

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Hasil Penelitian

1.1.1. Profil Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik. Dahulunya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan memiliki nama (Nomenklatur) Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Tangerang Selatan Nomor 6 tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan dan Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 12 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan kewenangan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang perhubungan komunikasi dan informatika.

Dalam rangka optimalisasi Tugas Pokok dan Fungsi yang didasarkan pada perda nomor 8 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) di Kota Tangerang Selatan mengalami perubahan termasuk Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika adalah salah satu perangkat daerah yang terpisah menjadi dua (2) Dinas yaitu Perhubungan dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

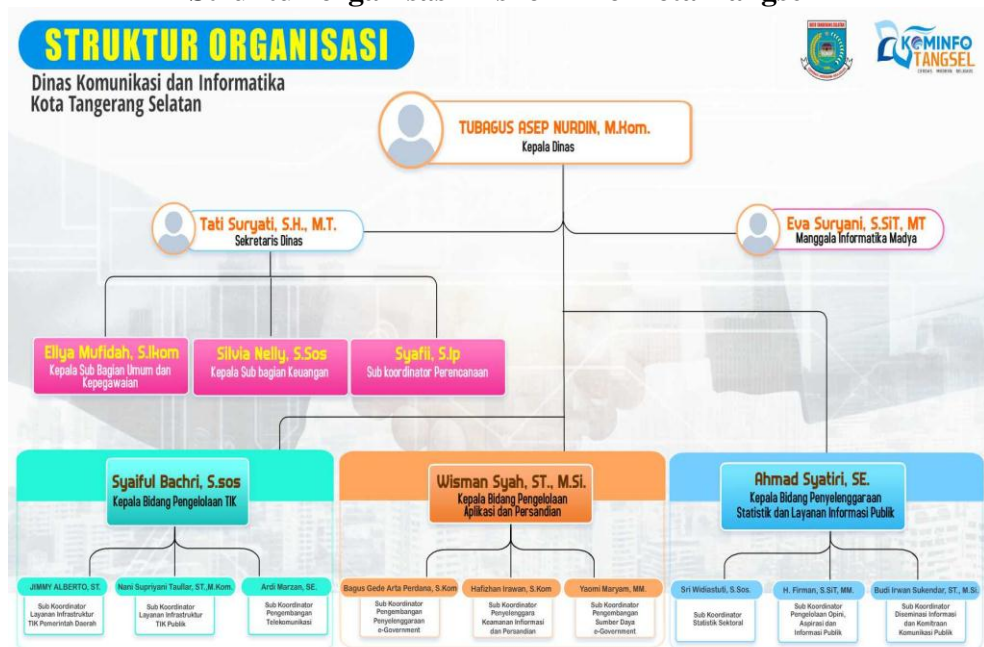
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan mengalami perubahan struktur organisasi kembali sekaligus dengan pelaksanaan penyederhanaan birokrasi sesuai amanat Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah

Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Perangkat Daerah. Penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang baru berpedoman pada Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

1.1.2. Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan

Agar garis komando antar bagian satu dengan yang lain dalam struktur organisasi di Diskominfo Kota Tangerang Selatan, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.1
Struktur organisasi Diskominfo Kota Tangsel



Sumber: Tangerangsekitankota.go.id

1.1.3. Visi dan Misi Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan

Adapun dalam sebuah organisasi Diskominfo mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Tangsel Unggul, Menuju Kota Lestari, Saling Terkoneksi,

Efektif dan Efisien”.

2. Misi

- a. Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul;
- b. Pembangunan Infrastruktur yang Saling Terkoneksi;
- c. Membangun Kota yang Lestari;
- d. Meningkatkan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi di Sektor Ekonomi Kreatif;
- e. Membangun Birokrasi yang Efektif dan Efisien.

Gambar 4.2
Visi dan Misi Diskominfo Kota Tangerang Selatan



Sumber: Tangerangsekatankota.go.id

1.1.4. Aplikasi SIARAN

Aplikasi SIARAN adalah satu-satunya aplikasi pelaporan resmi warga milik Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang berfungsi sebagai corong komunikasi antara warga dan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dengan aplikasi SIARAN, masyarakat dapat melaporkan kejadian-kejadian yang ada di sekelilingnya, seperti kemacetan, sampah, banjir, pelayanan publik, parkir liar, infrastruktur, fasilitas umum, dan sebagainya. Aplikasi SIARAN

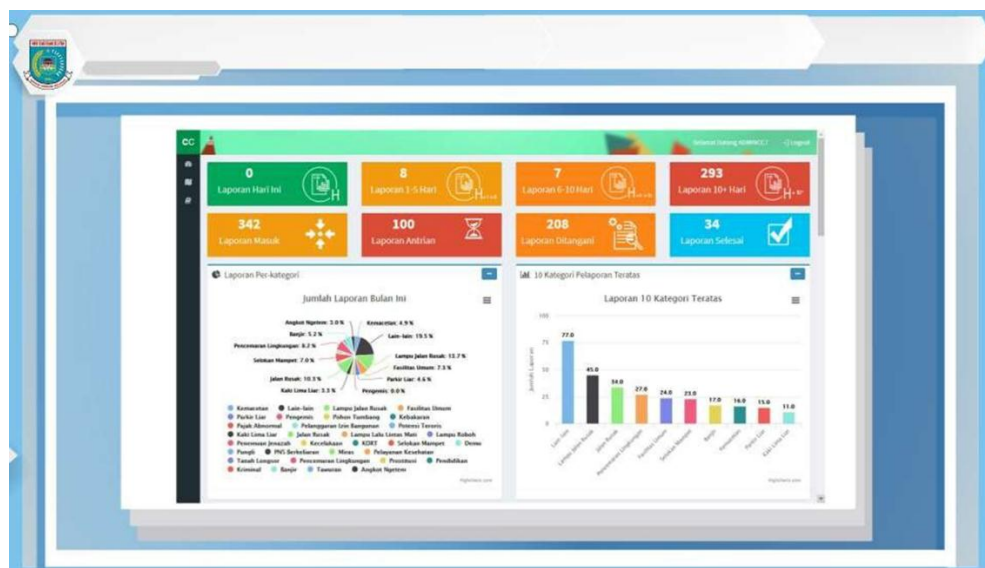
memiliki dua fitur yaitu pelaporan dan berita terkait Kota Tangerang Selatan sehingga para pengguna aplikasi ini dapat mengetahui berita ter-*update* yang dikelola langsung oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan.

