sama, bahwa teknologi informasi memang lebih bias perkotaan (urban) karena ketimpangan infrastruktur yang menunjang penggunaan teknologi digital. Aplikasi interaksi yang digunakan antara lain adalah: 1) buku tamu, 2) forum, 3) chatting, 4) tautan kontak (link), dan 5) jajakpendapat (polling). Namun kebanyakan aplikasi interaksi itu ternyata belum dimanfaatkan secara optimal.

4.1.3. Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020

Pada 10 April 2023 menjelaskan mengenai Cara Pemerintah Walikota dalam menggiring opini masyarakat untuk mewujudkan kota Tanjung Balai bebas Mal Adminitrasi melalui aplikasi berbasis online (E-Lapor) yaitu dengan cara Memberikan Motivasi, Melaksanakan koordinasi dan komunikasi, melakukukan pengawasan bersama-sama, dan memberikan masukan untuk dilakukan evaluasi.



Keterangan :

1. Keterangan Budaya :
 - Resistensi & Penolakan E-Gov
 - Kurangnya Kesadaran dan Penghargaan Terhadap E-Gov
 - Tidak mau berbagi data sama Informasi
2. Infrastruktur
 - Ketimpangan Digital
 - Infrastruktur Tidak Menunjang
 - Kurangnya Sistem Layanan
3. Kepemimpinan :
 - Konflik Pusat Vs Daerah
 - Alokasi Anggaran

Berdasarkan Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H.I mengatakan Mengenai penyebab kegagalan pengembangan e-gov di Indonesia, berbeda dengan anggapan dari banyak orang, ternyata sumber masalahnya tidak selalu terkait dengan ketersediaan teknologi informasi. Bagan 2 menunjukkan bahwa persoalan yang dihadapi dalam pengembangan e-gov di tingkat pusat maupun di tingkat daerah saling kait-mengait antara masalah. pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat kita. Harus diakui bahwa ketersediaan teknologi seperti terangkum dalam masalah infrastruktur seringkali masih menjadi kendala di negara berkembang. E-gov memang menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, pengadaan komputer dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang andal dan terdapat secara merata di seluruh wilayah. Di sinilah pentingnya gagasan pembentukan Palapa Ring serta penyediaan jaringan internet dengan bandwidth yang memadai dan merata di seluruh tanahair supaya ketimpangan digital dapat diatasi dengan segera.

Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom Menjelaskan Namun bagi sebagian besar daerah, kendala yang menjadi penyebab kegagalan penerapan e-gov di Indonesia bisa berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya e-gov.

Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H.I menyampaikan Pendidikan juga mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pengembangan aplikasi E-Lapor, dimana masyarakat yang berpendidikan tinggi dapat membantu memudahkan upaya Pemerintah Kota Tanjung Balai dalam menyampaikan informasi tentang program Pengembangan E-Government.

Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM Lembaga negara yang mempunyai fungsi mengawasi pelayanan publik di Indonesia atau disebut dengan Ombudsman yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Kemudian Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM juga membahas mengenai Hambatan internal maupun eksternal yang pada E-Government yaitu 1. Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan membuka peluang terjadinya cyber crime yang dapat merusak system TIK pada e-government, 2. Kurangnya interaksi atau komunikasi antara admin (pemerintah) dengan masyarakat, karena e- government dibuat untuk saling berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak lain yang berkepentingan, 3. Kelemahan utama tentang e-government adalah kurangnya kesetaraan dalam akses publik untuk keandalan, internet informasi di web, dan agenda tersembunyi

dari kelompok pemerintah yang dapat mempengaruhi dan bias opini public, Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh system manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbataasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerisasi dalam system pemerintahan, Belum mapannya strategi serta tidak memaainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government.

Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri, S.H.I menyampaikan bahwa hambatan internal maupun eksternal ini masih terus kami pelajari dan dalami agar permasalahan internal dan eksternal dapat diatasi dan di evaluasi lebih lanjut.

Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar, SE, M.I. Kom Menjelaskan Oleh karena itu seluruh pemerintah daerah di Indoneia berlomba-lomba membangun e-government. Baik pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota. Namun setelah pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota membangun e-government muncul berbagai permasalahan dalam pengelolaannya. Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) mengemukakan beberapa hal yang dapat menjadi indikator adanya permasalahan besar mengenai pengelolaan e-government di tingkat daerah tersebut, yaitu : 1. Aplikasi elektronik yang dipakai oleh tiap-tiap perangkat daerah tersebar dan beragam, 2. Belum adanya sistem/aplikasi yang terintegrasi antar perangkat daerah, 3. Belum adanya data dasar yang menjadi rujukan bagi sistem/aplikasi, 4. Kapasitas bandwidth belum memadai dan masih terjadi perbedaan yang cukup besar (gap) di antara perangkat daerah.

Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM mengatakan bahwa Objektivitas pada pengalokasian nilai-nilai yang terdapat pada Peraturan Walikota NO 43 Tahun 2020 Sudah tepat sasaran dan sudah terlaksana secara penuh seperti Transparansi,Koordinasi,Independen Dan tidak diskriminasi. Walaupun masih memiliki kekurangan internal dan eksternal yang masih terus kami lakukan usaha pembaruan dalam evaluasi.

KassubagUmum Dan Kepegawaian Hafnidar, SE, M.I.Kom juga menyampaikan tetapi tidak semua masyarakat dapat menerima apa yang disampaikan oleh pemerintah salah satu penyebabnya yaitu factor umur masyarakat,seperti lansia yang tidak dapat menerima media sosial dengan efektif dan efisien Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H.I menyampaikan bahwa factor yang paling dominan yaitu factor Budaya dan infrastruktur.

Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan publik

Selanjutnya, mengenai pembahasan Bagaimana Cara Pemerintah Kota Tanjung Balai dan Dinas terkait menampung dan mengakomodir masalah yang dilaporkan masyarakat berbasis online secara efektif efeisen dan transparansi, Pada 14 April Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM menjawab pertanyaan tersebut bahwa Penanganan Pengaduan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan. proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.

KassubagUmum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom menyampaikan kegiatan lanjutan yang wajib dilakukan oleh Pimpinan instansi/unit kerja yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh masyarakat.

Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H. Langkah Kegiatan. Penelaahan Bagian Terkait pengaduan Publik meliputi kegiatan sebagai berikut : a) Merumuskan inti masalah yang diadukan. b) Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan. c) Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima. d) Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

Pada 18 April 2023 Cara Pemerintah Kota Tanjung Balai dan Dinas terkait menampung dan mengakomodir masalah yang dilaporkan masyarakat berbasis online secara efektif eifeisen dan transparansi Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna,S.Sos,MM menjawab strategi pemerintah kota Tanjung Balai dan Dinas Komunikasi dan informasi Kota Tanjung Balai

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan SDM dalam pemerintahan agar

beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan public juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan e-government sehingga pelayanan public tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusiabaik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan e-literacy masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistic dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Kassubag Umum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom juga menyampaikan resistensi dan kebingungan saat menyikapi adanya inovasi baru untuk mendobrak kebiasaan lama.Aspek Budaya yakni esistensi dan penolakan dari masyarakat yang diakibatkan oleh kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam e-government system. Kemudian keengganan berbagi data dan informasi, agar terintegrasi secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik. Aspek Infrastruktur, yakni adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan

infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan. Ketersediaan infrastruktur untuk pengadaan teknologi informasi dan komunikasi masih terpusat di kota-kota besar. Tenaga ahli di daerah terpencil pun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada. Sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. Hal ini menghambat pengintegrasian data kependudukan dan dokumen warga negara lainnya secara nasional. Untuk mengefektifkan dan mengefesienkan e-Government, maka pihak pemerintah sudah seharusnya secara berkesinambungan menyosialisasikan sekaligus mendidik masyarakat di berbagai pelosok. Dengan demikian layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi akan berjalan lancar, dan masyarakat pun semakin semangat untuk berkontribusi terhadap pembangunan masyarakat.

