

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan bagi setiap masyarakat. Pelayanan publik juga merupakan kewajiban dari Pemerintahan. Kualitas pelayan publik juga akan berpengaruh terhadap masyarakat, pengaruh baik maupun buruk. Begitupula masyarakat yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Peran masyarakat juga penting untuk dilakukannya negosiasi dan kolaborasi dari berbagai kalangan masyarakat sebagai tolak ukur pembuatan kebijakan pelayanan publik.

Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik dilaksanakan sebagai pertukaran opini antara penyelenggara pelayanan publik dengan publik atau masyarakat itu sendiri. Pelaksanaan pelayanan publik tentunya akan beriringan dengan kritik dari masyarakat. Kritik atau keluhan masyarakat ini juga sebagai salah satu peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat memiliki peran tersendiri dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada pemerintahan. Opini masyarakat sering muncul apabila adanya penyalahgunaan atau penyelewengan wewenang oleh pihak penyelenggara pelayanan atau pemerintah.

Opini atau pendapat masyarakat menjadi penting untuk menjadi salah satu tolak ukur bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain

opini atau pendapat juga adanya persepsi ataupun sudut pandang masyarakat yang diberikan kepada pemerintah. Persepsi masyarakat yang baik terhadap pemerintah dapat menghasilkan kepercayaan terhadap pemerintah. Persepsi masyarakat juga kian hadir dengan adanya berbagai kasus-kasus yang bermunculan. Kasus-kasus yang menjadikan persepsi masyarakat menjadi tidak baik salah satunya ketika ditemukannya Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) yang mencurigakan oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), di dalam laporannya kekayaan mantan pejabat Ditjen Pajak tersebut mencapai Rp.56 Miliar. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) ataupun kemenkeu masih belum mengambil Langkah terkait adanya kecurigaan tersebut.

Kemewahan pejabat juga banyak diperlihatkan melalui akun Media Sosial pribadi Aparatur Sipil tersebut, mulai dari kendaraan mewah dan juga pakaian-pakaian mewah. Kendaraan-kendaraan mewah tersebut kini diketahui menggunakan nomor polisi palsu dan tidak membayar pajak kendaraan. Setelah mencuatnya kasus penganiayaan dan berbuntut menjadi terkuaknya gaya hidup hedonisme oleh mantan pejabat Ditjen Pajak tersebut, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mencopot jabatan struktural pejabat tersebut. Adapun, dasar hukumnya adalah Pasal 31 ayat (1) PP 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Bunyi pasal tersebut yaitu: Untuk kelancaran pemeriksaan, PNS yang diduga melakukan Pelanggaran Disiplin dan kemungkinan akan dijatuhi Hukuman Disiplin berat, dapat dibebaskan

sementara dari tugas jabatannya oleh atasan langsung sejak yang bersangkutan diperiksa.

Kepercayaan masyarakat terhadap Aparatur Sipil berpotensi menurun terhadap Aparatur Sipil dikarenakan adanya kasus-kasus terkait gaya hidup mewah para pejabat. Kasus gaya hidup mewah juga tidak hanya terjadi di Institusi Kementerian Keuangan atau Pajak, kasus yang serupa juga terjadi pada beberapa pejabat daerah atau kepala-kepala di beberapa daerah di Indonesia. Kasus-kasus yang sama juga terungkap melalui unggahan-unggahan di Media Sosial. Beberapa contoh kasus tersebut mengingatkan betapa pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap Aparatur Sipil Negara. Ketika satu kasus mencuat di publik masyarakat akan mencari kasus-kasus yang serupa di daerahnya. Karena gaya hidup mewah pejabat inilah yang menjadi salah satu faktor turunnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah sebagai pelayanan publik.

Presiden Joko Widodo pada Sidang Kabinet Paripurna, menegaskan kepada seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) agar dapat disiplin dalam menghilangkan sifat hedonisme. Presiden menyebutkan bahwa perilaku tersebut sangat merugikan dan menciptakan kekecewaan bagi masyarakat. Presiden juga menginstruksikan jajaran aparatur sipil negara agar dapat lebih bijak dalam berperilaku, termasuk dalam menggunakan media sosial. Menurutnya, perilaku pamer di media sosial tidak pantas dilakukan oleh seorang aparat. *Viralnya* foto dan video kehidupan mewah para pejabat dianggap memperburuk citra sebagai pelayan publik.