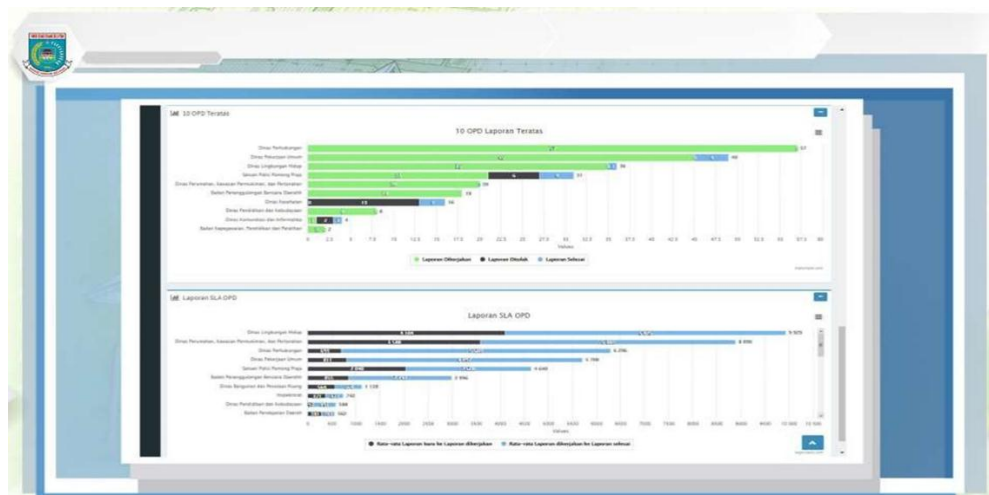
1. *Dashboard* Eksekutif

Dashboard Command center digunakan oleh Walikota Tangerang Selatan untuk mengetahui summary keseluruhan dan sistem SIARAN Tangsel, dalam bentuk *dashboard* eksekutif yang berisikan grafik-grafik informatif. Pada *dashboard* ini, Walikota dapat mengetahui jumlah total laporan, jumlah yang sedang ditangani dan jumlah yang telah selesai ditangani.

Pada *dashboard* ini pula, Walikota dapat mengetahui lokasi kelurahan yang kerap terjadi permasalahan, status tindaklanjut yang diberikan dinas terhadap laporan masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah atau disingkat OPD OPD yang sering menerima aduan masyarakat hingga kecepatan tindaklanjut (SLA) yang diberikan OPD kepada masyarakat

Gambar 4.3
***Dashboard* Eksekutif**





Sumber: Aplikasi SIARAN

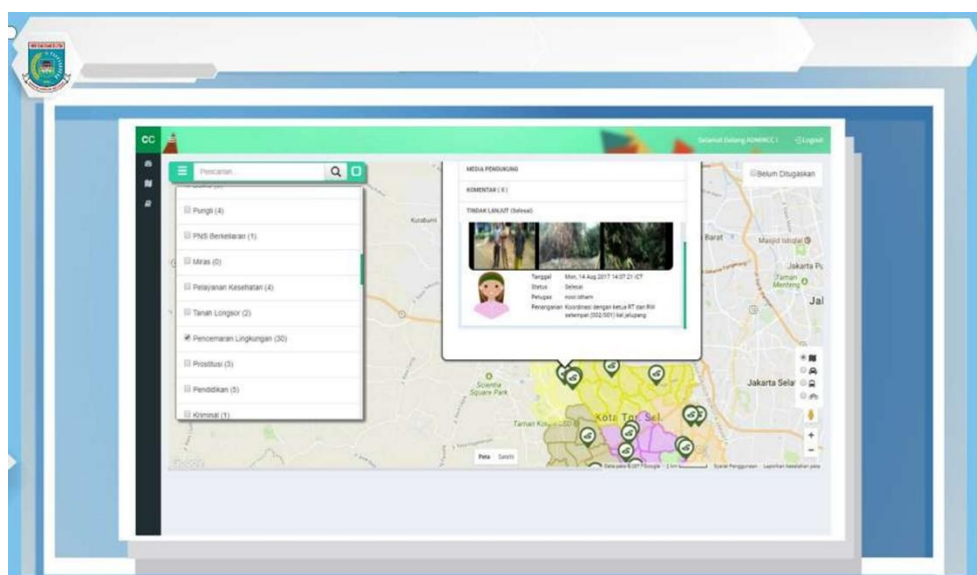
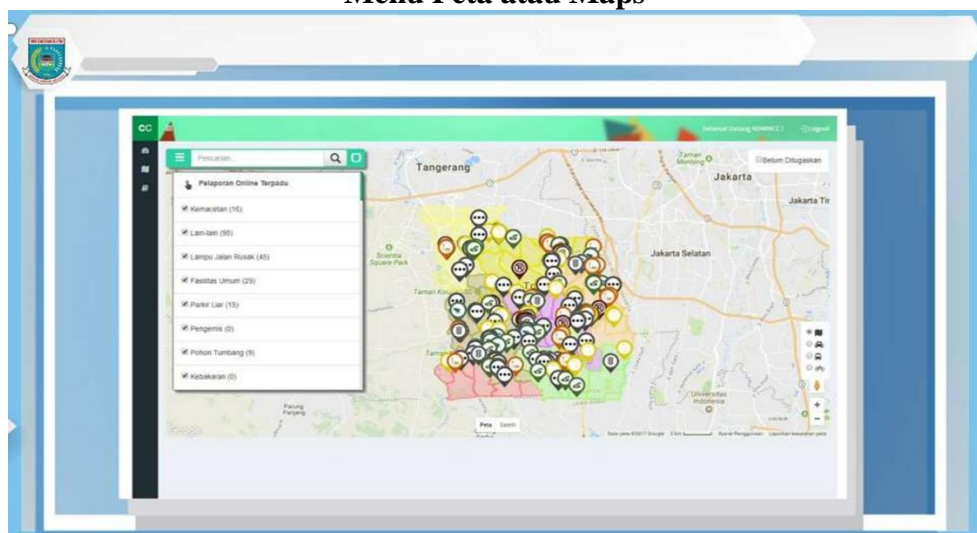
2. Menu Peta atau Maps

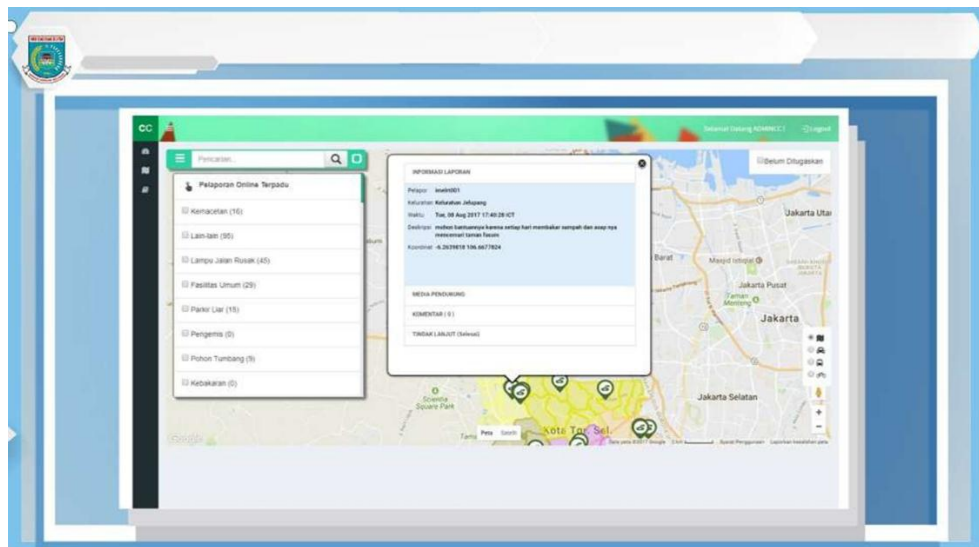
Menu Peta pada *command center* dapat memberitahukan Walikota titik-titik persebaran permasalahan yang terjadi di Kota Tangerang Selatan. Pada menu ini Walikota dapat mengetahui detil laporan yang diberikan oleh masyarakat yang didalamnya terdapat berbagai informasi seperti nama akun pelapor, kelurahan lokasi kejadian, tanggal dan waktu kejadian, deskripsi laporan, hingga titik koordinat.