Kemudian menjawab perihal Jika ada satu permasalahan yang dialami masyarakat dan tidak dapat ditangani dengan tuntas dan Transparans apakah kualitas (E-lapor) dapat dikatakan gagal dalam memenuhi pelayanan pada masyarakat, Sampai saat ini kami belum menemukan satu permasalahan khusus yang belum dapat kami tangani, karna setiap permasalahan pemerintah memiliki aturan khusus yang dapat menjadi pedoman, Tegas Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna, S.Sos, MM. Peningkatan kualitas Transparansi itu sangat penting dalam aplikasi E-Lapor Bapak Kepala Dinas Andrinuka Saptuna, S.Sos, MM Menyampaikan Transparansi Pelayanan Publik dapat memberikan berbagai manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat, yaitu Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, secara persyaratan teknis dan administratif pelayanan

memiliki Kepastian rincian biaya pelayanan secara jelas pada masyarakat, sehingga Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.

KassubagUmum Dan Kepegawaian Hafnidar,SE,M.I.Kom juga menyampaikan Transparansi Publik juga bermanfaat sebagai standar pelayanan publik realistis dan dipublikasikan pada masyarakat. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, juga merupakan manfaatnya dalam memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan ikhlas.

Kabid Informasi Publik Dan Humas Muhammad Sukri,S.H.I Strategi agar transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik dapat berjalan beriringan antara lain, pertama, mengidentifikasi Peran Masyarakat. Aspek ini menjadi penting dalam mewujudkan transparansi sebagai stimulus dalam mendorong partisipasi publik. Sebagai negara demokrasi, wajib bagi pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat sesuai dengan perannya sehingga terwujud transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua, meningkatkan peran lembaga pengawas eksternal dan ketiga, komitmen dari pemerintah. Komitmen pemerintah terutama pejabat publik menjadi penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Komitmen dimaksudkan dalam mewujudkan transparansi dengan adanya keterbukaan publik. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan mampu mengawal proses pelayanan publik.

B. Pembahasan

Hasil Analisis Wawancara

Pada sub ini, dari hasil penyajian data yang di analisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data sesuai dengan focus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, dengan melakukan wawancara kepada narasumber penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (E LAPOR) Di Kota Tanjung Balai, Berdasarkan Hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

a. Adanya Tujuan yang hendak Dicapai

Meter dan Horn (Ratri, 2014:4), menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Berdasarkan asumsi dari teori diatas, penulis menilai bahwa analisa penulis Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (E LAPOR) Di Kota Tanjung Balai, memiliki tujuan-tujuan yang hendak dicapai untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat . dengan adanya tujuan-tujuan yang hendak dicapai Pemerintah Kota Tanjung Balai memiliki Pondasi kerja yang cukup matng dan melalui 3 tahapan penting yaitu Tingkat Persiapan antara lain : 1. pembuatan situs web pemerintah (lihat buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah) di setiap lembaga; pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan e-government, penyediaan sarana akses publik antara

lain dalam bentuk Multipurpose Community Center (MCC), Warung dan kios Internet, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal pengembangan motivasi kepemimpinan (e-leadership) dan kesadaran akan pentingnya manfaat government (awareness building), penyiapan peraturan pendukung. 2. Tingkat Pematangan antara lain pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (search engine), fasilitas tanya jawab dan lain-lain, pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (hyperlink). 3. Tingkat Pemantapan Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain. Maka Tujuan-tujuan yang hendak dicapai itu dengan proses persiapan yang cukup matang akan mencapai tujuan tersebut.

b. Adanya Manfaat Yang diterima

Menurut Mazmanian dan Sabatier (Sutojo, 2015:3) menyatakan, “implementasi artinya memahami yang senyatanya sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Berdasarkan asumsi teori diatas maka penulis menyimpulkan bahwa implementasi Kebijakan pelayanan aspirasi online rakyat (E-Lapor) memberikan manfaat khususnya pada masyarakat Kota Tanjung Balai. ada banyak manfaat yang diterima oleh masyarakat yaitu masyarakat menjadi puas dengan kinerja pemerintah. Salah satu yang menjadi sasaran dalam memberikan pelayanan publik tersebut adalah Kota Tanjung Balai . Pemerintah kota Tanjung Balai berusaha

memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kota Tanjung Balai dengan luncurkan program E-LAPOR. Sebagai salah satu program aplikasi yang bisa di download dan berfungsi untuk menampung semua keluhan masyarakat kota Tanjung Balai, dari semua segi bidang kehidupan mereka. Pemerintah kota Tanjung Balai melihat peluang yang baik karena masyarakat pengguna ponsel, internet, dan media sosial di Indonesia kian melonjak signifikan dan salah satunya adalah di kota Tanjung Balai.

