

IMPELEMENTASI SP4N-LAPOR DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM

Oleh:

Rizki Akbar
NIM. 190565201122

ABSTRAK

Era digital, serta perilaku masyarakat semakin cepat berubah dan pada saat yang bersamaan pemerintah daerah terutama pada bagian pelayanan publik harus dapat mengimbangi perubahan zaman dan perilaku masyarakat. Untuk menyikapi itu pemerintah telah melakukan inovasi pelayanan melalui SP4N-Lapor, namun pada pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah masalah. Penelitian ini melihat pelaksanaan SP4N-Lapor di Kota Batam. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi Pelayanan Publik melalui SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 7 orang. Teknik dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi program yang dikemukakan oleh Edward III. Hasil penelitian ini antara lain; 1. Aspek komunikasi masih kurang maksimal dikarenakan media digital instansi belum dapat menjangkau banyak kalangan masyarakat Kota Batam, dan tidak ditemukannya penanggung jawab sosialisasi pada peraturan Kemenpan Rb, ataupun keputusan walikota 2. Aspek sumber daya, sudah sangat baik, dikarenakan fasilitas, anggaran ataupun sumber daya manusia yang tidak memiliki masalah, adapun harapan Dinas Komunikasi dan Informatika ialah adanya peremajaan fasilitas terutama pada perangkat komputer, 3. Aspek disposisi, telah berjalan sangat baik dibuktikan Kota Batam mendapatkan piagam penghargaan menjadi kota dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terbaik seindonesia No 4 dan struktur birokrasi, 4. Aspek struktur birokrasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam telah menjalankan SOP dan yang ada dan melakukan koordinasi dengan sangat baik dengan perangkat daerah lain melalui grup *Whatsapp*.

Kata Kunci : Pelayanan , SP4N-Lapor, Inovasi, Koordinasi, Implementasi

SP4N-REPORT IMPLEMENTATION AT BATAM CITY COMMUNICATION AND INFORMATION OFFICE

Oleh:

Rizki Akbar
NIM. 190565201122

ABSTRACT

The digital era, as well as people's behavior is changing faster and at the same time local governments, especially in the public service section, must be able to keep pace with the changing times and people's behavior. To respond to that, the government has innovated services through SP4N-Lapor, but in its implementation, a number of problems were still found. This study looked at the implementation of SP4N-Report in Batam city. The purpose of this study is to determine the implementation of Public Services through SP4N-Report at the Batam City Communication and Information Office. This study used a qualitative descriptive approach with 7 informants. Techniques and data collection are carried out through observation, interviews, and documentation. This research uses the theory of program implementation proposed by Edward III. The results of this study include; 1. The communication aspect is still not optimal because the agency's digital media has not been able to reach many people in Batam City, and there is no person in charge of socialization in the regulations of the Ministry of Agriculture RB, or the mayor's decree 2. The aspect of resources, has been very good, because facilities, budget or human resources do not have problems, while the hope of the Communication and Information Agency is the rejuvenation of facilities, especially on computer devices, 3. The disposition aspect has gone very well as evidenced by Batam City getting an award certificate to be the city with the best public service complaint management in Indonesia No. 4 and bureaucratic structure, 4. In terms of bureaucratic structure, the Batam City Communication and Information Agency has implemented SOPs and existing ones and coordinates very well with other regional devices through *Whatsapp groups*.

Keywords : Service, SP4N-Report, Innovation, Coordination, Implementation