Pada menu Peta ini pula, Walikota dapat menindaklanjuti yang diberikan OPD kepada aduan yang telah diberikan masyarakat yang

didalamnya terdapat berbagai informasi seperti tanggal dan waktu penyelesaian, nama PIC yang menangani, tindaklanjut yang dilakukan serta bukti foto kepada masyarakat tindaklanjut yang dilakukan. Menu Peta pada *command center* juga dapat melakukan penugasan untuk kategori permasalahan “Lain-lain” & “Fasilitas Umum” kepada OPD yang sesuai untuk segera menindaklanjuti permasalahan tersebut.

Gambar 4.4
Menu Peta atau Maps



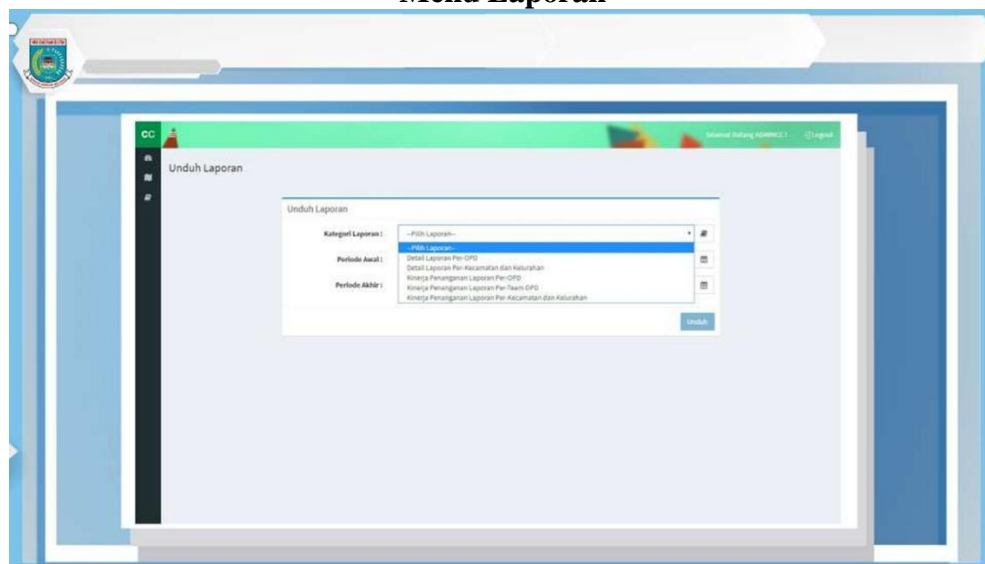


Sumber: Aplikasi SIARAN

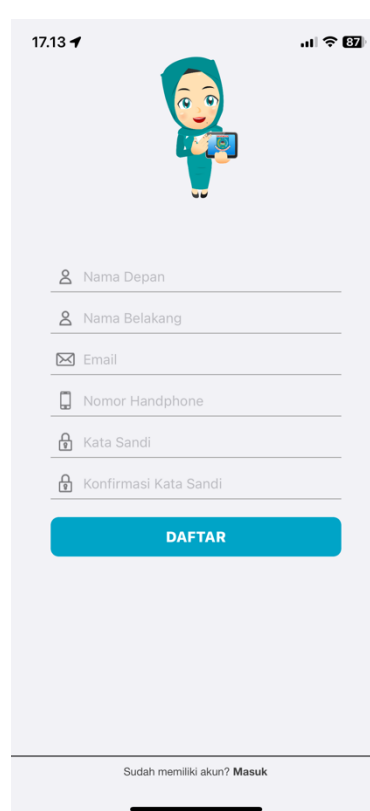
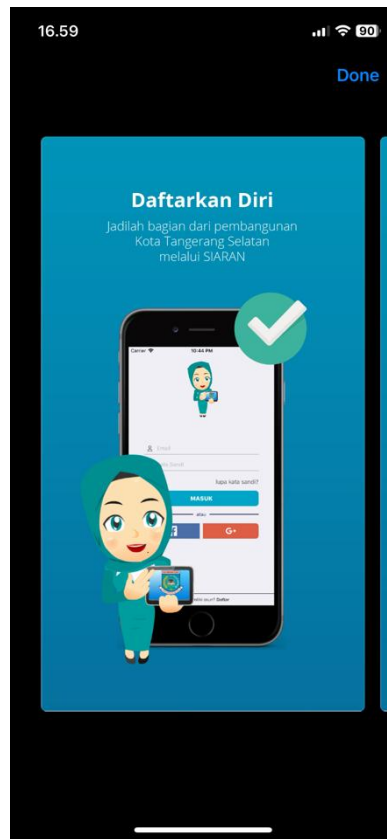
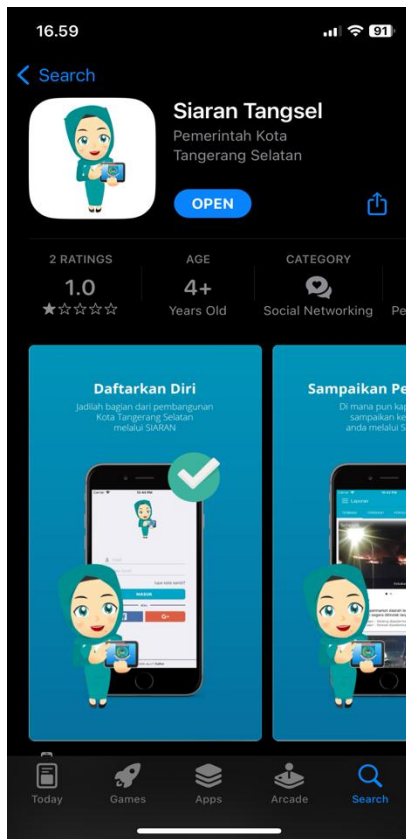
3. Menu Laporan

Menu Laporan pada *command center* dapat mengekspor berbagai laporan sesuai periode waktu yang diinginkan Walikota ke dalam bentuk *excel*, jenis laporan yang tersedia pada menu Laporan antara lain adalah laporan detil per OPD, laporan detil per kecamatan dan kelurahan hingga laporan Kinerja Penanganan Laporan OPD. Laporan-laporan tersebut yang biasa digunakan oleh Walikota untuk mengevaluasi OPD dalam menanggapi laporan masyarakat

Gambar 4.5
Menu Laporan



Sumber: Aplikasi SIARAN



1. Download Aplikasi di Apps Store (IOS) dan Play Store (Android)

1.1.5. Cara Penanganan Komplain Aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan

Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga para implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Ada beberapa cara berkomunikasi yang digunakan dalam penanganan komplain aplikasi siaran di Diskominfo Kota Tangerang Selatan, hal ini terlihat dari beberapa kutipan wawancara dengan beberapa narasumber sebagai berikut:

“Aplikasi siaran Tangsel adalah produknya kominfo, ini merupakan instrument yang dibuat kominfo, didalamnya itu ada stakeholder OPD-OPD terkait yang menanggapi laporan-laporan dari masyarakat, misalkan di siaran Tangsel masyarakat mengadakan tentang jalan berarti nanti siaran Tangsel akan menindaklanjuti ke dinas terkait”. Kutipan wawancara dengan Bapak Ahmad Syatiri selaku Kabid Penyelenggaraan Statistik Sektor dan Layanan Informasi Publik.

