

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini sangat erat kaitannya dengan peran bidang komunikasi dan informatika dalam Bentuk kehadiran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), TIK sudah menjadi tuntutan kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. dari masyarakat, swasta hingga pemerintahan.

Adapun langkah yang dilakukan pemerintah untuk terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, melalui kemajuan teknologi dan informasi penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat ataupun sebaliknya dari masyarakat kepada pemerintah dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah pemerintah Indonesia menuju *Good Governance* yang kemudian didukung dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic E-Government* atau *E-Government*

Pada tahun 2003 merupakan langkah awal di Indonesia untuk bisa menerapkan kebijakan *E-Government*. Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik.

*E-Government* merupakan kependekan dari *Electronic Government* atau di adaptasi ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. *E-Government* biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Penerapan dan pengembangan *E-Government* adalah upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip *New Public Management* (NPM) . Dasar penerapan *E-Government* yang telah umum dilaksanakan ialah pembuatan situs-situs website dari setiap Pemerintah Daerah yang ada di Indonesia dan pada dinas-dinas atau lembaga pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pada era Globalisasi ini perkembangan teknologi yang cepat membawa pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia, bahkan di era sekarang lebih mudah mengakses apapun terutama pada pelayan publik yang disediakan secara online oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah diharapkan dapat melakukan dan melaksanakan proses transformasi menuju *electronic Government* (*E-Government*).

Tersedianya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menunjang

kegiatan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang diberikan salah satunya berupa tersedianya sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi, mendengar, dan memperhatikan apa saja yang masyarakat harapkan.

Selain itu juga guna mewujudkan pemerintahan yang baik, dibutuhkan kerja sama antara penyelenggara pemerintah dengan masyarakat agar peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat diperlukan. Partisipasi dari masyarakat berupa keluhan dari masyarakat yang dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Sudah semestinya pemerintah menerima dan mengelola pengaduan dari masyarakat.

Fungsi Pemerintah yaitu salah satunya Pelayanan Publik yang meliputi kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan dan pembangunan nasional. Oleh karena itu Antara Pemerintah dan Pelayanan Publik sangat erat kaitannya.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 18 yang menyebutkan :

”Masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan juga memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara maupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan”.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dan juga berdasarkan **Keputusan Walikota Ternate No 141/1.7/KT/2018** tentang Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan dalam bagian kedua No 4 berbunyi “Pengelola pengaduan melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara.”

Dalam Pelayanan Publik pasti adanya permasalahan ataupun berbagai persoalan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu Masyarakat berhak mengadukan atau melaporkan permasalahan yang terkait sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau aspirasi masyarakat.

Pengaduan dan pelaporan tersebut merupakan bentuk kontroling dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat kepada pemerintah yang merupakan lembaga penyedia pelayanan publik. Dengan hal tersebut diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik atau maksimal yang diharapkan oleh masyarakat.

*“Information Technology (IT) is used as Communication tools are tools used to support the e-Government to communicate easier with the community. Communication is carried out in easily accessible language understand, because not everyone can communicate well”*

Proses pengaduan masalah yang dilakukan oleh masyarakat selalu terhambat oleh berbagai faktor. Salah satu contohnya, pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama. Hal ini sangat disayangkan mengingat pengaduan masyarakat sangat penting untuk membantu memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan menanggapi persoalan yang terjadi pada proses pengaduan permasalahan atau aspirasi masyarakat, pemerintah berupaya mencari solusi atas permasalahan

tersebut dengan membuat suatu website/sistem informasi yang diperuntukan bagi masyarakat untuk menyalurkan ide, aspirasi dan keluhan kesahnya kepada pemerintah. Website/sistem informasi tersebut diberi nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

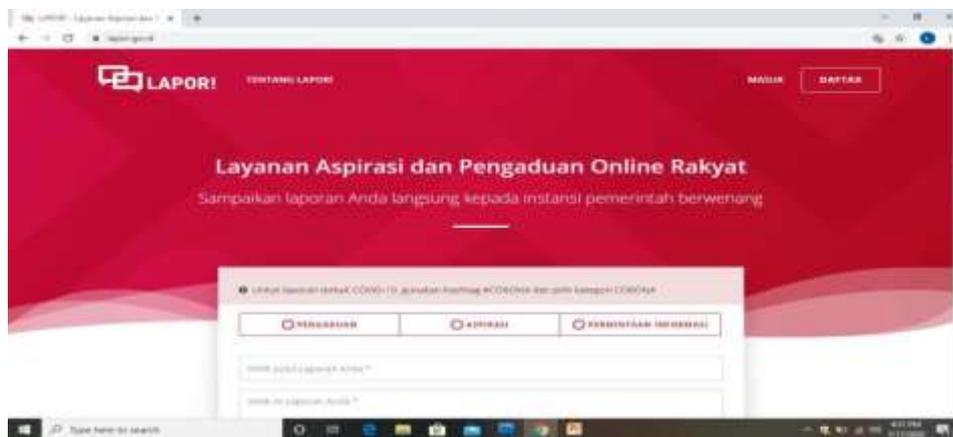
Sebagai tindak lanjut program SP4N- LAPOR! telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik . Dalam Undang-undang tersebut diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Dengan adanya Perpres ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan aplikasi media sosial yang dibangun dan dikelola oleh Kantor Staff Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan Pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan.

Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijaring melalui penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi modern dan dapat diakses secara mudah oleh publik. Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan, selain itu LAPOR! juga dapat digunakan dalam pengawasan layanan public yang bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia. Aplikasi LAPOR! Ini juga dapat digunakan secara internal oleh instansi pemerintah termasuk juga pemerintah

daerah agar menerima pengaduan dari masyarakat yang ada di daerah, salah satunya di Wilayah Kota Ternate Maluku Utara.

**Gambar 1. 1**  
**Tampilan Awal LAPOR!**



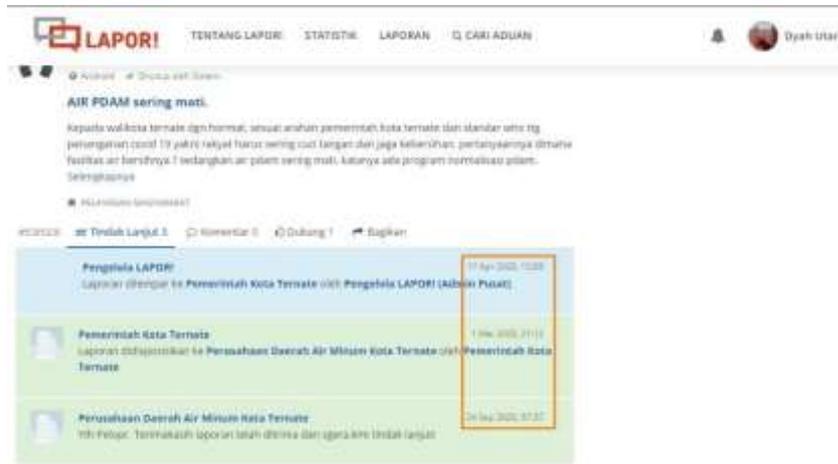
(Sumber : LAPOR! 2021)

Dari observasi dan Wawancara yang peneliti lakukan terhadap Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate, ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

*Pertama*, Kurang memadainya komputer yang digunakan saat proses pengelolaan pengaduan LAPOR!, Diskomsandi hanya mempunyai satu komputer sehingga memperlambat proses pengelolaan pengaduan .

*Kedua*, Proses pengaduan permasalahan yang dilakukan oleh masyarakat selalu terhambat oleh berbagai faktor. Yaitu pada dimensi Komunikasi, pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama. Tidak konsisten atau tidak sesuai dengan SOP yang ditentukan, hal ini sangat disayangkan mengingat pengaduan masyarakat sangat penting untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

**Gambar 1. 2**  
**Pengaduan Masyarakat**



Sebelum adanya Program SP4N LAPOR!, pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Ternate hanya dilakukan secara konvensional. Pengelolaan pengaduan secara konvensional seperti melalui kotak saran, melalui surat, maupun dengan pengaduan langsung ke instansi penyelenggara layanan publik di Pemerintah Kota Ternate. Namun hal tersebut tidak membuat perubahan dan masyarakat terkadang malas untuk melakukan dengan cara konvensional karena dianggap memerlukan waktu. Sehingga masyarakat enggan untuk melaporkan pengaduannya ke instansi yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Ternate, Dengan cara konvensional ini mengakibatkan laporan yang diberikan masyarakat tidak terkoordinasi dengan baik, tidak direspon dan terkadang diabaikan, tidak tuntas karena tidak ada kontrol kebijakannya.

Kota Ternate menjadi salah satu kota yang bergabung di LAPOR! Sejak tahun 2018. Terdapat 2 admin yang akan merespon pengaduan masyarakat melalui saluran LAPOR!. Untuk mengakses LAPOR! Bisa menggunakan 4 kanal utama yang lebih mudah diakses oleh masyarakat melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id),

Facebook, Twitter atau SMS ke 1708 dengan format SMS : TTE isi aduan, bisa diakses dari semua operator dan telepon seluler. Dalam surat edaran Menteri Dalam Negeri data tindak lanjut pengaduan oleh pemerintah daerah Terdapat 237 Laporan pada tahun 2020. Alur atau mekanisme dalam melapor dengan menggunakan aplikasi LAPOR! Kota Ternate sudah jelas. Untuk lebih jelasnya alur atau mekanisme dari kerja LAPOR! Kota Ternate dapat dilihat pada Gambar Berikut :