Manfaat yang diterima oleh masyarakat dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencegah terjadinya Mal-Adminitrasi dengan begitu tingkat transparansi Kota Tanjung Balai akan meningkat juga.

C. Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO

43

Tahun 2020

Peraturan Walikota Tanjung Balai No 43 Tahun 2020 Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat Pasal 3 Asas-asas Dalam Penanganan Pengaduan Terdiri Dari

- a. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;

- b. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar perangkat Daerah dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. Efektifitas dan efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga waktu dan biaya;
- d. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggung jawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu ;
- f. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan
- g. Independen, yaitu bebas ,netral atau tidak memihak.
- h. Tidak diskriminasi, yaitu pengecualian yang langsung ataupun tidak langsung di dasarkan perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, keyakinan politik yang berakibat pengurangan ,penyimpangan atau penghapusan, pengakuan; dan
- i. Tidak memungut biaya ,yaitu tidak memungut dalam apapun.

Menurut peneliti Objektivitas pada pengalokasian nilai-nilai yang terdapat pada Peraturan Walikota NO 43 Tahun 2020 Sudah tepat sasaran dan sudah terlaksana secara penuh seperti Transparansi,Koordinasi,Independen Dan tidak

diskriminasi. Walaupun masih memiliki kekurangan internal dan eksternal yang masih terus dilakukan usaha pembaruan dalam evaluasi.

Dengan begitu pengalokasian nilai-nilai yang terdapat pada peraturan walikota No 43 Tahun 2020 dilaksanakan sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tanjung Balai dengan tujuan melaksanakan Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (E LAPOR) Di Kota Tanjung Balai.

D. Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan publik

Menurut Kadir (2014:324) menyatakan bahwa “E-Government atau sering disingkat menjadi E-Gov adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis sesama badan pemerintah dan pegawai. E-government dapat digunakan untuk meningkatkan tata kelola yang baik di pemerintahan.

Fakta Dilaporkan pada implementasi kebijakan pelayanan aspirasi online Rakyat (E-lapor) di Kota Tanjung Balai Transparansi Pelayanan Publik dapat memberikan berbagai manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat, yaitu Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, secara persyaratan teknis dan administratif pelayanan memiliki Kepastian rincian biaya pelayanan secara jelas pada masyarakat, sehingga Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Adapun simpulan dari penelitian ini yang dikemukakan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Rakyat (E-lapor) Di Kota Tanjung Balai ,sudah berjalan sesuai dengan planning (Perencanaan) yang terdapat pada kebijakan kota. tetapi masih terdapat hambatan dari segi internal maupun eksternal yang masih terus menjadi evaluasi bagi pemerintah Kota Tanjung Balai maupun Dinas Komunikasi Dan Informasi .hal ini di dasari kategorisasi antara lain :

- a. Adanya tujuan yang hendak dicapai, dengan planning (Perencanaan) pada kebijakan yang telah ditetapkan atau ditentukan. Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tanjung Balai memiliki 3 tahapan perencanaan yaitu Tingkat Persiapan antara lain. 2. Tingkat Pematangan antara lain pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (search engine), fasilitas tanya jawab dan lain-lain, pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (hyperlink). 3. Tingkat Pemantapan Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain. Maka Tujuan-tujuan yang hendak dicapai itu dengan proses persiapan yang cukup matang akan mencapai tujuan tersebut. dengan begitu pada tingkat pemantapan masih sering kali

terdapat hambatan-hambatan sehingga tujuan yang hendak dicapai masih terdapat kendala.