“Jadi untuk pengaduan public yang dilakukan oleh masyarakat itu di Pemerintah Kota Tangerang Selatan itu sudah membentuk namanya tim pengelola pengaduan dan kita bikin secara general karena kanalnya ada banyak”. Kutipan wawancara dengan”. Kutipan wawancara dengan Bagus Gede Arta Perdana selaku Sub Kor Pengembangan Penyelenggaraan E-Government.

“Jadi kalau di siaran itu kan pelapornya melapor sendiri jadi langsung di aplikasi dia langsung isi semua detail laporannya, kirim foto, lokasinya otomatis nanti dari aplikasinya nanti langsung dikirimkan nanti masuknya ke verifikator dulu nanti verifikatornya liatin laporannya apakah betul lokasinya, fotonya betul sesuai sama laporannya nanti kalau misalnya sudah selesai langsung dikirimkan ke OPD yang bersangkutan misalnya dalam fotonya ada jalan yang rusak ada bolong di jalan langsung di kirim ke sekarang dikirimnya ke

PERKINTA jadi langsung ke OPD nya nanti OPDnya yang langsung handle jadi nanti di OPDnya terserah mau langsung selesai atau masih dalam proses” kutipan wawancara dengan Amalia Riyanda Larasati selaku Admin Siaran

Selain komunikasi, manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program, jika sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Terkait SDM Diskominfo Kota Tangerang Selatan perlu adanya peningkatan agar penanganan komplain aplikasi siaran cepat terselesaikan.

Menurut Nani Supriyani Taullar selaku Bagian Sub Kor Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi Publik SDM mengatakan:

“Perlu ditingkatkan dalam menguasai teknologi aplikasi yang ada dalam menginfokan pelayanan public”.

Bapak Ahmad Syatiri memperjelas pernyataan di atas, berikut kutipan wawancaranya: *“Untuk SDM biasanya kita untuk peningkatan SDM kita biasanya melakukan pelatihan-pelatihan biasanya dari Kementerian Kominfo itu sering mengadakan pelatihan-pelatihan terkait dengan komunikasi lah, teknologi kah nah disitulah kesempatan kami untuk memperkuat SDM kami melalui pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat”.*

Sedangkan Bapak Bagus Gede memberikan pernyataan yang berbeda dengan dua pernyataan di atas, berikut adalah kutipan wawancaranya: *“Kadang-kadang aparaturnya yang lebih manja minta dibuatin sosialisasinya, user manualnya”*

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses

implementasi akan mengalami banyak masalah. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program.

“Siaran Tangsel ini itu tujuan awalnya diciptakan untuk memendekkan alur birokrasi terhadap layanan pengaduan public karena dulu kan waktu kita ngaduin ke misalnya terkait jalan rusak harus ke PU nanti dari PU di terima dulu sama staffnya nanti lapor lagi ke atasannya atau ke Kadisnya nanti Kadisnya disposisi lagi ke bawahannya kan lama ya alurnya ya dan belum tentu dari Kadis PU ini dilaporkan lagi ke Walikota atau Sekda”. Kutipan wawancara dengan Bapak Bagus Gede .

Lebih lanjut Bapak Bagus Gede menambahkan dalam kutipan wawancaranya seperti dibawah ini: *“Kita bikin kaya ada admin verifikator dari kominfo nah admin verifikator dari kominfo ini akhirnya yang menerima dulu aduan dari masyarakat kita frist respon kita disposisikan ke dinas terkait karna dari SOP yang pertama kita evaluasi juga oh ternyata dari satu permasalahan belum tentu bisa di handle oleh satu OPD”*.

Ibu Amalia Riyanda Larasati juga memberikan pernyataan terkait disposisi/sikap yang dilakukan Diskominfo Kota Tangerang Selatan yang terkesan sangat panjang sehingga penanganan jadi lebih lama. Berikut hasil wawancaranya: *“Alurnya dari masyarakat ke admin Diskominfo selaku verifikator untuk cek aduan ini sudah benar apa engga lalu ke disposisi ke kepala divisi terkait untuk di tindak lanjuti dan Walikota bisa mantau itu semua”*.

Sedangkan Bapak Ahmad Syatiri memberikan pendapat berbeda terkait disposisi yang seharusnya bisa fast respon agar penanganan lebih optimal, berikut kutipannya: *“Sebenarnya, itu menurut saya belum optimal kaya pengaduan kemacetan masa harus nunggu 14 hari sih itu*

kan seharusnya bisa langsung nah itu yang harus ditingkatkan Kembali kan itu kan ranahnya ada di OPD masing-masing kan ya kominfo kan disini Cuma penyalur nih tetep aja balik lagi nih kita kan hanya disposisi aja tindak teknisnya yang seharusnya fast respon”

1.1.6. Komplain Yang Terjadi Pada Aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan

Sistem Aplikasi Pelaporan dan Penugasan Kota Tangerang Selatan (SIARAN TANGSEL) adalah aplikasi pelaporan resmi warga Tangerang Selatan yang berfungsi sebagai corong komunikasi antara warga dan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Melalui aplikasi Siaran Tangsel, masyarakat dapat melaporkan kejadian-kejadian yang ada disekelilingnya, seperti Kemacetan, Sampah, Kebanjiran, Pelayanan Publik, Parkir Liar, Infrastruktur, Fasilitas Umum, dan Sebagainya. Laporan dimuat dalam bentuk foto dan video yang diambil langsung melalui aplikasi dan berada dalam koordinat Kota Tangerang Selatan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Teknis akan menangani permasalahan yang diajukan yang nantinya mendapat penugasan, berkomunikasi dengan pelapor, hingga memberikan *feedback* bukti penanganan yang telah dilakukan kepada pelapor.

Aplikasi SIARAN adalah aplikasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang Selatan yang bertujuan untuk turut melibatkan masyarakat dalam membangun Kota Tangerang Selatan menjadi kota yang aman dan nyaman bagi seluruh warganya, memudahkan pemerintah kota dalam memantau wilayah-wilayah yang ada di Kota Tangerang Selatan serta dapat dengan mudah mengetahui berbagai keluhan yang ada di lapangan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui Surat Keputusan Walikota Tangerang Selatan NOMOR 130.1/Kep.253-Huk/20219 sudah mengalokasikan anggaran sebesar Rp. 30,795,196,200 untuk Penyelenggaraan Sistem Jaringan Intra Pemerintah Daerah yang di kelola oleh Diskominfo Kota Tangsel serta membentuk Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Masyarakat yang memiliki tugas masing-masing pada jabatannya.

Penerapan aplikasi SIARAN masih terjadi beberapa hambatan dalam penggunaan aplikasi SIARAN seperti respon yang lambat dari OPD yang terlapor, masyarakat kurang tersosialisasi mengenai aplikasi SIARAN sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengerti penggunaan aplikasi bahkan tidak tahu adanya aplikasi tersebut, serta akses aplikasi yang terkadang *error* sehingga peran pemerintah sangat dibutuhkan untuk mendapat tujuan awal dari dibuatnya aplikasi tersebut.

Banyaknya komplain masyarakat pada aplikasi SIARAN dikarena banyaknya perubahan dan terlalu panjangnya alur penanganannya serta adanya kebijakan dari pemerintah yang mengharuskan aplikasi yang dibuat oleh Pemda atau Pemkot harus berada dibawah naungan aplikasi buatan pemerintah sehingga penanganan komplain terkesan lambat, hal ini terlihat dalam beberapa kutipan wawancara:

“Dulu tuh awal siaran Tangsel ini itu tujuan awalnya diciptakan untuk memendekkan alur birokrasi terhadap layanan pengaduan public nah sebenarnya prosesnya sudah banyak perubahan ya, dulu awalnya sebenarnya dari masyarakat bisa komunikasi langsung dengan Kadis, caranya gimana kita klasifikasikan dulu laporannya, masyarakat mau laporin tentang sampah sudah otomatis masuk ke DLH, kalau terkait jalan rusak sudah otomatis masuk ke PU, nah ternyata setelah kita evaluasi ternyata kalau kaya gini banyak “button next” di OPD, kenapa? Karena OPD dapat menindaklanjuti kan butuh proses sedangkan di proses itu tidak di fast respon dulu lah seperti “terima kasih bapak ibu aduannya kita sudah terima, kami kaji dulu atau kami Analisa dulu” jadi respon itu ngegantung aja akhirnya masyarakat merasa itu tidak direspon kaya dicuekin aja”. Kutipan wawancara dengan Bapak Bagus Gede selaku Sub Kor Pengembangan Penyelenggaraan *E-Government*.

Tetapi untuk beberapa komplain pengangan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan ada juga yang bersifat *fast respon*, hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan Ibu Amalia Riyanda

Larasati, berikut kutipan wawancaranya: *“Maksudnya laporan ke Kominfo gitu? Ya langsung diselesaikan misalnya kemarin masuk ke Kominfo tentang WiFi, WiFi-nya rusak misalnya di satu titik tentang WiFi gratis itu nanti dari tim infra berarti langsung berangkat nah itu nanti langsung tindak lanjut, ditindak lanjut di aplikasinya nanti langsung di balas di Diskominfo nanti langsung di balas sedang dalam perbaikan terus ada fotonya jadi nanti si warga yang laporin tuh tahu ini tuh masih dalam proses, nanti kalau misalnya udah selesai di foto lagi nanti dikirimkan lagi ke mentornya kan disitu kan kaya chat gitu ya mas nanti dikirimkan lagi laporannya kalau itu tuh sudah finish per tanggal berapa gitu sih kan ada update tanggalnya terus nanti statusnya juga berubah kan kalau tadi dalam proses nih misalnya terus nanti jadi selesai si statusnya”*

1.1.7. Masalah yang Terjadi Pada Aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan

Untuk mempermudah warga hal mengadakan permasalahan dilingkungan masyarakat, kini bisa memanfaatkan Sistem Aplikasi Pelaporan dan Penugasan Kota Tangerang Selatan atau SIARAN Tangsel. Aplikasi ini dibuat sebagai keran pengaduan warga dalam permasalahan yang terjadi. Tetapi pada kenyataannya aplikasi SIARAN sangat perlu memperbaiki sistem dari aplikasi tersebut karena tidak *user friendly*, sering terjadi *error*, dan perlu adanya sosialisasi lebih detail tentang alur pelaporannya. Selain itu, Kepala Diskominfo Tangerang Selatan mengklaim dalam keamanan data di aplikasi SP4N Lapor itu akan terjamin. Karena semua data akan tersimpan ke pemerintah pusat. Berikut adalah kutipan wawancara dengan Bapak Bagus Gede.

“Dulu pas awal-awal efektif banget, awal pengaduan siaran Tangsel dibuka kaya per hari tuh 300 yang lapor Cuma karena tindak lanjutnya lama jadi males dong apalagi sekarang progress pelaporan leboh cepet di social media dan bisa di like-like jadi koment kita paling atas jadi bisa di sematkan kaya di Instagram kaya lihat komentar paling populer

jadi nongolnya paling atas jadi semua orang bisa lihat oh gini nih Tangsel makanya sebenarnya sekarang tuh biar lebih focus di Kominfo mau di fokusin ke SP4N LAPOR dan social media”.

Selain penanganan yang lambat, aplikasi siaran juga belum terintegrasi dengan aplikasi SP4N LAPOR milik pemerintah hal ini menjadi permasalahan, berikut kutipan wawancaranya dengan Ibu Nani Supriyani Taullar sebagai berikut: *“Karena kita sudah punya siaran Tangsel bisa gak di integrasikan saja dan ada dinamika baru jadi waktu itu ketika kita mengintegrasikan KSP belum siap karena harus dibicarakan dulu secara internal antara KSP, OMBUSMEN dan Keminpan dan alasan mereka Ketika kita mau follow up lagi mereka bilang mau update versi dulu katanya dan SP4N LAPORnya udah deh abis itu hilang lagi gak ada kabar lalu kita follow up lagi tapi alasan mereka mau simulasi integrasi dulu tapi lokus-lokusnya kita yang nentuin pemerintah daerah mana aja atau kementerian mana aja terus integrasinya Cuma satu arah, jadi integrasi satu arah itu misalkan gini: aplikasi siaran itu terintegrasi ke SP4N LAPOR jadi kalau masyarakat aduin di siaran itu masuknya ke SP4N LAPOR tapi tindak lanjutnya di SP4N LAPOR risikonya nanti ada aduan yang menggantung di siaran karena esekusiya atau tindak lanjutnya di SP4N LAPOR integrasinya gak dua rit data dikirim kesana tapi gak ada data yang dikirim balik nah kita gak mau kalau kaya gitu soalnya dalam tanda kutip itu akan mematikan aplikasi kita sendiri”.*

Hal ini didukung juga dengan pernyataan yang dilontarkan oleh Bapak Ahmad Syatiri, berikut kutipannya: *“Sekarang ini pusat pun punya kanal pengaduan yang berbeda Namanya SP4N LAPOR dan kami sedang berusaha supaya siaran Tangsel dengan SP4N LAPOR bisa terintegrasi nah yang sudah dijalankan adalah dua-duanya nih siaran Tangsel tetap kita lakukan SP4N LAPOR kita juga lakukan”*

1.2. Pembahasan

Aplikasi SIARAN hadir pada tahun 2017 dan dikelola langsung oleh

DISKOMINFO Kota Tangerang Selatan. Dengan aplikasi SIARAN, masyarakat dapat melaporkan berbagai kejadian yang ada disekitarnya seperti kemacetan, pelayanan publik, infrastruktur, banjir, dan berbagai permasalahan lainnya, aplikasi SIARAN hadir sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, agar masyarakat dapat melaporkan berbagai keluhan disekitar Kota Tangareng Selatan tanpa harus datang ke kantor atau lembaga tertentu. Hanya dengan melaporkan via aplikasi tersebut masyarakat mendapatkan pelayanan dari pemerintah terkait.

1.2.1. Cara Penanganan Komplain Aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan

Secara garis besar para pengguna aplikasi SIARAN dapat melihat berbagai pelaporan yang diberikan para pengguna aplikasi tersebut serta memberikan tanggapan dan komentar terkait pelaporan dan juga masyarakat dapat melihat progress kinerja dari OPD yang terkait dengan laporan yang ditandai dengan bacaan “Terverifikasi” pada kolom pelaporan yang dimaksudkan bahwa OPD terkait sudah mendapatkan pelaporan dan akan di proses segera, lalu ketika OPD sudah melihat titik yang menjadi permasalahan dalam pelaporan akan ditandai dalam kolom dengan bacaan “Dalam Proses”, lalu ketika pelaporan keluhan sudah selesai dikerjakan oleh OPD terkait akan ditandai dalam kolom dengan bacaan “Selesai”.

Untuk lebih detailnya penanganan *complain PIC* yang sudah didisposisikan tugas permasalahan melalui aplikasi siaran wajib segera menindaklanjuti permasalahan tersebut dan juga di laporkan kembali ke aplikasi SIARAN kemudian PIC wajib mengisi deskripsi penanganan yang dilakukan seerta mengambil foto *evidence* sebelum dan sesudah penanganan, foto *evidence* yang diambil oleh para petugas juga hanya bisa diambil secara langsung melalui aplikasi siaran sehingga tidak bisa *upload* foto melalui galeri hal ini ditujukan untuk melihat kesesuaian titik koordinat pengambilan foto tersebut selanjutnya setiap penanganan yang dilakukan oleh PIC melalui aplikasi itu akan terdapat *feedback* kembali kepada pelapor di aplikasi *mobile* SIARA-nya. Informasi penanganan yang dilakukan PIC

OPD juga akan tampil di *website* serta *dashboard Command center*. Permasalahan yang masih berada di kepala OPD akan berstatus “antrian”, sedangkan yang sudah ditugaskan ke PIC akan berstatus “sedang ditangani”. Terakhir, penanganan yang sudah diselesaikan oleh PIC akan merubah status permasalahan menjadi berstatus “Selesai”.

Menu laporan pada *Command center* dapat mengekspor berbagai laporan sesuai periode waktu yang diinginkan Walikota ke dalam bentuk *excel*. Jenis-jenis laporan yang tersedia pada menu laporan antara lain laporan detail, laporan OPD, laporan detail laporan per kecamatan dan kelurahan hingga laporan kinerja penanganan laporan OPD, semua laporan tersebut bisa digunakan Walikota untuk mengevaluasi OPD dalam menanggapi dan menangani laporan masyarakat

Berdasarkan wawancara dengan para narasumber didapat bahwasannya di awal SIARAN dibuat masyarakat bisa komunikasi langsung dengan Kadis dengan dibuatkan klasifikasi atas laporan yang masuk, tetapi setelah di evaluasi ternyata banyak *button next* di OPD karena di proses itu tidak di *fast respon* sehingga masyarakat merasa tidak ada tindak lanjut akhirnya Diskominfo membuat admin verifikator dari Kominfo yang kemudian disosisikan ke dinas terkait atau Kepala Divisi terkait untuk di tindak lanjuti dan Walikota karena dari SOP yang pertama di evaluasi juga dan dari satu permasalahan belum tentu bisa di *handle* oleh satu OPD. Kemudian pada tahun 2021 pemerintah mengeluarkan aplikasi pengaduan yang bernama SP4N LAPOR yang wajib dipakai di semua instansi pemerintah dan apabila di instansi pemerintahan seperti Pemda atau Pemkot sudah ada aplikasi serupa maka wajib terintegrasi dengan SP4N LAPOR.

Selain itu ada rapat wajib yaitu rapat Was-Dal setiap dua minggu sekali untuk evaluasi dan para Kadis wajib untuk mengadirinya untuk meningkatkan komitmen suma jajarannya dan meningkatkan SLA yang menandakan bahwa Pemkot Tangsel sangat serius untuk menangani berbagai keluhan masyarakat Kota Tangerang Selatan yang dilaporkan via aplikasi SIARAN.

1.2.2. Masalah yang Terjadi Pada Aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan

Transparansi yang dibangun oleh Tangsel *Smart City* dapat dilihat dari adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat melaporkan segala permasalahan yang terjadi disekitaran Tangsel hanya dengan mengunggah di aplikasi SIARAN dan masyarakat dapat memantau kinerja OPD mulai dari proses verifikasi, pengerjaan, sampai selesai dan berkomunikasi langsung dengan OPD yang terkait dengan pelaporan tersebut. Jika dilihat dari berbagai sisi hadirnya aplikasi SIARAN masih belum berjalan efektif karena respon yang di berikan oleh OPD-OPD masih sangat lambat. Ini menunjukkan bahwa Pemkot Tangsel harus lebih fokus untuk mengelola aplikasi tersebut sebagaimana harusnya yaitu memperbaiki berbagai keluhan masyarakat di aplikasi tersebut dan juga perlu adanya evaluasi lebih kepada OPDOPD dan koordinasi yang lebih baik lagi kepada DISKOMINFO Tangsel sebagai pengelola aplikasi SIARAN demi menjalankan Tangsel *Smart City* yang jauh lebih baik.

Tetapi masalah baru timbul dalam proses pengintegrasian ini, mulai dari audit kelayakan infrastruktur, keamanan, *cost and benefit*, harus ada surat keputusan dari Menteri Menpan dan menteri kominfo terkait pengintegrasian dan kalau diperbolehkan oleh kedua menteri itu lalu dibuat keputusan bersama dan kemudian dibuat pengintegrasian dan pada akhirnya Diskominfo Kota Tangerang Selatan membuka selebar-lebarnya ada SP4N LAPOR ada siaran Tangsel ada via media (media cetak, media *online* dan media elektronik lainnya), selain itu di SP4N LAPOR ada tiga OPD yang wajib menjadi adminnya instansi atau adminnya Pemkot itu ada Diskominfo dibidang humas, ada bagian organisasi yang menjadi ketua tim pengaduan publik, terus ada inspektorat terkait *whistle blowing* yang mengevaluasi takutnya ada masyarakat yang sudah mengadukan tetapi tidak ditindaklanjuti data diri OMBUDMEN yang mintanya ke Inspektorat.

Selain masalah pengintegrasian, permasalahan yang tidak sesuai atau tidak valid, PIC dapat menolak permasalahan tersebut serta memberikan

catatan alasan mengapa aduan tersebut ditolak selain itu status juga otomatis akan berubah dari statusnya penanganan menjadi berstatus selesai. Selain itu beberapa kendala atau hambatan juga dihadapi oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dan khususnya Humas yang memiliki peran komunikasi dengan pihak eksternal dan internal adalah: (1) Sumber Daya Manusia yang bisa melaksanakan konsep *Smart City*, yaitu aparatur dalam internal pemerintahan juga masyarakat secara luas yang belum terbiasa menggunakan teknologi; (2) Masyarakat Kota Tangerang Selatan belum mengetahui konsep *Smart City* dan termasuk aplikasi-aplikasi pelayanan masyarakat karena belum maksimalnya sosialisasi oleh Humas Tangerang Selatan; (3) Pegawai staf Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan belum mengetahui secara luas peran dan fungsi Humas pemerintah; dan (4) Kurangnya SDM dan perangkat pendukung di Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

4.2.3 Penjelasan Teori George C. Edward III pada Implementasi kebijakan penanganan komplain Aplikasi SIARAN

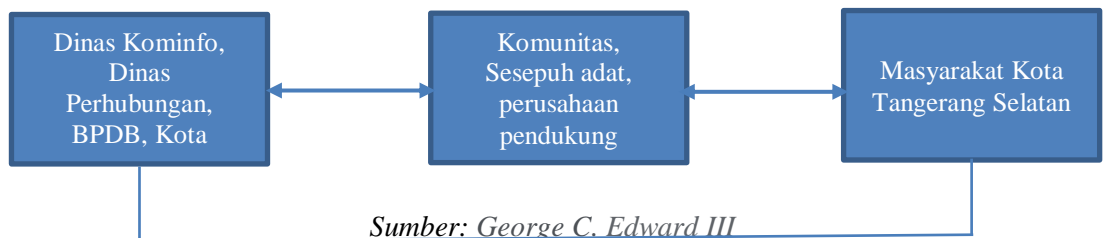
4.2.3.1 Komunikasi

Komunikasi kebijakan *Smart City* melalui Aplikasi pengaduan masyarakat bernama SIARAN merupakan penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan dan diefektifkan lagi dengan disampaikan juga kepada kelompok sasaran kebijakan serta pihak lain yang berkepentingan. Indikator dalam komunikasi yaitu proses transmisi/penyaluran komunikasi, kejelasan komunikasi dan konsistensi.