**Gambar 1. 3**  
**Mekanisme LAPOR!**



(Sumber: Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik melalui Aplikasi LAPOR! Diskomsandi Kota Ternate 2018)

Dari gambar diatas dapat dilihat mekaniskme pengaduan LAPOR! Sudah cukup jelas. Aduan dari masyarakat akan masuk ke Super Admin kemudian dari Super Admin akan melanjutkan ke Admin Institusi yaitu di Diskomsandi Kota Ternate lalu admin institusi akan memeriksa kelengkapan Dokumen dan juga aduan tersebut tepat sasaran. Setelah semua sudah dipastikan lengkap, Admin Institusi melanjutkan ke Pejabat Penghubung yaitu instansi yang terkait dala pengaduan, jika sudah sesuai kewenangan maka akan diproses.

Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi, LAPOR! diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan kapanpun dan dimanapun tanpa harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit, dengan begitu pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan melibatkan partisipasi masyarakat melalui pengaduan aspirasi.

Penelitian tentang LAPOR! juga sudah dikaji dalam berbagai penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Suci Sitoresmi (2013) dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pembangunan (UKP4). Penelitian ini membahas mengenai efektivitas LAPOR! pada Unit Kerja Presiden, dalam penelitiannya Suci menggunakan pendekatan efektivitas sistem informasi untuk mengukur seberapa efektifnya LAPOR pada UKP4. Hasil penelitian yang dilakukan Suci menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi LAPOR! pada UKP4 adalah efektif, dari lima dimensi yang ada, tiga dimensi diantaranya menunjukkan skala efektif yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna, sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil cukup efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Nikita Yolanda (2020) dengan judul Efektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Oleh Pemerintah Kota Solok. Penelitian ini membahas mengenai Efektivitas Program LAPOR! Pada Pemerintah Kota Solok. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2007) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan

nyata. Hasil yang dilakukan oleh Nikita Yolanda menunjukkan bahwa Efektivitas Program LAPOR! Pada Pemerintah kota Solok adalah Pemerintah Kota Solok telah melaksanakan Program LAPOR! dengan baik. Dibuktikan dengan adanya penghargaan yang diterima Kota Solok serta respon pengelola dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk dari masyarakat sangatlah cepat. Dan juga penelitian Praditha Yaniarti Eka Pratiwi ( 2020 ) dengan judul penelitian Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang. Penelitian ini membahas mengenai Implementasi Electronic Governance melalui Aplikasi LapoR! Di Kota Ternate, dalam penelitiannya Praditha menggunakan pendekatan Implementasi LapoR! untuk mengetahui bagaimana implementasi dan penerapan Electronic Governance di Kota Ternate. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR di Kota Ternate sudah berjalan sesuai dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, begitu pula dengan indikator pertama dan kedua yaitu standar dan prosedur pengaduan penelitian, dan pentahapan pengelolaan penelitian. Akan tetapi terdapat bentuk ketidakefektifan dengan indikator ketiga yaitu tindaklanjut dan kurun waktu penyelesaian pengaduan.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Suci dan peneliti Fokusnya sama sama meneliti tentang efektivitas LAPOR!, adapun perbedaannya adalah teori yang digunakan Suci dengan Peneliti, Peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti sedangkan Suci menggunakan teori efektivitas sistem informasi menurut DeLoan Mclean, *Lokus* penelitiannya Suci melakukan penelitian pada UKP4 sedangkan peneliti melakukan

penelitian di Diskominfo Kota Bandung. Perbedaan lainnya di tahun penelitian, dimana Suci melakukan penelitian pada tahun 2013 sedangkan peneliti di tahun 2021.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai seberapa efektif layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan untuk mempermudah dalam proses penelitian lapangan yaitu : Bagaimana efektifitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate dilihat dari kriteria *input*, proses produksi, hasil (*output*) dan produktivitas?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate.

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *input* layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskomsandi Kota Ternate;
2. Untuk mengetahui bagaimana alur proses , layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskomsandi Kota Ternate;

3. Untuk mengetahui hasil/*output* layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskomsandi Kota Ternate;
4. Untuk mengetahui Produktivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskomsandi Kota Ternate ;

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian yang sudah peneliti lakukan semoga mempunyai kegunaan baik yang bersifat teoritis ataupun kegunaan yang bersifat praktis, ialah:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai teori kualitas pelayanan dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti di program studi Ilmu Pemerintahan.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang telah dilakukan semoga memberikan manfaat untuk menambahkan pengetahuan, ilmu, serta pemahaman terhadap peran dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada warga. Pelayanan dalam hal ini ialah Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ( LAPOR!) dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

b. Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini mampu bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini mampu memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan serta dapat menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian- penelitian selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Semoga penelitian mampu bermanfaat bagi masyarakat sekitar untuk memberikan kegunaan dan menambah wawasan, ilmu, serta pemahaman bagi masyarakat itu sendiri.