- b. Adanya Manfaat yang diterima meskipun sudah banyak masyarakat yang menerima manfaat dengan aplikasi E-lapor tetapi masih terdapat masyarakat yang belum merasakan manfaat dari aplikasi E-lapor.hal ini dominan disebabkan factor budaya dan infrastruktur atau ketimpangan Digital dan tidak memiliki elektronik yang berbasis online. Meskipun begitu ini terus menjadi bahan pertimbangan evaluasi pemerintah kota Tanjung Balai dan Dinas Komunkasi dan Informasi.
- c. Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Rakyat (E-lapor) Di Kota Tanjung Balai di dasarkan oleh nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota No 43Tahun2020 Sudah tepat sasaran dan sudah terlaksana secara penuh seperti Transparansi,Koordinasi,Independen Dan tidak diskriminasi. Walaupun masih memiliki kekurangan internal dan eksternal yang masih terus di lakukan usaha pembaruan dalam evaluasi. Dengan begitu pengalokasian nilai-nilai yang terdapat pada peraturan walikota No 43Tahun 2020 dilaksanakan sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan informasi Kota Tanjung Balai dengan tujuan melaksanakan Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat(E LAPOR) Di Kota Tanjung Balai.
- d. Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan public. Pemerintah Kota Tanjung Balai dan Dinas terkait menampung dan mengakomodir masalah yang dilaporkan masyarakat berbasis online

secara efektif efisien dan transparansi. sehingga pencegahan terhadap Mal-Adminitrasi sudah berjalan baik. artinya sudah terjadi peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan publik sudah dilaksanakan pemerintah kota Tanjung Balai.

5.2.Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan diatas maka penulis memberikan saran yaitu :

1. Perlu adanya sebuah panduan penggunaan aplikasi untuk masyarakat atau pengguna yang harus disediakan oleh Pemerintah Kota Tanjung Balai Bersama Dinas Komunikasi Dan Informasi. Panduan ini bisa berbentuk vidio, ataupun poster yang menjelaskan fungsi dari masing-masing menu yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya. Panduan ini dapat ditempatkan di beberapa tempat seperti di portal aplikasi E-LAPOR, website resmi Pemerintah Kota Tanjung Balai, dan poster yang dapat ditempelkan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjung Balai.
2. Mengembangkan layanan yang ada di aplikasi atau web, seperti menambahkan fitur layanan yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dua arah, baik dengan pemerintah ataupun dengan sesama pengguna layanan aplikasi E-lapor. Sehingga akan tercapai edemocracy yang memungkinkan masyarakat dapat menyampaikan aspirasi maupun kritiknya secara elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Granit.
- Agustino, L. (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Pustaka Setia.
- Anggara, S. (2016). *Kebijakan Publik*. \ Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ayuningtyas, D. (2016). *Kebijakan Kesehatan: Prinsip dan Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Campo. (2016). Analysis Of The Influence Of Self-Efficacy On Entrepreneurial Intentions. *Prospect.*, 9(2), 1–13.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. Gaya Media.
- Dwiyanto, A. (2014a). *Blueprint Sistem Aplikasi E-Government Bagi Lembaga Pemerintah*. Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2014b). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Edi Suharto, 2017. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi*, Refika, P. K. S. dan P. S. B. : P., & Aditama. (2017). *Edi Suharto, 2017. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerja Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama. Refika Aditama.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.\
- Indrajit, R. E. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan. Internet*. Andi Offest.
- Iskandar. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan. Kualitatif)*. Erlangga.
- Kadir, A. (2018). Desain Reformasi Birokrasi melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis Smart Pada Pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. *Jurnal Administrasi Negara.*, 15(1), 1–10.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Monga, M. (2007). Managers' Moral Reasoning: Evidence from Large Indian Manufacturing Organisations. *Journal of Business Ethics*, 2(1), 13–24.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Narbuko, C. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Nugroho D, R. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Gramedia.
- Oktasari, A. J., & Kurniadi, D. (2019). Oktasari, A. J., & Kurniadi, D. (2019). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Mahasiswa Berbasis Web. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(4), 150–157. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(4), 150–157.
- Saputro, H. E. (2015). No Title. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 2(1), 17–30.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan. In *Alfabeta*.
- Sutojo, S. (2008). *Good Corporate Governance*. Damar Mulia Pustaka.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*.