Aspek dari komunikasi ini berupa keputusan-keputusan kebijakan penanganan komplain, petunjuk pelaksanaan, perintah dan lain-lain. Sehingga komunikasi yang terjadi berupa komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal terjadi antar pejabat Dinas Diskominfo yaitu pejabat struktural Dinas Diskominfo Dinas Perhubungan, Kepala BPBD, Camat dan Lurah dilingkungan Kota Tangerang Selatan. Sedangkan komunikasi eksternal bisa dilakukan

dengan para pakar atau ahli bidang masing-masing, komunitas-komunitas yang berkaitan dengan isi pengaduan aplikasi SIARAN, sesepuh atau warga masyarakat dan instansi-instansi pendukung aplikasi SIARAN.

Gambar 4.1
Arus Komunikasi



Arus komunikasi di atas sama dengan proses transmisi atau penyaluran komunikasi. Transmisi yang terjadi cukup baik, dilihat dari pendeknya jalur birokrasi. Indikator selanjutnya adalah kejelasan komunikasi, kejelasan informasi merupakan hal yang penting karena dengan adanya kejelasan komunikasi diharapkan tidak terjadi perbedaan persepsi antara pembuat kebijakan, pelaksana dan masyarakat Hasil wawancara dengan Nani Supriyani Taullar selaku Sub Kor Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi Publik, menyebutkan bahwa kejelasan informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan masih kurang, hal ini dapat terlihat dari sosialisasi yang tidak jelas dan tidak tahunya masyarakat mengenai kebijakan adanya aplikasi pengaduan *online* tersebut.

“Masyarakat yang tahu adanya kebijakan ini yaa masyarakat yang kena penjangkauan kita yang kita laksanakan setahun yang lalu dan melek teknologi, sedangkan kalau masyarakat sendiri sepertinya belum, kita sosialisasi lewat media TV lokal tapi yang sosmed, selebaran flyer dari kelurahan atau sosisoalisasi melalui RT/RW yang mendengarkan juga hanya angin lalu”. (Hasil wawancara dengan Ibu Nani Supriyani Taullar selaku Sub Kor Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi Publik).

Indikator selanjutnya dalam komunikasi yaitu konsistensi. Konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas, jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

“Kalau perintah-perintah pelaksanaan sudah jelas, tapi sosialisasi ke masyarakat sangat susah, konsisten dan kejelasan ditingkat mana itu tidak jelas, yang mengetahui baru takaran-takaran orang yang memang aktivis di jalan, terus kan masing-masing dinas terkait itu kalau melaksanakan program dari yang lain kan gak mau, jadi hanya sekedar mengetahui saja”. (Hasil wawancara langsung dengan Bagus Gede Arta Perdana selaku Sub Kor Pengembangan Penyelenggaraan *E-Government*).

Jadi dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan aplikasi SIARAN belum berjalan dengan baik, dikarenakan penyampaian informasi yang kurang jelas, perbedaan kemampuan implementor dalam menangkap dan memahami informasi yang disampaikan juga berbeda.

4.2.3.2 Sumber Daya

Sumber daya dipilih sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan karena implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumber daya manusia maupun sumber anggaran/finansial untuk melaksanakan implementasi kebijakan tersebut.

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai yang menangani aplikasi SIARAN hanya berjumlah 5 orang, yang terdiri dari 2 admin dan 3 staf sebagai operator yang terjun melaporkan pengaduan-pengaduan yang masuk dari masyarakat Menurut beberapa sumber, pegawai yang berada di Disikominfo Kota Tangerang Selatan masih kurang pada tiap bagian.

Apalagi tersendatnya regenerasi dari pegawai yang pensiun setiap tahunnya, seperti yang disampaikan oleh Kepala Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik sebagai berikut:

“Yaa kan Mas bisa liat sendiri disini, hanya ada 5 orang di pegawai ini, padahal tugas pokok dan fungsi yang kita laksanakan ada 10 sub, dengan hanya staf yang berjumlah 4 kita mengangani kegiatan pengaduan dan masalah lainnya, apalagi tahun ini 2 pegawai di seksi ini sudah akan purna”.

Dari hasil wawancara di atas bahwa jumlah staf yang ada di level dinas masih sangat kurang sehingga dilakukan upaya pengoptimalan kinerja staf untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada, tetapi upaya ini dinilai kurang maksimal, karena membebani pekerjaan di luar kemampuan dan berdampak pada pelaksanaan kebijakan menjadi tidak efektif.

Di sisi lain, stuktur organisasi dan spesialisasi pekerjaan dalam hal kebijakan penanganan aduan masyarakat masih mengambang, belum ada tupoksi khusus bagi hal tersebut. Kalau sesuai Perda, Diskominfo hanya menjadi Tim untuk melakukan upaya-upaya memberikan informasi saja yang diselenggarakan melalui upaya pencegahan, upaya penjangkauan, upaya pemenuhan hak dan/atau upaya lainnya.

“Kalau SDM disini masih beda-beda, tidak semua mengerti dasar-dasar pola penanganan pengaduan online yang benar, ada juga yang belum pernah mengikuti training atau workshop tersebut. Untuk kebijakan penanganan aduan berbasis aplikasi belum ada tupoksi khusus, kalau ditingkat provinsi mungkin sudah, soalnya provinsi minta bantuan ke Kementerian pusat dan nanti kita mendapat bantuan-bantuan tersebut seperti Training yang berkaitan dengan Smart City”. (Hasil wawancara langsung dengan Bapak Ahmad Syatiri selaku Kabid Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik).

b. Sumber Daya Anggaran

Sumber Daya Anggaran selain mengandalkan dari APBD yang disisihkan dan difokuskan untuk pengembangan kota/kabupaten juga berasal dari donatur masing-masing beberapa instansi yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan. Untuk itu, Diskominfo Kota Tangerang Selatan yang khususnya menangani *Smart City* berupa aplikasi aduan *online* masih berupaya untuk mencari sumber dana sehingga tidak hanya berasal dari APBD yang disisihkan, tetapi juga perlu adanya perhatian dalam bentuk kucuran dana baik dari pemerintah Provinsi Banten sendiri maupun perhatian dari Pemerintah Pusat. Anggaran yang dialokasikan untuk penanganan dan pembinaan hanya sebesar 45 juta rupiah saja yang berasal dari APBD dan harus sesuai dengan peraturan Kemendagri No.32 tahun 2011. Hal inilah yang menyulitkan petugas lapangan dalam membuat program secara optimal.

Ketersediaan sumber daya finansial masih sedikit, sangat minim, anggaran khusus untuk kebijakan ini belum ada padahal kebijakan ini tingkatannya provinsi, tapi kalau kita sendiri mendapatkan bantuan/hibah dari Gubernur setahun 12 juta rupiah, tapi untuk membuat aplikasinya saja itu belum cukup". (Hasil wawancara langsung dengan Bapak Ahmad Syatiri selaku Kabid Penyelenggaraan Statistik Sektor dan Layanan Informasi Publik).

4.2.3.3 Disposisi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) disposisi merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Indikator disposisi dalam implementasi terdiri dari:

Indikator disposisi dalam implementasi terdiri dari:

a. Rekrutmen Pengurus/Pengangkatan Birokrat

Pengangkatan dan pemilihan personil untuk jabatan di Diskominfo Kota Tangerang Selatan merupakan wewenang Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Pengangkatan birokrat dilakukan secara terbuka dengan menggunakan tes seleksi secara tertulis. Pengangkatan dan pemilihan personil struktural di Diskominfo dilakukan oleh pemerintah dengan mekanisme penerimaan PNS sesuai undang-undang.

b. Insentif

Pendapat George C. Edward III, insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi. Pemberian Insentif pada pegawai Diskominfo Kota Tangerang terdapat dua, yaitu Tunjangan Perbaikan Penghasilan (TPP) dan Tunjangan kepada Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK). Dimana pemberian tunjangan PPTK dilaksanakan satu tahun sekali dan satu orang satu kegiatan tidak boleh *double*. Hal ini sesuai wawancara dengan Kabid Penyelenggaraan Statistik Sektor dan Layanan Informasi Publik, yaitu:

Kalau disini pemberian insentif ya yang buat semua PNS itu, Mas, TPP (Tunjangan Perbaikan Penghasilan). Terus sama PPTK (Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan) ini khusus untuk jabatan struktural, pemberiannya satu tahun sekali, satu orang satu kegiatan, tidak boleh double. Kalau insentif khusus untuk kegiatan penanganan aduan aplikasi online, ya tidak ada Mas”.

4.2.4.4 Struktur Birokrasi

Struktur Organisasi pada Diskominfo Kota Tangerang Selatan menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi ini pola koordinasi yang terjalin menempatkan Kepala Dinas sebagai pejabat tertinggi dimana setiap bagian-bagian organisasi terhubung dengan rantai komando langsung ke Kepala Dinas.

a. Bidang Pengelolaan Infrastruktur TIK

Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki tugas melaksanakan perumusan dan kebijakan operasional pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi antara lain:

- 1) Perumusan kebijakan strategis dan teknis serta penerapan norma, standar, prosedur dan kriteria serta rancangan produk hukum Daerah lingkup Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- 2) Perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan, sub kegiatan dan anggaran lingkup Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- 3) Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas bawahan lingkup Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- 4) Pengekoordinasian pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja bawahan lingkup Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- 5) Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- 6) Pengekoordinasian pelaksanaan layanan penyediaan dan pengelolaan infrastruktur dasar pusat data, disaster recovery center dan teknologi informasi komunikasi;

- 7) Pengoordinasian pengelolaan nama domain dan sub domain;
 - 8) Pengoordinasian monitoring, evaluasi dan pengendalian menara telekomunikasi;
 - 9) Pengoordinasian penyelenggaraan sistem jaringan intra Pemerintah Daerah;
 - 10) Pengoordinasian penyelenggaraan sistem komunikasi intra Pemerintah Daerah;
 - 11) Penyelenggaraan naskah Dinas dan arsip lingkup Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - 12) Penyusunan pelaporan dan penetapan kinerja bawahan lingkup Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - 13) Pengoordinasian penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, Laporan Keuangan dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah lingkup Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - 14) Pelaksanaan tugas lain dari atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsi.
- b. Bidang Pengelolaan Aplikasi & Persandian

Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan aplikasi dan integrasi sistem informasi, infrastruktur dan jaringan komunikasi, serta persandian dan keamanan informasi.

Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian memiliki fungsi:

- 1) Pengoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian;

- 2) Perumusan perencanaan, pelaksanaan program dan anggaran di lingkup bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian;
- 3) Pengoordinasian pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian;
- 4) Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas di lingkup bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian;
- 5) Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian;
- 6) Pelaksanaan integrasi layanan publik dan pemerintahan;
- 7) Pengoordinasian pembangunan, pengembangan, pengintegrasian dan pemeliharaan sistem aplikasi;
- 8) Pengoordinasian inventarisasi sumber kode dan struktur database sistem aplikasi;
- 9) Pengoordinasian penyediaan dan pengelolaan sarana, prasarana dan pemeliharaan pusat data;
- 10) Pelaksanaan layanan infrastruktur dasar pusat data, disaster recovery center dan teknologi informasi komunikasi Pemerintah Daerah;
- 11) Pelaksanaan layanan keamanan informasi *E-Government*;
- 12) Pelaksanaan layanan akses internet dan intranet;
- 13) Pengoordinasian penyediaan sarana, prasarana dan pemeliharaan infrastruktur jaringan teknologi informasi komunikasi;
- 14) Pengoordinasian rekomendasi/pertimbangan teknis pembangunan jaringan komunikasi;
- 15) Penyusunan tata kelola, manajemen risiko serta kelaikan infrastruktur dan jaringan komunikasi;
- 16) Pengoordinasian layanan filter konten negatif;
- 17) Pengoordinasian penetapan alokasi internet protokol dan

numbering di lingkungan Pemerintah Daerah;

18) Pengoordinasian penyelenggaraan persandian;

19) Pengoordinasian pengamanan sistem keamanan teknologi informasi komunikasi;

20) Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas dan di Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi Komunikasi dan Persandian.

c. Bidang Penyelenggaraan Statistik & Layanan Informasi Publik

Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik menyelenggarakan fungsi:

1) Perumusan kebijakan strategis dan teknis serta penerapan norma, standar, prosedur dan kriteria serta rancangan produk hukum Daerah lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;

2) Perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan, sub kegiatan dan anggaran lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;

3) Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas bawahan lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;

4) Pengoordinasian pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja bawahan lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;

5) Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan sub urusan pemerintahan Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;

6) Pengoordinasian pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi pengumpulan, pengolahan, analisis dan diseminasi data statistik sektoral;

7) Pengoordinasian peningkatan kapasitas sumber daya manusia Pemerintah Daerah dalam peningkatan mutu statistik Daerah yang terintegrasi;

- 8) Pengoordinasian penyusunan metadata statistik sektoral; i. Pengoordinasian peningkatan kapasitas kelembagaan statistik sektoral;
- 9) Pengoordinasian pelaksanaan pengembangan infrastruktur statistik sektoral; k. Pengoordinasian penyelenggaraan otorisasi statistik sektoral;
- 10) Pengoordinasian pelaksanaan monitoring opini dan aspirasi publik; m. Pengoordinasian pelaksanaan pelayanan informasi publik;
- 11) Pelaksanaan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi Daerah;
- 12) Pengoordinasian pelaksanaan penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik;
- 13) Pengoordinasian pelaksanaan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi;
- 14) Penyelenggaraan naskah Dinas dan arsip lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;
- 15) Penyusunan pelaporan dan penetapan kinerja bawahan lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;
- 16) Pengoordinasian penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, Laporan Keuangan dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah lingkup Bidang Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik;
- 17) Pelaksanaan tugas lain dari atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsi.