

## **Policy Implementation Of Public Complaint Services (Command Center) In Yalimo Regency (Study On Communication And Informatics Department Of Yalimo District)**

### **Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat (Command Center) Di Kabupaten Yalimo (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Yalimo)**

Korina Peyon<sup>1\*</sup>, Marja Sinurat<sup>1</sup>, Layla Kurniawati<sup>3</sup>

Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1,2,3</sup>

[korinapeyon7@gmail.com](mailto:korinapeyon7@gmail.com)<sup>1</sup>

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

The Yalimo Government's public complaint service policy (command center) is indicated to have not been effective. This can be seen, the lack of socialization, limited human resources and limited internet network to access public complaint services (command center). The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of the public complaint service policy (command center) as well as the supporting and inhibiting factors for the implementation of the public complaint service policy (command center) in Yalimo Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative and the collection technique is by observation, interviews and documentation. Informants in this study were the Head of Service, Head of Communication and Information, Head of Statistics and Encryption and the general public (Public). In general, the conclusions of this research are Implementation of the public complaint service policy (command center) at the Yalimo District Communication and Information Office has not been effective, it can be seen: Socialization, counseling is not running optimally, Human resources and work facilities are not supportive There are no SOPs, technical guidelines and legal umbrellas that regulate the authority in carrying out policies, and The high percentage of the poor and the high unemployment rate in Yalimo Regency Supporting factors Availability of technology-based sophisticationonline, The existence of regulations, which become the reference, the basis, Commitment of all elements. Inhibiting factors: Inadequate human resources, Lack of supporting facilities, such as internet connection networks, Weak supervision, and Low community participation in the success of the policy. Suggestions in this study are that the relevant agencies should increase the frequency of communication, socialization, counseling, submit proposals for additional employees (admin), make rules, technical guidelines, SOPs, which involve the authority of the Yalimo District Communication and Information Office in complaint services. community (command center), as well as making breakthroughs by creating other complaint center services such as through free telephone calls (Call Center) or expanding free internet networks (wifi).

**Keywords:** Policy Implementation, Public Complaint Service

#### **ABSTRAK**

Kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat (command center) Pemerintah Yalimo diindikasikan belum efektif. Hal ini terlihat dari minimnya sosialisasi, keterbatasan SDM dan jaringan internet untuk mengakses layanan pengaduan masyarakat (command center). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat (command center) serta faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat (command center) di Kabupaten Yalimo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulannya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kabid Pelayanan, Kabid Komunikasi dan Informatika, Kabid Statistik dan Sandi serta masyarakat umum (Masyarakat). Secara umum kesimpulan dari penelitian ini adalah Implementasi kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat (command center) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo belum berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dari: Sosialisasi, penyuluhan belum berjalan maksimal, SDM dan kerja fasilitas belum mendukung Belum ada SOP, juknis dan payung hukum yang mengatur kewenangan dalam menjalankan kebijakan, dan Tingginya persentase penduduk miskin dan tingginya angka pengangguran di Kabupaten

Yalimo Faktor Pendukung Tersedianya kecanggihan berbasis teknologi secara online, Adanya peraturan yang menjadi acuan, dasar, komitmen semua elemen. Faktor penghambat: SDM yang kurang memadai, Sarana pendukung yang kurang, seperti jaringan koneksi internet, Pengawasan yang lemah, dan Partisipasi masyarakat yang rendah dalam mensukseskan kebijakan. Saran dalam penelitian ini adalah sebaiknya dinas terkait meningkatkan frekuensi komunikasi, sosialisasi, penyuluhan, pengajuan usulan penambahan pegawai (admin), membuat aturan, juknis, SOP, yang melibatkan kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo dalam layanan pengaduan masyarakat (command center), serta melakukan terobosan dengan membuat layanan pusat pengaduan lainnya seperti melalui telepon gratis (Call Center) atau memperluas jaringan internet gratis (wifi).

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Pelayanan Pengaduan Masyarakat

## 1. Pendahuluan

Salah satu aspek yang turut menentukan laju pembangunan baik pembangunan pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan lain sebagainya di daerah adalah perlu adanya sinergitas antara pemerintah sebagai penggerak dan penentu kebijakan pembangunan serta partisipasi nyata dari masyarakat dalam mendukung suksesnya pembangunan tersebut. Mengutip pendapat (Riyadi, 2011) yang menyatakan bahwa salah satu kunci terciptanya kelancaran dan suksesnya pembangunan adalah peranan komunikasi pemerintahan daerah untuk dapat menyampaikan berbagai informasi tentang kebijakan pembangunan yang akan dilaksanakan kepada masyarakat dan adanya partisipasi masyarakat yang turut berpartisipasi aktif dalam pembangunan tersebut yaitu dengan cara menyampaikan aspirasi, kritik dan saran.

Permasalahannya data yang dirilis dari *Ombudsman* Republik Indonesia pada tahun 2020 hasil pengaduan masyarakat, menempatkan Informasi Publik berada posisi ke 12, dengan jumlah pelapor sebanyak 2,37% dari sekian banyak pengaduan laporan masyarakat tersebut diantaranya adalah instansi pemerintah dinilai kurang transparan dalam menyajikan informasi program pembangunan, informasi yang berkaitan dengan keuangan, serta instansi pemerintah dinilai lamban dan kurang merespon kritik, saran yang disampaikan oleh publik terkait masalah pembangunan dan pelayanan publik (Sumber: *Ombudsman* RI, 2021). Salah satu Badan Publik yang mempunyai tugas memberikan informasi kepada publik dan menampung aspirasi kritik, saran publik di tingkat Kabupaten seperti Kabupaten Yalimo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika.

Kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) yang diberi nama "Pemda Yalimo" di buat dalam bentuk media sosial (*Facebook*) serta *website* resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Yalimo, yang merupakan salah satu sarana bagi masyarakat (publik) untuk berinteraksi dengan pemerintah daerah, sebagai sarana publik untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, saran dan kritik terkait masalah pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan permasalahan lainnya yang menyangkut kepentingan publik serta sebagai wadah Pemerintah Daerah Kabupaten Yalimo untuk mempublikasikan dan menyebarkan informasi mengenai apa saja program kerja dan capaian prestasi kepada publik tanpa di batasi ruang dan waktu, selain itu menuntut Pemerintah Daerah Kabupaten Yalimo melalui OPD-OPD terkait untuk secara sigap merespons keluhan, saran dan kritik masyarakat.

Fenomena secara sistem pelayanan publik yang duluhnya masyarakat mengadu manual melalui surat kotak saran namun sekarang fenomena berubahannya melalui online berupa aplikasi media sosial facebook "Pemda Yalimo" untuk masyarakat berinteraksi dengan pemerintah untuk menyampaikan semua keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik, namun sering masyarakat mengalami kendala karena terbatasnya jaringan koneksi internet di Kabupaten Yalimo terlebih khususnya masyarakat yang ada di distrik-distrik daerah pedalaman dan perbatasan yang koneksi jaringan internetnya buruk, sehingga masyarakat sulit memenuhi hak akan kebutuhan menyampaikan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat kepada pemerintah terkait dengan masalah-masalah yang dihadapi

oleh masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan publik yang sudah diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Selain itu permasalahan lainnya yang kerap terjadi adalah persoal seperti halnya pelayanan umum kesehatan, pendidikan, infrastruktur kesejahteraan sosial, serta ekonomi masyarakat di Kabupaten Yalimo, yang di mana dalam dua tahun belakangan ini pemerintahan tidak berjalan efektif dan efisien karena permasalahan politik yang fatal sehingga pemerintah kurang menjalankan pemberian kualitas pelayanan publik dan perhatian penuh kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis, implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) Pemda Yalimo diindikasikan kurang berjalan maksimal. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari server *command center* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo sejak layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dibentuk dari tahun 2 Maret 2019 sampai dengan periode Mei 2022 jumlah anggota group ini baru mencapai 1.246 anggota, sedangkan jumlah penduduk potensial Kabupaten Yalimo sampai dengan periode Januari 2022 mencapai 118.829 jiwa, hanya sekitar 13,44% masyarakat yang berpartisipasi dalam layanan pengaduan masyarakat (*command center*) Pemda Yalimo, artinya kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dapat dikatakan masih rendah.

Hasil observasi dan wawancara penulis dengan beberapa masyarakat (publik) dan pegawai yang bekerja pada layanan pengaduan masyarakat (*command center*) pada tanggal 2 Juni 2022, diperoleh hasil bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui bahwa adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) yang diberi nama "Pemda Yalimo", hal ini mengindikasikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo kurang efektif memberikan sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat tentang adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*).

Lebih lanjut masih hasil observasi pendahuluan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh layanan pengaduan masyarakat (*command center*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo dinilai lamban dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh publik, hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya sumberdaya manusia yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo, diketahui bahwa jumlah SDM/admin yang mengelola layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hanya 2 (dua) orang, sehingga lamban dalam memetakan dan menindaklanjuti permasalahan publik ke instansi terkait, hal ini yang membuat anggota (publik) kurang aktif dalam forum layanan pengaduan masyarakat (*command center*), karena merasa aspirasinya terabaikan.

## 2. Tinjauan Pustaka

Secara etimologis, istilah kebijakan atau *policy* berasal dari bahasa Yunani "*polis*" berarti negara kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi "*politia*" yang berarti negara. Akhirnya masuk ke dalam bahasa Inggris "*policie*" yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah publik atau administrasi pemerintahan. Hasan (2017: 157) menyatakan pengertian kebijakan adalah istilah "kebijakan" atau "*policy*" dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu badan pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu Rose Hamdi (2014: 38) mengartikan kebijakan (*policy*) sebagai suatu rangkaian panjang dari kegiatan-kegiatan yang berkaitan dan akibatnya bagi mereka yang berkepentingan, dari pada hanya sekedar suatu keputusan.

Lebih lanjut pendapat (Hamdi, 2014) menyatakan pengertian dari kebijakan publik merupakan salah satu *output* atau hasil dari proses penyelenggaraan pemerintahan, disamping pelayanan pemerintahan publik, barang publik, dan regulasi. Dewasa ini istilah kebijakan lebih

sering dan secara luas digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah seperti perilaku negara pada umumnya, untuk melihat keberhasilan suatu kebijakan dan tindakan dalam pengambilan keputusan, jika sangat bergantung pada implementasi kebijakan itu sendiri. Menurut (Wahab, 2012) kebijakan adalah “suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan”.

(Mazmanian dan Sabatier, 2013) mendefinisikan kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Sementara Agustino (2018: 139) mengungkapkan bahwa kebijakan publik adalah „serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut disulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud“.

Pakar kebijakan publik (Thoha, 2010) mendefinisikan kebijakan publik dengan pengertian bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut di atas dapat diketahui bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang telah ditentukan oleh pemerintah (instansi publik) dalam rangka merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat dan bertujuan untuk mengatur kepentingan seluruh anggota masyarakat. Kebijakan publik tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan yang dipergunakan untuk tujuan, sasaran dari program program dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan publik.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Kata implementasi berasaskan kegiatan secara terencana, sesuai dengan keputusan yang disepakati agar tidak menyimpang dari tujuan yang ditetapkan.

Pengertian implementasi menurut (Mustari, 2011) adalah “seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul satu keputusan”. Suatu keputusan selalu dimaksudkan untuk mencapai sasaran. Guna merealisasikan pencapaian sasaran tersebut, diperlukan serangkaian aktivitas, jadi dapat dikatakan bahwa implementasi adalah operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai sasaran tertentu. Mengutip pendapat Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno. 2012: 132) memberikan pengertian implementasi kebijakan publik adalah “Suatu upaya untuk mencapai tujuan agar tidak menyimpang dari tujuan awal yang telah ditetapkan, artinya implementasi ini dilakukan untuk menghasilkan keputusan-keputusan yang disesuaikan berdasarkan kesepakatan bersama, bukan berdasarkan kepentingan pribadi atau golongan”.

Lain halnya dengan (Agustino, 2018) yang mendefinisikan implementasi kebijakan yaitu:

“Sebagai pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar yang biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”.

Senada dengan pengertian di atas, (Setiawan, 2009) menyatakan bahwa implementasi adalah

“perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”. Adapun makna implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier sebagaimana dikutip (Ismail, 2010), mengatakan bahwa implementasi adalah “memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Meter dan Horn (AlFatih, 2010), berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik merupakan “suatu tindakan-tindakan yang dapat dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang bertujuan agar keputusan yang diambil lebih baik dari sebelumnya”. Wibawa (Tahir, 2014), menyatakan maksud dan tujuan dari implementasi kebijakan adalah “sebagai pedoman pemerintah untuk menghasilkan kebijakan yang sesuai kebutuhan public”. Merujuk kepada penjelasan di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh berbagai aktor baik pemerintah, swasta maupun individu, agar tujuan, manfaat, dapat terealisasi sesuai dengan yang diharapkan.

Pakar lain, (Dwijowijoto, 2013) mengartikan implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivat* atau turunan dari kebijakan tersebut. Lain halnya dengan Agustino (2018: 179) yang mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar yang biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dapat dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran dari kebijakan tersebut ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam buku yang berjudul *Policy Implementasi and Bureacracy*, Randall B. Repley and Grace A. Franklin (1986) dalam (Alfatih, 2010) menulis tentang

*“Three conceptions relating to successful implementation sambil menyatakan: “the notion of success in implementation has no single widely accepted definition. Different analysts and different actors have very different meanings in mind when they talk*

*about or think about successful implementation. There are three dominant ways of thinking about successful implementation”.*

Pendapat Ripley dan Franklin (dalam Alfatih, 2010), menunjukkan bahwa keberhasilan suatu implementasi akan ditentukan bagaimana tingkat kepatuhan, lancarnya rutinitas fungsi lembaga, dan hasil kebijakan yang sesuai dengan rencana dari kebijakan. Berdasarkan teori-teori implementasi kebijakan di atas dapat ditarik asumsinya bahwa jika tingkat kepatuhan bawahan tinggi, maka akan terjadi implementasi yang baik. Implementasi kebijakan merupakan proses kebijakan yang dibuat dalam bentuk tindakan atau keputusan dimana di dalamnya terdapat tujuan yang hendak dicapai. Dalam penelitian ini teori implementasi kebijakan yang peneliti gunakan adalah mengutip pendapat Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2012), terdapat empat dimensi yang secara tidak langsung mempengaruhi implementator dalam mengimplementasikan kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya (SDM dan fasilitas), struktur birokrasi (SOP dan koordinasi) serta lingkungan sosial dan ekonomi.

### **3. Metode Penelitian**

Desain penelitian menurut (Arikunto, 2011) adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti, sebagai ancar-ancar kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. (Sugiyono, 2013) mengatakan bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Merujuk uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam dan menyeluruh mengenai permasalahan atau objek yang diteliti, kemudian dideskripsikan dan dianalisis berdasarkan teori yang relevan. Dengan demikian, maka penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai a) Implementasi Kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo, serta b) Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo.

### **4. Hasil dan Pembahasan**

Pemerintah Kabupaten Yalimo melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo melakukan Inovasi kebijakan dibidang pelayanan pengaduan masyarakat (*command center*) yang diberi “Pemda Yalimo”. Adapun hasil penelitian ini menggambarkan implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimomelalui *grand* teori implementasi kebijakan sebagaimana yang diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn dalam (Winarno, 2012) ada 4 (empat) indikator yaitu 1) Komunikasi (sosialisasi, penyuluhan) 2) Sumber daya (SDM dan fasilitas), 3) Struktur birokrasi (SOP dan koordinasi) dan 4) Lingkungan sosial dan ekonomi. Hasil penelitian ini dapat di uraikan satu persatu sebagai berikut:

#### **Aspek Komunikasi (Penyuluhan, Sosialisasi)**

Aspek komunikasi (penyuluhan, sosialisasi) dalam penelitian ini, digunakan untuk melihat sejauhmana Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo telah memberikan penyuluhan, sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan layanan pengaduan masyarakat (*command center*), sehingga masyarakat mengetahui adanya layanan pusat pengaduan, pada akhirnya masyarakat mau berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran terhadap pelayanan maupun program-program pembangunan yang telah

dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Yalimo. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Demianus Wakman selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo yang menyatakan:

Berkaitan dengan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo dapat dikatakan kurang maksimal kami lakukan, mengingat wilayah kerja Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo ini mencakup 5 Distrik dan 300 Kampung, tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang bekerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo. Oleh karena itu kami melakukan sosialisasi adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hanya melalui media massa dan media sosial. Dari hasil wawancara peneliti mencoba menggali yang dimaksud kurang maksimal penjelasan tersebut adalah dari 5 Distrik dan 300 Kampung ini memiliki luas wilayah yang cukup luas untuk memberikan sosialisasi penyuluhan ke setiap distrik dengan luas wilayah yang berbukit-bukit sehingga keseluruhan luas wilayah di Kabupaten Yalimo sebagai berikut: Distrik Elelim 660,76 km<sup>2</sup>, Distrik Apahapsili 383,32 km<sup>2</sup>, Distrik Abenaho 1.131,81 km<sup>2</sup>, Distrik welarek 1.021,39 km<sup>2</sup> dan Distrik benawa 871,90 km<sup>2</sup> keseluruhan luas wilayah Kabupaten Yalimo ±4.330,29 dengan luas wilayah yang sangat luas ini memakan waktu yang cukup lama dengan jarak tempuh kesetiap distrik untuk memberikan sosialisasi dengan kondisi sedemikian rupa dan kemudian tidak sebanding dengan jumlah SDM yang menggover admin hanya berjumlah 2 orang saja sehingga sosialisasi tidak berjalan efektif (Wawancara: 2 Juni 2022, pukul 09:00 WIT).

Pendapat di atas sejalan dengan Yohanes Walianggan selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo yang menyatakan:

Komunikasi kebawah atau dengan masyarakat sampai tingkat Desa/Kelurahan sejujurnya memang belum maksimal kami lakukan, hal tersebut bukan tanpa alasan karena jika merujuk ruang lingkup wilayah kerja Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo mencakup 5 Distrik/Kecamatan dan 300 Kampung dengan luas wilayah 4.330,29 Km<sup>2</sup>. Sehingga keterbatasan SDM merupakan suatu keniscayaan jika kami harus melakukan sosialisasi keseluruhan lingkup kerja tersebut. Menindaklanjuti hal tersebut maka kami dari pihak Dinas, menyampaikan informasi kepada masyarakat melakukan sosialisasi adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) melalui bauran media massa dan media sosial (Wawancara: Kamis 2 Juni 2022, pukul 11:00 WIT).

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Danny Faluk selaku Kepala Bidang Statistik dan Persandian pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo menyatakan:

Permasalahan klasik yang menjadi problematika pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo terkait dengan penyuluhan dan sosialisasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ke masyarakat adalah disebabkan karena terbatasnya SDM atau personil Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo yang melakukan penyuluhan dan sosialisasi, untuk mengantisipasi hal tersebut upaya lain yang kami lakukan adalah dengan memanfaatkan media bauran misalnya melakukan publikasi dan penyebaran informasi di media massa, elektronik, dan sosial. (Wawancara: jumat 3 Juni 2022, pukul 11:00 WIT).

Demikian halnya Maria Yuhame selaku masyarakat dari Distrik Welarek Kabupaten Yalimo menyatakan:

Sosialisasi dan penyuluhan tentang kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Distrik Welarek Kabupaten Yalimo, kami pribadi sendiri mengetahui adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ini

dari media sosial, namun banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya kebijakan ini, terutama masyarakat yang hidup dibawah garis kemiskinan, atau masyarakat awam yang tidak memiliki *smartphone* sebagai salah satu media untuk mengakses layanan pengaduan masyarakat (*command center*), kemudian bisa membuka aplikasi internet namun terkendala oleh jaringan internet yang putus-putus atau masih kurang memadai(Wawancara: 4 Juni 2022, pukul 09:00 WIT).

Hal serupa diungkapkan oleh Enias Wabuk selaku masyarakat dari Distrik Benawa Kabupaten Yalimo menyatakan:

Kami mengetahui adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) bukan dari sosialisasi atau komunikasi dengan instansi terkait, melainkan dari media massa. Kebijakan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Yalimo khususnya dalam menyampaikan aspirasi, masukan, kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi yang ada di Kabupaten Yalimo. Sayangnya masih banyak masyarakat di Kabupaten Yalimo yang belum mengetahui adanya kebijakan ini, banyak faktor yang mempengaruhi ketidaktahuan masyarakat, diantaranya adalah kurang efektifnya sosialisasi, penyuluhan yang dilakukan oleh instansi terkait, rendahnya pengetahuan masyarakat, serta keterbatasan ekonomi masyarakat karena tidak memiliki *gadget* (Wawancara Senin 6 Juni 2022, pukul 12:00 WIT).

Senada dengan pendapat Regina Peyon selaku masyarakat dari Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo menyatakan:

Benar bahwasannya kami mengetahui adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dari media elektronik, secara keseluruhan kami masyarakat Distrik Apahapsili belum pernah mendapatkan sosialisasi, komunikasi dari instansi terkait. Hal ini lah yang menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*). Sepengetahuan kami, sampai dengan bulan Juni 2022 jumlah anggota group layanan pengaduan masyarakat (*command center*) Facebook Pemda Yalimo baru mencapai 1.246 anggota (Wawancara: senin 6 Juni 2022, pukul 10:00 WIT).

Hasil wawancara di atas dapat di buat kesimpulan bahwa jika dilihat dari aspek komunikasi (sosialisasi, penyuluhan) maka dapat dikatakan kurang mendukung dalam mengimplementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimo, hal tersebut terlihat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo selaku *leading sector* kebijakan ini kurang melakukan komunikasi, sosialisasi, penyuluhan berkaitan dengan kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*). Permasalahan ini disebabkan karena keterbatasan SDM dan tidak sebanding dengan wilayah kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo yang mencakup 5 Kecamatan dan 300 Kampung dengan luas wilayah 4.330,29 Km<sup>2</sup> sedangkan jumlah pegawai (admin) yang mengelola aplikasi layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hanya berjumlah 2 orang. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo melakukan sosialisasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hanya melalui bauran promosi seperti melalui *web site*, media massa, media elektronik dan media sosial.

### **Aspek Sumber Daya (SDM dan Fasilitas)**

Aspek sumber daya (SDM dan fasilitas) untuk mengukur sejauhmana layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo memiliki SDM (admin) yang memadai sehingga bisa mengcover dan menindaklanjuti seluruh masukan, kritik dan saran ke instansi terkait, selain itu sejauhmana layanan pengaduan masyarakat (*command center*) memiliki fasilitas jaringan internet berbasis teknologi yang berkualitas sehingga mudah diakses publik terutama publik yang jauh dari pusat Ibukota. Hasil

wawancara penulis dengan Demianus Wakman selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo yang menyatakan:

Mengimplementasikan kebijakan termasuk kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimo tentunya membutuhkan dukungan sumberdaya, baik SDM maupun sumberdaya fasilitas kerja. Sebagaimana diketahui bahwa admin yang mengelola aplikasi layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ini hanya berjumlah 2 orang, sedangkan jumlah anggota group layanan pengaduan masyarakat (*command center*) yang tergabung dalam *Facebook* "Pemda Yalimo" mencapai 1.246 anggota, dimana masing-masing anggota ini memiliki permasalahan individu berkaitan dengan pelayanan, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pertanian, perikanan, perekonomian dan berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Artinya dilihat dari sisi SDM kurang mendukung Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi dalam pelaksanaan kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*). Lebih lanjut dalam mengaplikasikan kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ini berbasis teknologi, menggunakan jaringan server internet, yang terkadang sering mengalami gangguan jaringan *offline*, ditambah lagi masih ada daerah di Kabupaten Yalimo terutama masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman yang sulit mengakses jaringan internet seperti di Distrik Welarek, Distrik Benawa, Distrik Apahapsili, Distrik Abenaho (Wawancara: Kamis 2 Juni 2022, pukul 09:00 WIT).

Senada dengan penuturan Yohanes Walianggen selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo yang menyatakan:

Pada prinsipnya dalam mengimplementasikan kebijakan termasuk kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimo tidak akan berjalan maksimal tanpa didukung oleh sumberdaya manusia baik dari segi kualitas dan kapasitas, serta tanpa didukung fasilitas kerja yang memadai. Untuk diketahui bahwa jumlah admin yang bekerja pada layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dalam *Facebook* "Pemda Yalimo" berjumlah 2 orang, sedangkan jumlah masyarakat yang tergabung dalam group layanan pengaduan masyarakat (*command center*) jumlahnya mencapai kurang lebih 1.246 anggota. Minimnya SDM tersebut berdampak pada lambannya admin dalam memetakan dan menindaklanjuti permasalahan yang di adukan publik ke instansi terkait. Selain permasalahan keterbatasan SDM, permasalahan lainnya adalah rendahnya kualitas jaringan aplikasi internet terutama distrik yang terletak didaerah perbatasan dan pedalaman yang ada di Kabupaten Yalimo.. Oleh karena ini menjadi catatan penting bagi kami, bagaimana dapat memenuhi kebutuhan SDM dan meningkatkan kualitas jaringan internet, sehingga masyarakat Kabupaten Yalimo dapat mengakses aplikasi layanan pengaduan masyarakat (*command center*) tanpa adanya gangguan yang berarti, dengan kata lain masyarakat dapat terlayani dengan baik pada saat mengakses layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dalam *Facebook* "Pemda Yalimo" (Wawancara: Kamis 2 Juni 2022, pukul 13:00 WIT).

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Danny Faluk selaku Kepala Bidang Statistik dan Persandian pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo menyatakan:

Sumber daya manusia yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo secara kuantitas belum sepenuhnya mendukung dalam rangka mengimplementasikan kebijakan termasuk kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimo. Masih perlu adanya penambahan personil khususnya admin yang memiliki *skill* dalam mengelola layanan pengaduan masyarakat (*command center*), hal tersebut mengingat beratnya beban kerja admin dalam menjalankan kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*). Dalam

mengakses kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ini pula dibutuhkan jaringan internet yang berkualitas, ini lah yang menjadi problematika yang sedang kami hadapi, mengingat masih terdapat daerah-daerah di Kabupaten Yalimo yang mengalami kesulitan dalam mengakses jaringan internet (Wawancara: Jumat 3 Juni 2022, pukul 11:00 WIT).

Demikian halnya Maria Yuhame selaku masyarakat dari Distrik Welarek Kabupaten Yalimo menyatakan:

Pengamatan saya selama ini jumlah SDM yang bekerja pada layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dapat dikatakan masih terbatas dan kapasitasnya kurang memadai, bayangkan saja dengan jumlah admin yang berjumlah 2 orang apakah mampu mengcover anggota layanan pengaduan masyarakat (*command center*) yang jumlahnya berkisar 1.246 anggota. Hal ini yang membuat anggota (publik) kurang aktif dalam forum Layanan pengaduan masyarakat karena merasa aspirasinya, kritik, dan saran yang di unggahnya di aplikasi layanan pengaduan masyarakat terabaikan. Akses internet sebagai modal utama dalam mengakses layanan pengaduan masyarakat (*command center*) juga kami rasa masih perlu pembenahan, pasalnya tidak semua daerah di Kabupaten Yalimo ini yang memiliki kemampuan untuk mengakses jaringan internet. (Wawancara: Sabtu 4 Juni 2022, pukul 09:00 WIT).

Hal serupa diungkapkan oleh Eneas Wabuk selaku masyarakat dari Distrik Benawa Kabupaten Yalimo menyatakan:

Umumnya masyarakat merasa pesimis karena kritik, saran, dan aspirasi yang disampaikan pada layanan pengaduan masyarakat (*command center*) "Pemda Yalimo" kurang mendapat respon, dan instansi terkait yang membidangi terlambat dalam menanggapi keluhan yang disampaikan masyarakat tersebut. Hal tersebut diindikasikan karena terbatasnya jumlah admin yang mengelola kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*). Ditambah lagi terdapat daerah-daerah tertentu yang mengalami kendala dalam mengakses jaringan internet, khususnya daerah pedalaman. Oleh karena itu kami selaku masyarakat awam memiliki asa dan harapan semoga Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Yalimo dapat menambah kapasitas SDM dan meningkatkan kualitas jaringan internet khususnya daerah distrik yang jauh dari pusat Ibukota (Wawancara: Sabtu 4 Juni 2022, pukul 12:00 WIT).

Sama dengan rekan-rekannya Regina Peyon selaku masyarakat dari Distrik Apahapsili Kabupaten Yalimo menyatakan:

Seyangnya layanan pengaduan masyarakat (*command center*) dapat menjadi ajang bagi masyarakat Kabupaten Yalimo untuk menyampaikan permasalahan publik, dan sebagai wadah untuk menjalin komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Adanya kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ini juga merupakan momentum bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dalam rangka membangun Kabupaten Yalimo menjadi lebih baik. Namun yang disayangkan masyarakat kurang berpartisipasi dalam kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hingga bulan Juni 2022 jumlah anggota *group* layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hanya mencapai 1.246 anggota. Rendahnya partisipasi masyarakat ini disinyalir karena aspirasi masyarakat dalam *group* layanan pengaduan masyarakat (*command center*) kurang di respon karena terbatasnya jumlah admin yang mengelola *group* layanan pengaduan masyarakat (*command center*). Permasalahan lain adalah disinyalir karena akses jaringan internet yang kurang memadai dan sering mengalami gangguan (*trabel*) sehingga pada akhirnya berdampak pada kurangnya minat masyarakat untuk mengakses layanan tersebut (Wawancara: Senin 6 Juni 2022, pukul 10:00 WIT).

Hasil wawancara di atas dapat di buat kesimpulan bahwa dilihat dari aspek sumberdaya manusia kurang mendukung dalam mengimplementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimo, hal tersebut terlihat admin yang mengelola aplikasi layanan pengaduan masyarakat (*command center*) hanya berjumlah 2 orang, sedangkan jumlah anggota group layanan pengaduan masyarakat (*command center*) mencapai 1.246 anggota, dimana masing-masing anggota ini memiliki permasalahan individu berkaitan dengan pelayanan, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pertanian, perikanan, perekonomian dan fasilitas pelayanan umum lainnya yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat.

Minimnya SDM tersebut berdampak pada lambannya admin dalam memetakan dan menindaklanjuti permasalahan yang di adukan publik ke instansi terkait. Lebih lanjut dapat disimpulkan juga bahwa sumberdaya fasilitas juga kurang mendukung dalam mengimplementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) di Kabupaten Yalimo, hal tersebut dikarenakan dalam mengaplikasikan kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) ini berbasis teknologi, menggunakan jaringan server internet, yang terkadang sering mengalami gangguan jaringan *offline*, ditambah lagi masih ada daerah atau distrik di Kabupaten Yalimo terutama masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman seperti di Distrik Welarek, Distrik Benawa, Distrik Apahapsili, Distrik Abenaho yang sulit mengakses jaringan internet karena kualitas jaringan internet yang dapat dikatakan buruk.

## 5. Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dibahas pada Bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut : Implementasi kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Yalimo, yang didekati dengan 4 (empat) aspek yaitu, Komunikasi, Sumberdaya, Struktur Birokrasi dan Lingkungan sosial, Ekonomi ditemukan bahwa secara keseluruhan masih belum efektif. Namun secara substansi sebagaimana data yang disampaikan kepada penulis dapat dilihat bahwa kebijakan layanan pengaduan masyarakat dapat dibenahi secara bertahap. Faktor pendukung a) Tersedianya kecanggihan teknologi berbasis *online*, b) Adanya peraturan, yang menjadi acuan, landasan Dinas Komunikasi dan Informasi untuk membentuk kebijakan layanan pengaduan masyarakat (*command center*), dan c) Dukungan segenap elemen serta pihak terkait terutama Pemerintah Kabupaten Yalimo dalam menerapkan manajemen pengaduan berbasis *online*. Faktor penghambat: a) Kurang memadainya SDM, b) Kurang mendukungnya fasilitas, sarana pendukung seperti jaringan koneksi internet, c) Lemahnya kontrol atau pengawasan dari pihak yang berwenang karena selama ini belum terbentuk lembaga khusus yang memantau apakah instansi terkait sudah merespon pengaduan masyarakat atau tidak, d) Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan masyarakat (*command center*), masyarakat bersikap apatis.

## Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. (2018). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Edisi Revisi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- AlFatih, Andy. (2010). *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung : UNPAD Press.
- Alif Fajarria Annisa Shodiqie, (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB Linmas) Kota Surabaya, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 6

- Arief Purnomo, (2017). Implementasi Kebijakan Pengaduan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Binjai, *Jurnal Ilmu Administrasi*, STIA LAN. 13
- Astuti, Widi, (2008), *Perencanaan Pembangunan dan Aplikasinya*, Yograkarta : Andi Offset.
- Azis, Herry, (2018). *Integrasi E-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Basri dkk. (2010), *Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat (Command Center) di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung*, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, II
- Batinggi, Ahmad. (2010). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bungin,(2010). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Diansari, (2016). *Kebijakan Publik dan Penerapannya*. Jakarta : Inti Media.
- Dwijowijoto. (2013). *Kebijakan Publik dan Penerapannya*. Jakarta: Inti Media.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edwin, Arief, (2018), *Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia*, Seminar Nasional Informatika, Vo.19 No.2, Yogyakarta: UPN Veteran.
- Emzir, (2016), *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Eriyanto, (2011), *Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamdi, Muchlis. (2014). *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hanifah, Harsono. (2010). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Grasindo.
- Hardjaloka, Loura. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan NegaraLainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik, *Jurnal Rechts Vinding*. 3(3), Lintjewas, Tulus, dan Egetan, 2016, *Impementasi Permukiman Kumuh di Kota Bogor*, *Jurnal Administrasi Publik*, Universitas Garut, 1(11)
- Hardjati S, (2020), *Implementasi Kebijakan Command Center 112 di Kota Surabaya*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 1(14)
- Hasibuan, Malayu, (2010). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hendra, (2005). *Pembangunan Pedesaan dari Bawah dan Partisipasi Masyarakat*. Jakarta, Media Baru.
- Hetifah, Sumarto, (2013). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Indah, Puji. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana.
- Ismail, Nawawi, (2010). *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: PMN.
- Kuper, Adam, & Jessica. (2010). *The Social Science Encyclopedia (Terjemahan)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Laksmi, Fuad. (2010). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Lugiarti, (2004), *Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Proses Perencanaan Program Pengembangan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Lukman, (2013). *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta : Inti Press.
- Mangkunegara, Prawira, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mardikanto. Totok. (2017). *Sistem Penyuluhan Pembangunan*. Surakarta: UNS Press.
- Mazmanian dan Sabatier, Paul. (2013). *Implementation And Publik Policy Alih Bahasa*. Jakarta: Fokus Media.

- Moeleong, Lexy. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moh. Masyhur Arif, (2016). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Arlangga Development Journal/ADJ*,
- Mukarom, Zaenal. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyono, Yalia, (2011). *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government*, Bandung : Agenda Medika.
- Mustari, (2011), *Analisis Pengembangan Pola dan Penyelarasan Kebijakan Monitoring*, Jakarta: Kencana Jaya.
- Nasution, (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Tazitudulu, (2010), *Kibernetologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, (2014), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Parson, Wayne. (2015). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta : Prenada Media.
- Parwoto, (2007), *Perencanaan Pembangunan Partisipatif*, Solo, IPGI.
- Pasolong. (2011). *Implementasi Kebijakan Suatu Alat Analisis*. Bandung: Rosma Persada.
- Purnama, Nursya'bani. (2016). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rianto, Budi, (2012), *Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Riyadi, (2011,) *Perencanaan Pembangunan Daerah*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rohman, A. T. (2016). Implementasi Kebijakan melalui Kualitas Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah dan Implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendapatan Kabupaten Kuningan. *Jurnal Universitas Pasundan*, 11
- Sajogyo, (2011). *Sosiologi Pedesaan*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Samuel Johanis, (2020), Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pontianak *Journal of Public Administration and Sociology of Development /JPASDEV, Universitas Tanjungpura/ Untan*, 1(11)
- Sarwono, Jonathan. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sastropoetro, (2014), *Partisipasi Sebagai Keterlibatan Mental*, Jakarta: Cusio Graff.
- Selviana. M, (2020), Implementasi Pelayanan Publik Sp4n-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 14,
- Setiawan, Guntur. (2009). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, P, Sondang, (2014), *Kinerja Pegawai dan Staf*, Yogyakarta: Balai Pustaka.
- Silalahi, Uber. (2016). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sitanggang, (2009). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan.Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Soetomo, (2016), *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Subarsono, Agus. (2011). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumodiningrat, Gunawan, (2019), *Pemberdayaan Masyarakat dan Jaringan Pengaman Sosial*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutopo, dkk. (2012). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah*. Bandung: Focus Media.
- Syafarudin, Alwi, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta: BPFE.

- Tahir, Arifin, (2014), *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2010. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fadly. (2012). *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, (2003), *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Jakarta, CV Media Utama.
- Tobing, David Hizkia, dkk. (2017). *Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif*. Bali: Universitas Udayana.
- Wahab, Solihin Abdul. (2012). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara Cetakan Ke-Dua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2012), *Kebijakan Publik*. Jakarta : Elek Media Komputindo.
- Yudha Sansena, (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, 15