Dokumentasi





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dua menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id @umsu.ac.id #umsu.ac.id

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, Rabu 5 Oktober 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Cindy Paradian
N P M : 1808100006
Program Studi : Administrasi Publik
Tabungan sks : 142,0 sks, IP Kumulatif 3,32

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| No | Judul yang diusulkan | Persetujuan |
|----|--|----------------|
| 1 | Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi Online Rakyat (E-lapor) dikota Tanjung Balai | acc 12/10 2022 |
| 2 | Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Kabupaten Asahan | |
| 3 | Peranan Aparatur Pemerintah kota Tanjung Balai dalam Pelayanan Pengurusan Kartu tanda Penduduk (KTP) | |

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 05 Oktober 2022

Ketua,

(ANANDA MAHARDIEA S.Sos.Msp)
NIDN: 0122118001

Pemohon

(Cindy Paradian)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(JEHAN FIDIQ ZAHARYAH, S.Sos.M.Si)
NIDN: 0117019201



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Buku mer. arsip surat di. agay disebukan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📠 [umsunedan](#) 📷 [umsunedan](#) 📺 [umsunedan](#) 📺 [umsunedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 379/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 05 Oktober 2022, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **CINDY PARADIAN**
N P M : 1803100006
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
ASPIRASI ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI KOTA TANJUNG
BALAI**
Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 078.18.310 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 05 Oktober 2023.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 08 Rabiul Akhir 1444 H
03 November 2022 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertiinggal.





Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 21 Februari.....2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Cindy Paradian
N P M : 1803100006
Jurusan : Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3/UMSU-03/F/20..... tanggaldengan judul sebagai berikut :

Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi
Online Rakyat (E-lapor) di Kota Tanjungbalai

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP-tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposol Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih, *Wassalam.*

Menyetujui
Pembimbing

JEHAN RIDHO IZHARAH, S.Si.S.M.S.
NIDM. 0117019201

Pemohon,

Cindy Paradian
(.....Cindy Paradian.....)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 477/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 17 Maret 2023
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

| No. | NAMA MAHASISWA | NOMOR POKOK MAHASISWA | PENANGGAP | PEMIMPING | JUDUL PROPOSAL SKRIPSI |
|-----|-------------------|-----------------------|--|--------------------------------------|--|
| 6. | FEBRI YOLANDA | 1903100013 | Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D. | DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si. | FUNGSI MANAJEMEN ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN TUGAS PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI DESA BANDAR MASILAM 2 |
| 7 | ERMA VANIA | 1903100016 | AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si. | SYAFRUDDIN, s.Sos., M.H. | PERAN PENGAWASAN LANGSUNG LURAH DALAM MENGOPTIMALKAN PELAKSANAAN TUGAS KEPALA LINGKUNGAN DI KELURAHAN KARTINI |
| 8 | DWI ANANDA MELANI | 1903100029 | Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D. | DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si. | FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL KEPALA DESA DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT) DI DESA TINOKKAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI. |
| 9 | SRI REZEKINA | 1903100042 | Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D. | DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si. | STRATEGI DIRECTING KEPALA DESA DALAM TRANSPARANSI PENDATAAN PENERIMA PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI DESA SEI ROTAN |
| 10 | CINDY PARADIAN | 1803100006 | SYAFRUDDIN, s.Sos., M.H. | JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si. | IMPLEMENTASI KEBUAKAN PELAYANAN PENGADUAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI KOTA TANJUNGPALAI |

Medan, 22 Sya'ban 1444 H
15 Maret 2023 M



PEDOMAN WAWANCARA

Acc. Draft:
5/04/2023
Johan Rianto Zharisyah, S.Sw. M. S.

Judul Penelitian Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online rakyat
(E-Lapor) Di Kota Tanjung Balai.

Nama Peneliti : Cindy Paradian

NPM : 1803100006

Prodi/Fakultas : Ilmu Adminitrasi Publik/Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.

Kategorisasi Penelitian :

- Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai (Meter Dan Horn(2014:4))
- Adanya Manfaat yang diterima masyarakat (Mazmanian Dan Sabatier(Sutojo2015:3))
- Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020
- Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan public (Kadir (2014:324))

Pertanyaan Wawancara Berdasarkan Kategorisasi Penelitian :

1. Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai
 - a. Bagaimana Cara Dinas Komunikasi Dan Informatika Tanjung Balai melakukan perumusan kebijakan mengenai E-lapor agar dapat berfungsi di Pada masyarakat kota Tanjung Balai menghindari Mal Adminitrasi
 - b. Aspek apa saja yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Tanjung Balai untuk meningkatkan pelayanan publik (E-LAPOR)
 - c. Siapa saja yang terlibat dalam penyusunan Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (E-Lapor)di Kota Tanjung Balai.
 - d. Apa saja yang menjadi peluang Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (E-Lapor) menjadi aplikasi yang sangat bermanfaat untuk masyarakat sehingga tercapainya tujuan dalam perencanaan yang telah disusun.

2. Adanya Manfaat yang diterima

- a. Bagaimana Cara Komunikator menggiring opini masyarakat mengenai pentingnya aplikasi (E-Lapor) agar masyarakat dapat menerima pentingnya manfaat(E-lapor)
- b. Manfaat apa saja yang diterima masyarakat ketika layanan pengaduan aspirasi online(E-lapor) dimanfaatkan masyarakat dalam membarantas Mal-Adminitrasi
- c. Sudah berapa banyak masyarakat kota Tanjung Balai menerima manfaat dari layanan aplikasi pengaduan aspirasi online rakyat (E-Lapor) dari total keseluruhan masyarakat kota Tanjung Balai.
- d. Apakah masyarakat daerah terpencil Kota Tanjung Balai sudah menerima manfaat dari (E-Lapor) atau masyarakat daerah terpencil Kota Tanjung Balai tidak mengetahui fungsi (E-Lapor)

3. Adanya Pengalokasian nilai-nilai yang terdapat di Peraturan walikota NO 43 TAHUN 2020

- a. Bagaimana Cara Pemerintah Walikota dalam menggiring opini masyarakat untuk mewujudkan kota Tanjung Balai bebas Mal Adminitrasi melalui aplikasi berbasis online (E-Lapor)
- b. Apakah laporan kecurangan / Mal Adminitrasi yang dilaporkan masyarakat melalui aplikasi berbasis online menjadi bahan evaluasi oleh pemerintah kota Tanjung Balai
- c. Apakah nilai-nilai yang terdapat Peraturan Walikota No 43 Tahun 2020 Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat Transparansi,Koordinasi,Independen Dan tidak diskriminasi.memiliki hambatan internal/eksternal.
- d. Apakah Objektivitas pada pengalokasian nilai-nilai yang terdapat pada Peraturan Walikota No. 43 Tahun 2020 Sudah tepat sasaran dan sudah terlaksana secara penuh.

4. Adanya Peningkatan Kualitas Transparansi dalam pelayanan publik

- a. Bagaimana Cara Pemerintah Kota Tanjung Balai dan Dinas terkait menampung dan mengakomodir masalah yang dilaporkan masyarakat berbasis online secara efektif efisien dan transparansi
- b. Apa saja yang dilakukan Pemerintah Kota Tanjung Balai Dan Dinas terkait untuk mempertahankan pondasi/prinsip Transparansi agar masyarakat secara sadar menerima manfaat aplikasi layanan pengaduan berbasis online (E-lapor)
- c. Jika ada satu permasalahan yang dialami masyarakat dan tidak dapat ditangani dengan tuntas dan Transparans apakah kualitas (E-lapor) dapat dikatakan gagal dalam memenuhi pelayanan pada masyarakat
- d. Mengapa peningkatan kualitas Transparansi itu sangat penting dalam aplikasi E-Lapor

| | |
|----------------|--|
| Nama Peneliti | : Cindy Paradian |
| NPM | : 1803100006 |
| Prodi/Fakultas | : Ilmu Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. |



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

SK-5

Nama Lengkap : **Cindy Pradita**
 N P M : **1803100006**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**

Judul Skripsi : **Implementasi Kegiatan Pengajaran Pengajaran Asesoris Online Kekompak (E-Learn) di Kota Tanjung Balai**

| No. | Tanggal | Kegiatan Advik/Bimbingan | Paraf Pembimbing |
|-----|-------------|---|------------------|
| 1. | 31 Okt 2022 | Pertemuan Judul | <i>SP</i> |
| 2. | 13 Des 2022 | Pertemuan Bab I pendahuluan | <i>SP</i> |
| 3. | 4 Jan 2023 | Pertemuan Bab II teori | <i>SP</i> |
| 4. | 9 Jan 2023 | Pertemuan Bab III metode penelitian | <i>SP</i> |
| 5. | 13 Jan 2023 | Pertemuan draft wawancara | <i>SP</i> |
| 6. | 25 Jan 2023 | Mentorikan Narasumber atau informan | <i>SP</i> |
| 7. | 28 Jan 2023 | Pertemuan hasil penelitian | <i>SP</i> |
| 8. | 10 Feb 2023 | Pertemuan Saran dan Bab IV | <i>SP</i> |
| 9. | 21 Feb 2023 | memeriksa daftar pustaka dengan muntlag | <i>SP</i> |
| 10. | 11 Mei 2023 | ACC ganda Skripsi | <i>SP</i> |

Medan, .. 23 Mei .. 2023.

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Arfan Rizki S.Sos.Mp.
 NIDN : 0590017402

(Angela Mahalia S.Sos.Mp.
 NIDN : 0122110801

(Dr. Sitor Sitinjo, S.Sos. M.Si
 NIDN : 0117019201





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN)

[umsuMEDAN](https://www.youtube.com/channel/UC...)

[umsuMEDAN](https://www.tiktok.com/@umsuMEDAN)

Nomor : 624/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 20 Ramadhan 1444 H
11 April 2023 M

Kepada Yth : Kepala Dinas Kominfo Kota Tanjung Balai
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **CINDY PARADIAN**
N P M : 1803100006
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : X (Sepuluh) / Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
ASPIRASI ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI KOTA TANJUNG
BALAI**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



a.n. Dekan,
Wakil Dekan-I

DR. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.L.Kom.
NIDN. 0111117804





PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
JLN. JENDERAL SUDIRMAN KM 5,5 TELP. 0623- 75995681
TANJUNGBALAI – 21362

SURAT KETERANGAN

Nomor: 800/466/Diskominfo/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ANDRINUKA SAPTANA, S,Sos, MM
Nip : 19820106.201001.1.019
Pangkat/Gol. Ruang : PEMBINA / IV.a
Jabatan : KEPALA DINAS KOMINFO KOTA TANJUNGBALAI

Diberikan Rekomendasi Izin Penelitian Kepada :

Nama : CINDY PARADIAN
NPM : 1803100006
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : X (Sepuluh) / Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Aspirasi
Online Rakyat (E-LAPOR) di Kota Tanjungbalai ”

Untuk : Melakukan Izin Penelitian pada tanggal 12 April s/d 12 Mei 2023 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai.

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungbalai
Tanjungbalai, 19 Mei 2023



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA TANJUNGBALAI

ANDRINUKA SAPTANA, S.Sos, MM.
NIP : 19820106 201001 1 019

* UU ITE No.11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1

* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSrE

* Dokumen asli dapat diunduh melalui Qr Code



Jurnal **KESKAP**

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 361/KET/KESKAP/V/2023

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Cindy Paradian
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Aspirasi Online Masyarakat (E Lapor) di Kota Tanjung Balai
Jumlah Halaman : 12 Halaman
Penulis : Cindy Paradian

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Mei 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



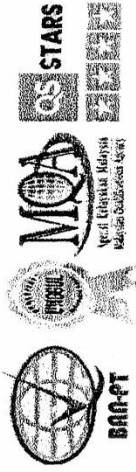
Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom



UMSU
Inggitu | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 762/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jum'at, 26 Mei 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

| No. | Nama Mahasiswa | Nomor Perek Mahasiswa | TIM PENGUJI | | | Judul Skripsi |
|-----|-----------------------|-----------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI III | |
| 6 | YOLANDA FEBRIANI | 1903100014 | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP | AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si. | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL DALAM PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DI DESA TULAN KECAMATAN GUNUNG MERIAH KABUPATEN ACEH SINGKIL |
| 7 | FEBRIYANTI ALDA LUBIS | 1903100037 | JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si. | SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si. | STRATEGI PENGAWASAN LANGSUNG KEPALA DESA DALAM PROGRAM DASAWISMA DI DESA HUTABARINGIN TOMBANG BUSTAK (TB) |
| 8 | CINDY PARADIAN | 1803100005 | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP | AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si. | Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si. | IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI KOTA TANJUNG BALAI |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |

Notulis Sidang :

1.

Medan, 04 Dzulqaidah 1444 H
24 Mei 2023 M



Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua



Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom