

Implementasi Sistem Pelayanan dan Pengaduan di Satpol PP Kabupaten Oku Timur

Rindy Putri Hapsari

Jurusan Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia. (email: hapsariland@gmail.com)

Abstrak

Pemerintah berkewajiban memberi *public service* yang berkualitas bagi khalayak. Untuk mewujudkan hal itu, Satpol PP Kabupaten OKU Timur menciptakan inovasi berupa Sistem Pelayanan dan Pengaduan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (SIP PAKAM) berbasis online. Harapannya dengan SIP PAKAM masyarakat Kabupaten OKU Timur lebih mudah mengakses pelayanan dan melakukan pengaduan. Sehingga Satgas SIP PAKAM dapat segera mengatasi pengaduan masyarakat dengan lebih cepat, tepat dan optimal. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten OKU Timur. Kajian ini memanfaatkan metode kualitatif deskriptif, dan proses pengumpulan data memakai teknik dokumentasi, pengamatan, dan interview. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIP PAKAM telah berjalan dengan baik berdasarkan empat variabel implementasi oleh Edward III seperti komunikasi antar pelakasan SIP PAKAM yang sudah terjalin dengan lancar, adanya sumber daya manusia yang sudah kompeten sesuai bidangnya, sikap implementator terutama Satgas Satpol PP yang melaksanakan tugas dan fungsinya dengan disiplin dan sesuai SOP serta masyarakat yang sudah mulai banyak mengakses layanan SIP PAKAM. Namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti penyediaan sarana prasarana yang lebih lengkap dan sosialisasi mengenai SIP PAKAM yang lebih luas hingga level desa di Kabupaten Kabupaten OKU Timur agar lebih banyak Masyarakat mengetahui dan dapat mengakses layanan SIP PAKAM.

Kata Kunci:

pelayanan publik; implementasi; pelayanan; pengaduan

Pendahuluan

Pemerintah merupakan instansi yang mempunyai kewajiban mewujudkan *public service* yang cepat, tepat serta berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan Publik ialah bentuk perwujudan dari fungsi negara yang dilukiskan pada sikap serta tingkah laku aparatur pemerintahannya (Nurhalizah 2023). Maksud utama *public organization* atau aparatur pemerintah ialah memberi *service* terbaik sebab hal itu ialah kewajiban untuk memberi hak khalayak (Larasati, 2023). Menurut UU No. 25 Th. 2009 Pelayanan publik ialah rentetan aktifitas yang direalisasikan untuk memenuhi keperluan pelayanan untuk warga negara selaras pada kebijakan yang sudah ditentukan mengenai barang, jasa, serta *administrative services*. Salah satu poin utama yang dimuat dalam peraturan tersebut adalah mengenai standar dalam pelayanan publik sebagai acuan terwujudnya *public service* yang bermutu bagi masyarakat. *Public service* yang baik dan

berkualitas juga selaras pada asas-asas paradigma pelayanan publik *New Public Service* (NPS). Dan upaya meningkatkan mutu *public service* ialah usaha kontinu, berkelanjutan serta dilakukan seluruh jajaran aparatur pemerintah (Sahirah, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberi dampak yang luar biasa terhadap seluruh segi kehidupan manusia meliputi *social, economy, political, education, government, security, public service*, serta lainnya (Valentino et al., 2022). Perkembangan teknologi digital juga sudah memberi banyak perubahan pola pada kehidupan di Indonesia (Wicaksono, 2022). Sektor pelayanan publik dituntut untuk memafaatkan teknologi infomasi dan internet sebagai alat atau media untuk memaksimalkan layanan kepada publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualits pelayanan dan tercapainya kepuasan publik. Pemerintah dapat memanfaatkan perkembangan di bidang teknologi informasi untuk mempermudah proses pemberian pelayanan publik agar lebih cepat dan tepat untuk masyarakat.

Pemanfaatan teknologi infomasi dalam pelayanan publik dapat disebut juga sebagai Konsep *E-Government*. *E-government* umumnya bisa dijelaskan pemakaian teknologi digital guna mentransformasikan aktivitas pemerintah, yang bermaksud guna menaikkan efektivitas, ketepatan pada pengutaraan layanan (Forman, 2005). Dan saat ini sudah banyak instansi pemerintahan di Indonesia yang sudah memakai *E-Government* pada proses pemberian *service*. Salah satunya bidang pelayanan yang telah menggunakan *E-Government* adalah sistem pelaporan dan pengaduan masyarakat. Dan layanan pengaduan masyarakat berbasis web atau online dibutuhkan guna menerobos sistem birokrasi yang tak sesuai serta membuat aktivitas pengaduan menjadi lebih tepat (Sansena, 2021). Seiring berjalannya waktu, perkembangan pesat sudah ada di aspek teknologi informasi, terlebih adanya internet, sudah mendorong beragam bidang kehidupan memakai teknologi ini semaksimalnya (Heriyanto 2022).

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) merupakan aparatur Pemerintahan Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota yang memiliki tugas utama menjaga ketentraman serta ketertiban umum pun menegakkan peraturan perundang-undangan. Pengadaan Satpol PP diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri dan ditetapkan melalui Perda. Satuan Polisi Pamong Praja ialah instansi pemerintah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam membantu melakukan tugas dan fungsinya. Satuan kerja tersebut memiliki tugas utama sebagai penegak perundang-undangan daerah, penyelenggara ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya Satuan Polisi Pamong Praja juga kerap menangani berbagai macam permasalahan berdasarkan laporan dan pengaduan masyarakat terkait pelanggaran perundang-undangan dan

pelanggaran ketertiban yang terjadi di dalam masyarakat. Jenis pengaduan yang sering diterima oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) serta keberadaan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) yang dianggap meresahkan. Namun masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masih mengalami kesulitan dalam proses pelaporan dan pengaduan. Dimana masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur belum paham prosedur pengaduan dan pihak yang dituju ketika muncul permasalahan ODGJ.

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Komering Ulu Timur telah membuat prosedur pelaporan dan pengaduan terkait permasalahan di masyarakat. Namun prosedur sebelumnya mengharuskan masyarakat untuk hadir dan mengisi formulir di kantor Satuan Polisi Pamong Praja ketika mereka akan memberikan laporan atau pengaduan. Prosedur tersebut masih belum efisien dan cepat karena dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pelaporan dan pengaduan. Sedangkan sebagai instansi pelenggara pelayanan publik Polisi Pamong Praja diuntut untuk dapat memberikan pelayanan publik secara responsive, cepat, tepat, dan berkualitas. Agar masyarakat dapat lebih mudah melakukan pengaduan maka Satuan Polisi Pamong Praja PP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berinisiatif menciptakan inovasi berupa sistem pelayanan dan pengaduan ketertiban dan ketentraman masyarakat secara *online* yang disebut SIP PAKAM. Terdapat dua tujuan utama ditetapkan kebijakan SIP PAKAM. Tujuan pertama adalah menjadikan SIP PAKAM sebagai penunjang dan alat instansi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan tugas pokok penegakan peraturan daerah. Dan tujuan kedua adalah memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait dengan pelanggaran peraturan daerah, ketentraman dan ketertiban umum berbasis *online* dengan lebih cepat dan mudah. Penerapan sistem daring membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat karena pengisian formulir secara online yang bisa dilakukan dimana dan kapan saja (Febryan, 2016).

Terdapat empat permasalahan publik yang dapat di laporkan kepada Satuan Polisi Pamong Praja melalui SIP PAKAM, yaitu:

1. Evakuasi ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa)
2. PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial)
3. Penertiban Anak Sekolah yang Membolos
4. Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Lainnya

Masyarakat dapat meminta pelayanan dan membuat pengaduan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan lebih cepat melalui *platform* media

online yang sudah disediakan berupa *whatapps*, facebook dan Instagram dengan konsep digitalisasi. Masyarakat tidak diwajibkan untuk datang ke kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ketika akan mengajukan pengaduan. Selain itu, Satgas Satuan Polisi Pamong Praja juga dapat merespon laporan atau aduan masyarakat dengan lebih cepat. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur juga telah menyiapkan tim Satgas khusus yang ditugaskan untuk mengelola beberapa media social atau *platform* SIP PAKAM, yang selanjutnya laporan tersebut akan diserahkan ke bagian unit kerja agar segera meninjau lanjut laporan dan pengaduan tersebut.

Penerapan sistem tersebut sudah berlangsung selama tiga tahun dari tahun 2021 hingga saat ini dan telah banyak masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mengakses serta terbantu dengan adanya layanan tersebut. Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, diantaranya adalah banyaknya masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang belum mengetahui penerapan SIP PAKAM. Mayoritas masyarakat yang melaporkan pengaduan melalui SIP PAKAM hanya berasal dari beberapa daerah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, diantaranya Kecamatan Martapura, Kecamatan Buay Madang, dan beberapa Kecamatan di sekitar Belitang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi sistem SIP PAKAM belum merata hingga di keseluruhan wilayah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang notabene terdiri atas 20 Kecamatan.

Sosialisasi merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan program. Tingkat sosialisasi yang tinggi dan penyebaran informasi yang luas dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan objek program dalam keberhasilan program. SIP PAKAM merupakan salah satu program Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar. Oleh karena itu sosialisasi yang dilakukan harus merata dan informasi yang tersampaikan harus dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Sampai saat ini sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur masih dalam skala kecil, dan tidak sebanding dengan luasnya area di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sosialisasi yang dilakukan hanya dalam penyebaran banner, di radio dan beberapa media sosial lainnya yang dimiliki oleh Pemerintah Ogan Komering Ulu Timur. Informasi juga belum diterima oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Selain penyebaran informasi, beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam inovasi SIP PAKAM adalah penambahan sarana dan prasarana pendukung. Sarana yang memadai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas anggota Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan tugas khususnya tugas yang berkaitan dengan program SIP PAKAM. Sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan program SIP PAKAM adalah

kendaraan dinas dan peralatan khusus yang diperlukan Satuan Polisi Pamong Praja. Kendaraan tersebut merupakan sarana utama Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjalankan tugas. Banyaknya kendaraan juga dapat menjadi sarana dalam penyebaran informasi bagi masyarakat di sekitar Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang susah dijangkau.

Program SIP PAKAM yang digagas oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur merupakan salah satu program terobosan yang dapat diaplikasikan di beberapa wilayah di Indonesia. Program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada petugas Satuan Polisi Pamong Praja, karena pada dasarnya petugas Satuan Polisi Pamong Praja bukan hanya melakukan penggusuran tempat-tempat tanpa izin, tetapi juga melayani masyarakat dengan ebrbagai keluhan dan aduan. Sehingga pada masa yang akan datang diharapkan dilakukan penelitian dan kajian lagi terkait dengan keberhasilan program SIP PAKAM yang telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian juga dapat dijadikan acuan untuk Pemerintah Daerah dalam evaluasi dan perbaikan program kedepannya.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis bagaimana implementasi Kebijakan SIP PAKAM di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan data dan informasi terkait proses implementasi Sistem Informasi Pelayanan dan Pengaduan Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat (SIP PAKAM) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Teknik pemilihan informan dalam pengumpulan data adalah *purposive sampling*, yang terdiri dari petugas satuan polisi pamong praja terutama Satgas SIP PAKAM, masyarakat dan beberapa pihak terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi, observasi dan wawancara, Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dimana data yang didapat selama pengumpulan dilapangan baik dari data wawancara, observasi maupun dokumentasi dianalisis melalui tahapan reduksi data. Tahap selanjutnya dilakukan penyajian data dalam bentuk infomasi dan tahap terakhir adalah penarikan atau penentuan kesimpulan akhir.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi merupakan tahapan yang dilakukan setelah sebuah kebijakan di resmikan oleh pihak yang berwenang. Implementasi merupakan tahapan paling penting dalam siklus kebijakan, karena tahapan ini dapat menentukan apakah tujuan kebijakan yang telah dibuat oleh

pemerintah dapat direalisasikan. Implementasi sendiri menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2004:147), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, individu ataupun kelompok dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan. Sedangkan Ripley dan Frangklin dalam (Winarno, 2014:148) menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Terdapat beberapa model implementasi menurut para ahli yang dapat digunakan untuk melihat dan menilai bagaimana pelaksanaan suatu kebijakan yang telah dibuat pemerintah. Penelitian ini menggunakan Model Implementasi dari George Edwards III untuk menganalisis bagaimana penerapan Kebijakan SIP PAKAM oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Menurut George Edwards III (dalam Winarno, 2014) model ini terdiri dari empat variabel yang bisa digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan implementasi kebijakan yaitu, komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat aspek mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, baik secara langsung maupun tidak secara langsung, dan masing-masing aspek saling berpengaruh terhadap aspek lainnya (Wahyudi, 2016).

Komunikasi

Variable pertama yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan berdasarkan model implementasi Edward III adalah komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting apalagi bagi pelayanan publik (Kinanti et al., 2023). Dan menurut Edward III (dalam Nugroho, 2009) bahwa komunikasi merupakan aspek pertama-tama harus ada agar pelaksanaan suatu kebijakan publik efektif. George Edward III juga mengatakan bahwa komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan” dan selanjutnya Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan (dalam Widodo, 2010:97). Informasi merupakan data yang merujuk kepada fakta - fakta baik berupa angka - angka, teks, dokumen, gambar, bagan, suara yang mewakili deskripsi verbal atau kode tertentu, dan semacamnya (Sobri et al., 2022). Begitu juga dalam pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM pada Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur mengharuskan adanya komunikasi dan penyebaran informasi yang baik agar pelaksanaannya berjalan dengan optimal dan lancar. Komunikasi antar pihak baik pihak internal maupun pihak eksternal harus dilakukan dengan aktif, baik dan efektif

agar program dapat berjalan dengan maksimal. Komunikasi internal dilakukan oleh sesama petugas Satuan Polisi Pamong Praja khususnya Satgas SIP PAKAM dengan unit kerja di tiap bagian. Komunikasi tersebut terjadi ketika terdapat laporan atau pengaduan dari masyarakat yang masuk ke dalam sistem SIP PAKAM. Kemudian laporan atau pengaduan tersebut akan diteruskan kepada unit kerja khusus yang menangani bidang tersebut.

Komunikasi juga dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja PP dengan pihak eksternal diantaranya adalah pihak pemerintah daerah, kedinasan, kecamatan atau desa, dan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi tersebut dilakukan sebagai upaya menjaga hubungan baik antar lembaga pemerintahan karena dalam penyelesaian masalah pihak Satuan Polisi Pamong Praja harus berkoordinasi dengan instansi pemerintah di lingkup Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi juga dilakukan untuk menyeragamkan standard dan tujuan tiap instansi. Jika tidak ada keseragaman serta kejelasan dalam menjalankan komunikasi maka standar dan tujuan kebijakan sulit untuk dicapai (Nadia et al., 2022).

Satuan Polisi Pamong Praja juga melakukan rapat khusus monitoring dan evaluasi kinerja yang dilakukan setiap akhir bulan. Rapat tersebut membahas laporan dan progres penyelesaian permasalahan atau aduan masyarakat. Rapat dihadiri oleh internal petugas Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur khususnya Tim Satgas dan Unit Kerja SIP PAKAM. Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur juga secara rutin melakukan komunikasi dengan pihak non pemerintahan seperti pondok pesantren, LSM, dan organisasi kemasyarakatan lainnya. Salah satu contoh masalah yang dikomunikasikan dengan instansi tersebut adalah berkaitan dengan penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi dengan masyarakat terjadi ketika proses pengaduan dan penyelesaian permasalahan yang telah dilaporkan secara online melalui media sosial berupa whatsapp, facebook atau instagram SIP PAKAM Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Komunikasi dengan masyarakat juga terjalin dalam kegiatan sosialisasi SIP PAKAM kepada masyarakat terutama di fasilitas umum di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis, dapat diketahui bahwa pengaduan dan pelaporan masalah dari masyarakat yang masuk ke sistem SIP PAKAM paling banyak berasal dari media sosial *whatsapp* (wa). Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa media sosial wa merupakan salah satu media paling mudah dan praktis untuk diakses. Salah satu jenis aduan yang paling banyak masuk adalah permasalahan yang terjadi di fasilitas atau *public area* seperti pasar Martapura dan Pasar Gumawang. Salah satu alasan banyaknya laporan masuk dari pasar karena tingginya intensitas sosialisasi Satuan Polisi Pamong Praja mengenai SIP PAKAM di lingkungan tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja juga telah melakukan sosialisasi di beberapa instansi

pemerintahan seperti kedinasan, sekolah, dan perkantoran. Sosialisasi SIP PAKAM juga telah dilakukan melalui media sosial seperti radio dan Instagram. Selain sosialisasi, Satuan Polisi Pamong Praja juga telah mengunggah konten berupa masalah dan *progress* penyelesaian yang telah dilakukan di lingkungan masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa komunikasi dan koordinasi antar stakeholder dan masyarakat sudah terjalin dengan baik dan lancar dalam pelaksanaan SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pihak masyarakat dan instansi di luar Satuan Polisi Pamong Praja ikut berperan aktif dan responsif dalam penyelesaian masalah. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Edward bahwa kebijakan harus dikomunikasi dengan organisasi public dan terutama masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai pemangku kepentingan.

Namun terdapat fakta yang ditemukan bahwa masih banyak masyarakat Ogan Komering Ulu Timur yang belum mengetahui adanya SIP PAKAM yang dapat mereka akses untuk memperoleh pelayanan dan melakukan pengaduan. Hal tersebut terjadi pada Masyarakat terutama Masyarakat yang berdomilisi jauh dari wilayah Kota Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yaitu Kota Martapura. Temuan penelitian menyatakan bahwa hal tersebut terjadi karena Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur belum maksimal dalam melakukan sosialisasi kepada Masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur telah melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat di beberapa public area seperti Pasar Martapura, pasar sukaraja, pasar rawa bening, pasar gumawang, sekolah-sekolah, kantor dinas, dan menyebarkan brosur di indomaret dan alfamart di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Namun sosialisasi yang sudah dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja PP masih belum menyeluruh di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dikarenakan minimnya anggaran yang tersedia. Sehingga masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui tentang keberadaan SIP PAKAM dan terkadang masih melakukan pengaduan secara manual yaitu dengan datang langsung ke kantor Satuan Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur.

Sumber Daya

Implementasi suatu kebijakan dapat berjalan sebagaimana mestinya jika dalam pelaksanaan kebijakan tersebut pelaksana didukung dengan sumber daya yang memadai. Menurut Van Matter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2014:628) bahwa dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia (*human resources*), sumberdaya material (*material resources*) dan sumberdaya metode (*method resources*) perlu cari

dafus nugroho. Sumber daya dalam penerapan SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga, yaitu sumber daya manusia, sumber daya keuangan/anggaran dan sumber daya sarana prasarana/peralatan.

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam implementasi sistem SIP PAKAM. Tersedianya sumberdaya manusia yang unggul dalam melaksanakan sesuatu kebijakan SIP PAKAM merupakan salah satu hal yang utama. Karena Peralatan yang andal/canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa (Hasibuan, 2009). Selain sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan haruslah sumber daya manusia yang kompeten dan berpegalaman dibidangnya. Karena kualitas pelaksana kebijakan akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja yang diberikan dan nantinya dapat mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagai pelaksana kebijakan SIP PAKAM dibagi menjadi dua bagian inti yaitu Satgas SIP PAKAM dan petugas sesuai tugas, fungsi, dan tanggungjawab Satuan Polisi Pamong Praja berdasarkan peraturan yang berlaku. Satgas SIP PAKAM bertugas mengelola laporan dan aduan masyarakat yang masuk ke sistem media sosial. Setelah laporan diterima, petugas SIP PAKAM melakukan klasifikasi aduan berdasarkan jenis masalahnya. Kemudian, masalah tersebut akan diteruskan kepada petugas Satuan Polisi Pamong Praja yang menangani masalah sesuai bidang yang sudah diklasifikasikan. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja bidang khusus akan melakukan pengecekan lapangan dan menyelesaikan masalah yang muncul pada masyarakat.

Sistem SIP PAKAM tidak hanya dijalankan oleh petugas yang berada di kantor pusat Satuan Polisi Pamong Praja, namun juga petugas yang berada di kantor kecamatan dan beberapa desa di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Apabila lokasi aduan atau laporan jauh dari kantor pusat Satuan Polisi Pamong Praja, maka petugas yang menyelesaikan adalah Satuan Polisi Pamong Praja yang berada di titik terdekat. Aduan yang dilaporkan oleh masyarakat wajib melampirkan informasi lokasi secara detail, sehingga Satuan Polisi Pamong Praja dapat memetakan petugas yang akan menyelesaikan masalah. Petugas yang menyelesaikan permasalahan juga sudah memiliki keahlian dan pengalaman dibidangnya. Seperti Satgas SIP PAKAM yang bertugas mengelola media sosial SIP PAKAM berupa *whatapps*, facebook dan Intsragram adalah petugas yang memiliki kemampuan dalam menggunakan peralatan teknologi dan juga bisa mengelola media sosial. Sehingga dalam proses menerima aduan dan melakukan klarifikasi aduan dapat dilakukan dengan cepat dan optimal. Selain itu petugas lapangan yang menangani pengaduan dari masyarakat juga merupakan petugas yang cakap dan sudah berpengalaman dalam menangani pelanggaran Undang-undang dan permasalahan gangguan

ketentraman masyarakat yang berasal dari ODJG, pengamen dan pengemis sampai anak sekolah yang membolos. Hal tersebut terbukti dari tingkat penyelesaian masalah pada masyarakat dalam hasil evaluasi kualitas layanan SIP PAKAM Tahun 2023 yang mencapai 75%.

2. Sumber Daya Anggaran

Anggaran merupakan salah satu aspek penting dalam pelaksanaan sistem atau program kerja. Ketersediaan anggaran akan menunjang keberhasilan suatu program. Edward III (dalam widodo, 2019) menyatakan dalam kesimpulan studinya bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Bahkan keterbatasan anggaran bisa menyebabkan pelaksanaan suatu kebijakan tidak berjalan dengan optimal. Anggaran yang digunakan dalam penerapan SIP PAKAM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur bersumber dari pembagian dana operasional Satuan Polisi Pamong Praja PP secara keseluruhan. Pelaksanaan SIP PAKAM belum memiliki anggaran khusus, yang berdampak pada pelaksanaan SIP PAKAM. Salah satu dampak minimnya anggaran SIP PAKAM adalah tidak meratanya sosialisasi pada masyarakat. Sosialisasi pada masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara luas yang notabene terdiri atas 20 Kecamatan membutuhkan anggaran operasional. Selain itu, dibutuhkan pula sarana serta prasarana berupa kendaraan dinas agar proses sosialisasi dapat berjalan lebih baik.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat diartikan sebagai berbagai peralatan yang bisa mendukung pelaksanaan program pemerintah. Sumberdaya peralatan atau sarana prasarana, berupa fasilitas fisik, merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan (Nurlailah 2021). Suatu program tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Tersedianya sarana dan prasana yang memadai adalah salah satu penunjang utama yang mempengaruhi kelancaran proses pelayanan publik dan menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan dari birokrasi yang terkait (Rohman et al., 2020). Sumber daya sarana dan prasarana ini dapat berupa bangunan, kendaraan, termasuk juga peralatan teknologi digitalisasi seperti aplikasi, media sosial dan juga website. Program SIP PAKAM yang dijalankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur dilakukan dengan sarana dan prasarana Satuan Polisi Pamong Praja. Terdapat beberapa bagian sarana dan prasarana yang menjadi aspek penting program SIP PAKAM salah satunya media sosial. Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur memiliki tiga media sosial yang sosial dimanfaatkan dalam penerapan SIP PAKAM. Media sosial tersebut yaitu whatsapp, facebook, dan instagram. Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur telah melakukan analisis dalam memilih *platfoam* media sosial yang digunakan untuk menjalankan SIP PAKAM. Berdasarkan

analisis tersebut diketahui bahwa whatsapp menjadi media paling cocok untuk pelaksanaan SIP PAKAM. *Whatsapp* (wa) merupakan salah satu media sosial yang paling mudah diakses oleh masyarakat. Mayoritas masyarakat sudah memiliki wa dan sering menggunakannya. Namun, pihak Satuan Polisi Pamong Praja masih memfungsikan media sosial facebook dan instagram sebagai sarana penyalur keluhan dan aduan masyarakat secara online.

Sarana lain yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas yaitu alat pengamanan dan kendaraan bermotor. Sarana tersebut digunakan oleh petugas dalam melaksanakan penertiban dan penyelesaian masalah di masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis diketahui bahwa peralatan keamanan yang dimiliki oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja sudah tercukupi. Namun agar penerapan SIP PAKAM lebih efektif dan optimal diperlukan penambahan sarana prasarana. Sarana yang dibutuhkan dan perlu dilakukan penambahan adalah kendaraan bermotor. Sarana tersebut diperlukan agar mobilisasi petugas di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dapat dilakukan dengan baik. Hal tersebut juga menjadi pendukung efektivitas dan kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah di lingkungan Masyarakat.

Disposisi

Disposisi berkenaan dengan kesediaan/komitmen, konsistensi dan kejujuran dari para implementor/pelaksana untuk melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar, serta tingkat demokrasi dalam pelaksanaannya (Laary et al., 2022). Sedangkan Menurut Edward III (dalam Nugroho, 2014:637), disposisi ini merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan dan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Variabel disposisi digunakan untuk menganalisis sikap dan perilaku serta kesungguhan implementator yaitu Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan kebijakan SI PAKAM. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa sikap petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ketika melakukan tugas dan menerapkan SIP PAKAM sudah dinilai baik. Sikap disiplin dan bertanggungjawab menjadi parameter yang menunjukkan baiknya petugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penertiban dan penyelesaian permasalahan di masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas juga dilakukan dengan ramah, cepat dan responsif.

Pembagian tugas dan fungsi pada pelaksanaan SIP PAKAM menjadi bukti bahwa sistem tersebut telah dilakukan dengan baik. Setiap jabatan dalam instansi Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Satgas SIP PAKAM bertugas menerima laporan dan pengaduan melalui media sosial yang disediakan, kemudian mengidentifikasi jenis

laporan, dan menyerahkan laporan ke bagian yang bertugas untuk menyelesaikan. Bagian lapangan bertugas menangani permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat secara langsung. Petugas lapangan memiliki tanggungjawab untuk bekerja dengan cepat, tepat efisien, efektif. Petugas yang melakukan penyelesaian masalah juga didasarkan pada lokasi laporan. Apabila lokasi berada jauh dari kantor Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur, maka petugas Satuan Polisi Pamong Praja di Desa atau Kecamatan terdekat yang akan melakukan penyelesaian. Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur telah membentuk satuan kerja di hampir seluruh wilayah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi petugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa mayoritas masyarakat memberikan respon positif pada penerapan SIP PAKAM dalam menangani aduan & permasalahan. Pengaduan masyarakat memberikan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang disediakan (Kurniawan et al., 2024). Masyarakat juga mendukung penuh peningkatan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur melalui program SIP PAKAM. Mereka dapat dengan mudah mengajukan aduan atau laporan hanya dengan menggunakan telepon genggam. Pelayanan SIP PAKAM juga diberikan dengan gratis, sehingga meningkatkan minat serta dukungan masyarakat untuk kemajuan Satuan Polisi Pamong Praja di Ogan Komering Ulu Timur. Tingkat aduan dan laporan melalui SIP PAKAM juga berangsur meningkat dari tahun ke tahun.

Struktur Organisasi

Variable keempat yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan berdasarkan model implementasi Edaward III adalah struktur organisasi. Struktur birokrasi atau organisasi menunjukkan jalur hubungan antar unit/satuan di dalamnya dan hubungan ini menunjukkan siapa yang bertanggung jawab dan memiliki kewenangan dalam pelaksanaan tugasnya (Ginting, 2021). Satgas SIP PAKAM dibentuk pertama kali pada Bulan Januari Tahun 2021. Satgas tersebut ditunjuk secara resmi oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur dan diberi kewenangan untuk mengelola SIP PAKAM dengan dibantu oleh unit kerja lainnya. Pembagian tugas dan kewenangan pelaksana SIM PAKAM diatur dalam beberapa Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tentang SIP PAKAM. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan kebijakan SIP PAKAM mengacu pada Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 18 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Dalam Memelihara Ketertiban

Umum Dan Ketentraman Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelaksanaan SIP PAKAM telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Surat Keputusan SIP PAKAM juga mengatur pedoman mekanisme hubungan antara Satuan Polisi Pamong Praja sebagai organisasi pemerintahan dengan pihak eksternal yang terlibat dalam penerapan SIP PAKAM. Organisasi pemerintahan daerah ialah tempat realisasi fungsi pemerintahan serta proses interaksi pemerintahan daerah pada institusi lainnya serta terhadap masyarakat daerah (Juru, 2020). Fragmentasi yang berkaitan dengan koordinasi dan komunikasi secara intensif antar bidang maupun antar badan dalam penerapan SIP PAKAM sudah terjalin dengan baik. Komunikasi antar Satgas SIP PAKAM dengan tim yang menyelesaikan masalah juga terjalin dengan baik. Penggunaan teknologi, terutama media sosial, juga memainkan peran penting dalam membentuk pola komunikasi yang modern (Meltareza et al., 2024). Hal tersebut terbukti dari efektifitas penyelesaian masalah di lingkungan masyarakat. Koordinasi dengan instansi eksternal Satuan Polisi Pamong Praja juga telah dilakukan dan berjalan dengan baik. Koordinasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta harmonis dan dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian masalah. Peningkatan koordinasi dengan pihak eksternal juga dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam bentuk rapat rutin secara berkala. Beberapa instansi yang rutin dilibatkan dalam rapat Satuan Polisi Pamong Praja diantaranya adalah dinas komunikasi dan informasi, dinas sosial dan pemerintah daerah. Salah satu kendala pelaksanaan rapat dengan pihak eksternal adalah belum adanya fasilitas rapat secara *daring*. Rapat *daring* seharusnya dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu pelaksanaan dan penyelesaian masalah. Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP SIP PAKAM yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja telah dilaksanakan secara baik serta benar. Koordinasi dan komunikasi dengan berbagai pihak sudah berjalan dengan baik dan lancar yang meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SIP PAKAM

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai bagaimana implementasi kebijakan SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut. Fakto-faktor tersebut terdiri dari aspek pendukung serta penghambat yang berdampak pada kelancaran dan keberhasilan realisasi kebijakan SIP PAKAM. Berikut penjelasan mengenai fakto-faktor tersebut:

1. Faktor pendukung

Faktor pendukung merupakan aspek-aspek penting yang dapat membantu memperlancar dan meningkatkan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Terdapat beberapa faktor

pendukung yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIP PAKAM di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Faktor pendukung tersebut adalah:

a. Komunikasi yang baik dan efektif

Komunikasi menjadi salah satu kunci penting terlaksananya suatu kebijakan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi yang baik dan lancar pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM juga akan terhambat. komunikasi yang baik dan efektif antar pelaksana SIP PAKAM yaitu petugas satuan pamong praja dan Satgas SIP PAKAM telah berlangsung secara tepat. Hal itu bisa dinilai bagaimana mereka dapat mengelola dan menyelesaikan aduan masyarakat dengan cepat dan optimal. Selain itu komunikasi dengan pihak eksternal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM seperti Pemerintah daerah, Dinas Sosial, Dinas Komunikasi dan Informasi, Pondok Pesantren Darul Islah Labuhan Batin juga terjalin dengan baik dan efektif. Komunikasi yang bagus dan efektif terhadap berbagai pihak yang terlibat menjadi faktor pendukung terlaksananya kebijakan SIP PAKAM dengan lancar.

b. SDM yang kompeten

Faktor penting pendukung pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM adalah SDM yang mahir dibidangnya. Pada pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM sumber daya manusia mengambil peran yang sangat penting, tanpa sumber daya manusia kompeten dan berkualitas. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia pelaksana kebijakan SIP PAKAM terlihat dari keahlian dan kecakapan yang dimiliki oleh petugas satuan polisi pamong praja terutama satgas SIP PAKAM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik terutama Ketika menyelesaikan aduan dari Masyarakat yang masuk melalui media sosial yang dikelola oleh satgas SIP PAKAM. Dengan Sumber daya manusia yang kompeten, berkualitas dan terlatih membuat pengelolaan dan penyelesaian pengaduan masyarakat lebih efisien, efektif dan optimal. Hal tersebut terbukti dengan tingkat penyelesain aduan Masyarakat yang mencapai 75% pada tahun 2023.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas satuan polisi pamong praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang melaksanakan kebijakan SIP PAKAM diadapati fakta bahwa menurut mereka salah satu faktor pendukung lainnya adalah kekompakan dari petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Kekompakan petugas satuan pamong praja menjadi salah satu faktor penting terlaksananya kebijakan SIP PAKAM dengan baik. Pelaksana kebijakan SIP PAKAM baik yang bertugas mengelola pengaduan maupun dan bertugas dilapangan

menyelesaikan dan mengatasi pengaduan bekerja secara harmonis dan saling mendukung sehingga terjadinya koordinasi dan komunikasi yang lancar dan baik. Dan hal tersebut membuat satuan polisi pamong praja lebih semangat dan mendorong mereka memberikan pelayanan dan menyelesaikan aduan Masyarakat dengan lebih baik, efektif dan berkualitas.

c. Pembagian tugas serta kewenangan jelas

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM adalah terdapat pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antara pelaksana internal dan eksternal. Pembagian tugas pelaksana internal petugas satuan polisi pamong praja terlihat dari struktur organisasi tim pelaksana SIP PAKAM. Sehingga tiap petugas dapat memahami tugas dan tanggungjawab masing-masing dalam pelaksanaan SIP PAKAM. Dengan kejelasan tersebut membuat petugas satuan polisi pamong praja dapat berekerja sesuai dengan fungsinya baik yang bertugas dibagian pengelolaan pengaduan ataupun dibagian lapangan. Dalam pelaksanaan SIP PAKAM peran pihak eksternal juga diatur dengan jelas sehingga komunikasi dan kooordinasi dapat terjalin dengan lancar. Dalam hal ini contohnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten OKU Timur Membantu Ketua Tim dalam publikasi kegiatan dan penggunaan teknologi dalam penerapan Inovasi Sistem Informasi Pelayanan dan Pengaduan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (SIP PAKAM). Kemudian Dinas Sosial Kabupaten OKU Timur berperan Membantu Ketua Tim dalam pelaksanaan perlindungan dan jaminan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) serta Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ).

2. Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah aspek-aspek yang dapat menghalangi dan akhirnya bisa memperlambat dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Ada beberapa aspek penghambat yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Faktor penghambat tersebut adalah:

a. Minimnya sosialisasi

Minimnya sosialisasi menjadi aspek pertama penghambat pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM. Sosialisasi mengenai kebijakan SIP PAKAM bertujuan agar pihak terkait terutama Masyarakat dapat mengetahui dan memahami kebijakan SIP PAKAM dan akhirnya mereka dapat memanfaatkan kebijakan tersebut. Satuan polisi pamong praja selaku pelaksana kebijakan sudah melakukan sosialisasi ke public area seperti pasar-pasar, sekolah, kantor-kantor dinas dan beberapa pasar modern disekitar kabupaten

Ogan Komering Ulu Timur. Berkat sosialisasi tersebut sudah banyak Masyarakat yang mengaskes dan memanfaatkan SIP PAKAM. Namun berdasarkan data Masyarakat yang melakukan pengaduan masih terbatas di daerah sekitar Kota Martapura saja. Hal tersebut terjadi karena sosialisasi ini belum dilakukan dengan menyeluruh pada wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut terjadi karena kurangnya anggaran untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas dan massive.

b. Minimnya anggaran

Faktor penghambat pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM di Satpol PP Kabupaten Ogan Komering Ulu yang ke dua adalah minimnya anggaran. Anggaran merupakan hal penting dalam pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM, agar semua kegiatan dalam kebijakan tersebut dapat direalisasikan sesuai dengan rencana. Minimnya anggaran dalam pelaksanaan SIP PAKAM membuat kegiatan sosialisasi kebijakan ini ke masyarakat jadi terhambat. dengan dana yang dimiliki Satuan Polisi Pamong Praja saat ini sosialisasi terbatas hanya bisa dilakukan di sekitar Kota Martapura dan beberapa kecamatan sekitarnya. Sosialisasi belum bisa dilakukan secara lebih luas ke kecamatan-kecamatan lainnya di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hal tersebut dikarenakan belum adanya alokasi anggaran khusus untuk pelaksanaan kebijakan SIP PAKAM. Sehingga sosialisasi yang dilakukan sekarang disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

Minimnya anggaran juga berpengaruh terhadap penyediaan sarana dan prasarana petugas dalam melaksanakan SIP PAKAM terutama dalam penyediaan kendaraan bermotor. satuan Polisi Pamong Praja saat ini sudah memiliki kendaraan bermotor untuk operasional petugas dalam melaksanakan SIP PAKAM dan tugas lainnya, namun agar mobilitas petugas pelaksana SIP PAKAM lebih lancar dan optimal diperlukan penambahan kendaraan bermotor. Penambahan kendaraan bermotor dirasa penting karena kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah kabupaten yang memiliki wilayah yang luas, dan dengan ditambahkan kendaraan bermotor akan lebih meningkatkan dan mempercepat petugas SIP PAKAM dalam memberikan respon dan menyelesaikan pengaduan dari Masyarakat.

Kesimpulan

Berdasar penelitian serta analisis pembahasan memakai 4 variabel implementasi Edward III dapat disimpulkan bahwa implementasi SIP PAKAM telah dilaksanakan dengan baik walaupun terdapat beberapa hal yang harus lebih dikembangkan. Implementasi SIP PAKAM dapat

teralisasi dengan baik karena adanya komunikasi internal antar petugas Satpol PP dengan dua arah. Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dengan pihak eksternal juga telah dilakukan dengan baik. Komunikasi yang baik menunjukkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur secara aktif telah berkoordinasi dengan pihak lain dalam pelaksanaan SIP PAKAM dan penyelesaian masalah di masyarakat. Hasil analisis yang didasarkan pada variabel sumber daya membuktikan bahwa implementasi SIP PAKAM sudah dilakukan dengan baik. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja khususnya Satgas dan unit kerja SIP PAKAM memiliki keahlian dan pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan di masyarakat. Banyaknya masalah yang terselesaikan juga membuktikan bahwa petugas Satuan Polisi Pamong Praja memiliki kompetensi yang baik.

Berdasarkan analisis variabel disposisi dapat diketahui bahwa implementasi SIP PAKAM telah dilakukan dengan baik. Kedisiplinan dan tanggungjawab yang dimiliki petugas Satuan Polisi Pamong Praja menjadi dasar penyelesaian masalah. Pengelolaan laporan dan penyelesaian masalah di lingkungan masyarakat telah dilakukan dengan baik. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya SIP PAKAM. Analisis aspek struktur organisasi juga menunjukkan bahwa program SIP PAKAM sudah dilaksanakan secara benar. Petugas telah melakukan tugas serta wewenang secara maksimal. Tugas tersebut dilakukan sesuai dengan SOP Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar pelaksanaan SIP PAKAM lebih baik dan efektif, diantaranya adalah peningkatan sosialisasi dan penambahan sarana serta prasarana. Sosialisasi secara luas diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang adanya sistem SIP PAKAM di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sosialisasi dapat dilaksanakan hingga ke masyarakat di tingkat kecamatan atau desa di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Sosialisasi serta penyelesaian problem di masyarakat juga dapat dilakukan dengan lebih efektif dan cepat apabila terdapat fasilitas yang memadai. Sehingga, dibutuhkan penambahan fasilitas khususnya kendaraan bermotor agar sosialisasi dan akses petugas dalam menjalankan program SIP PAKAM lebih efektif dan efisien.

Selain kendaraan, peralatan lain yang mesti dimiliki Satpol PP adalah perlengkapan bela diri dan beberapa senjata ringan. Perlengkapan tersebut telah diatur dalam Permendagri No. 26 Th. 2010 mengenai Penggunaan Senjata Api untuk Satuan Polisi Pamong Praja. Satuan Polisi Pamong Praja juga dihimbau untuk membawa borgol dalam melaksanakan tugasnya. Borgol tersebut dapat digunakan untuk mengamankan oknum atau beberapa orang yang membuat kegaduhan dalam lingkungan masyarakat. Pengadaan alat dan sarana tersebut ialah peralatan yang *urgent* dan mesti dimiliki petugas Satuan Polisi Pamong Praja ketika menjalankan tugasnya.

Daftar Pustaka

- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 1. 1-9.
- Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg, 27.
- Ginting, A. H., & Bintang, W. A. (2021). Implementasi peraturan kepala desa tentang bantuan langsung tunai (BLT) dana desa akibat dampak pandemi di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 4(2), 24-31. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i2.2009>
- Hasibuan, Malayu. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*. Vol 4 No 2. 67-75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Juru, Nyoman Ary. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen Ekonomi, dan Akuntansi)*. Vol. 4 No. 2. 408-421.
- Kurniawan, D. M. Z., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*. Vol. 10 No 2. 86-97.
- Laary, Y., Tulus, F., & Dengo, S. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Ketertiban Di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 8 No. 120. 60-67.
- Larasati, Dewi Citra. (2023). Digitalisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Online. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*. Vol. 12 No. 1. 89-97.
- Meltareza, R, Pingkan, V. O., Melati, G. S., & Rahmansyah, A. (2024). Implementasi Komunikasi Organisasi pada Panitia Lomba Event Nasional. *Jurnal Komunikasi*. Vol. 17 No. 1. 1-9.
- Nadia, K. H., Afifudin, & Putra, L. R. (2022). Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Siap-Lapor) Sebagai Wujud *Open Government Policy* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Respon Publik*. Vol. 16 No. 9. 41-52.
- Nugroho, Riant. (2008). Public Policy. Penerbit: Gramedia, Jakarta
- Nugroho, Riant. (2004). Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Penerbit: Gramedia, Jakarta

- Nurhalizah, S., Indartuti, E., & Hartono. S. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 3 No. 2, Maret (2023).
- Nurlailah. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kab. Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*. Vol. 1 No. 2. 59-68. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i2.1135>.
- Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Dalam Memelihara Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat
- Permendagri No. 26 Th. 2010 mengenai Penggunaan Senjata Api untujk Satpol PP. Satuan Polisi Pamong Praja
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088-7469
- Sahirah, Rudiana & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*. Vol. 1 N. 2 November 2021
- Sansena, Yudha. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmu Teknologi Informasi Asia*. Vol. 15 No. 2. 91-102.
- Sobri, A., Sunardi, L., & Santoso, B. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pelanggaran Kepada Satuan Polisi Pamong Prajapp Kota Lubuklinggau Berbasis Web Mobile. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*. Vol. 14, No. 1, Juni 2022. 68-78. <https://doi.org/10.32767/jti.v14i1.1631>
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Valentino, R., Hartono, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari. A. L., Murdhani. L. A. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja PP Provinsi Kalimantan Tenga. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Vol. 4 No. 4. 597-605.
- Wahyudi, A. (2016). Implementasi rencana strategis badan pemberdayaan masyarakat dan desa dalam upaya pengembangan Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* , 2(2), 101-105.
- Wicaksono, Y. K. (2020). Peran Warga Negara Dalam Partisipasi Politik Di Era Digital Melalui Sp4n-Lapor. *Episentrum: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1(1)

Widodo, Joko. (2010). Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.

Winarno, Budi. (2007). Kebijakan Publik (Teori dan Proses). Penerbit: PT. Buku Kita, Jakarta.

Winarno, Budi. (2014). Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus. Penerbit: CAPS, Yogyakarta.