Ditemukannya kasus dugaan korupsi yang melibatkan pejabat-pejabat penting di pemerintahan Kota Bandung juga mengundang berbagai persepsi masyarakat di Kota Bandung. Dilansir dari Kompas.com (2023) Wali Kota nonaktif Bandung ditetapkan sebagai tersangka suap terkait proyek pengadaan *closed circuit television (CCTV)* dan *internet service provider (ISP)* untuk layanan digital Bandung Smart City di Pemerintah Kota Bandung, Jawa Barat tahun anggaran 2022-2023. OTT yang dilaksanakan oleh KPK tersebut juga menetapkan 6 ASN lainnya sebagai tersangka. Kasus-kasus seperti inilah yang menjadikan tingkat kepercayaan masyarakat menurun secara drastis dan meningkatnya persepsi masyarakat yang juga menjadikan citra buruk terhadap ASN.

Menurut data dari Pengadilan Negeri Bandung melalui sippn.pn-bandung.go.id (2023) data kasus tindak pidana korupsi sampai Mei 2023 sejumlah 61 kasus. Kasus-kasus yang terjadi saat ini juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap ASN atau pejabat publik. Masyarakat sebagai faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan publik juga yang nantinya akan mempengaruhi terhadap bagaimana kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang seharusnya berkualitas dengan mendapatkan respon positif dari masyarakat, dapat terganggu dengan adanya persepsi masyarakat terkait dengan kasus-kasus yang sedang terjadi saat ini.

Pemerintah sebagai pelayan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah dalam hal tersebut. Pada pasal 4

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan mengenai asas-asas dari pelayanan publik yang apabila dianalisis lebih mendalam sangat berkaitan dengan prinsip transparansi dan partisipasi. Transparansi publik juga sebagai salah satu cara untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang juga sebagai salah satu peran atau aktor dalam mewujudkan *good governance* dan mendukung kebijakan pemerintah. Partisipasi masyarakat cenderung akan berkurang ketika tidak adanya transparansi publik dari pemerintah.

Transparansi publik dapat diwujudkan melalui keterbukaan publik, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Maka dari itu publik atau masyarakat sebetulnya memiliki hak dalam keterbukaan publik, yang nantinya akan berkurangnya ketertutupan dalam laporan seperti pada kasus-kasus sebelumnya. Keterbukaan publik juga merupakan salah satu bentuk untuk mewujudkan *good governance*. Adanya keterbukaan publik juga memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi terkait pelayanan publik dan juga sebagai kontrol terhadap pemerintah.

Keterbukaan publik juga sejatinya akan mengurangi peluang-peluang dan kesempatan para pejabat publik dan penegak hukum untuk menyalahgunakan kekuasaan. Keterbukaan publik juga sebagai bahan evaluasi terhadap transparansi publik yang telah dilakukan oleh pemerintah,

dengan adanya transparansi publik dan keterbukaan publik inilah akan menunjukkan tingginya partisipasi dan persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Adanya kasus-kasus gaya hidup pejabat publik ini menimbulkan banyaknya persepsi buruk dari masyarakat terkait transparansi publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pemerintah melakukan segala upaya dalam menciptakan *Good Governance*, salah satunya dengan melakukan pemerintahan yang transparan dan akuntabel, maka dari itu dalam dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Bahwasanya pelaksanaan Keterbukaan Informasi akan dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang disingkat PPID. Selain itu, Menteri Dalam Negeri Mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, peraturan tersebut dibuat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peraturan tersebut dibuat yakni untuk memenuhi informasi dengan keterangan, pernyataan, baik data atau fakta dapat dilihat, didengar dan dibaca sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan pejabat yang ditunjuk baik di pusat maupun di daerah yang membidangi informasi publik. Wali Kota Bandung mengeluarkan Peraturan Wali Kora

Bandung Nomor 1340 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Diharapkannya akses terhadap informasi dan dokumentasi bersifat terbuka dengan permohonan informasi dan dokumentasi publik yang cepat, mudah dan tepat waktu. PPID menerapkan prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan yaitu transparansi, akuntabel, proporsionalitas, yang nantinya diharapkan dapat meningkatnya transparansi publik dan juga mencegah terjadinya KKN di Kota Bandung.

PPID dalam memberikan keterbukaan informasi publik juga tentunya menerima pengaduan pada setiap pelayanan publik yang dilaksanakan. Pemerintah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Bandung telah diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Kota Bandung sendiri merupakan salah satu kota pertama yang bergabung dengan LAPOR! sejak tahun 2013. LAPOR! Kota Bandung dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile

(Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

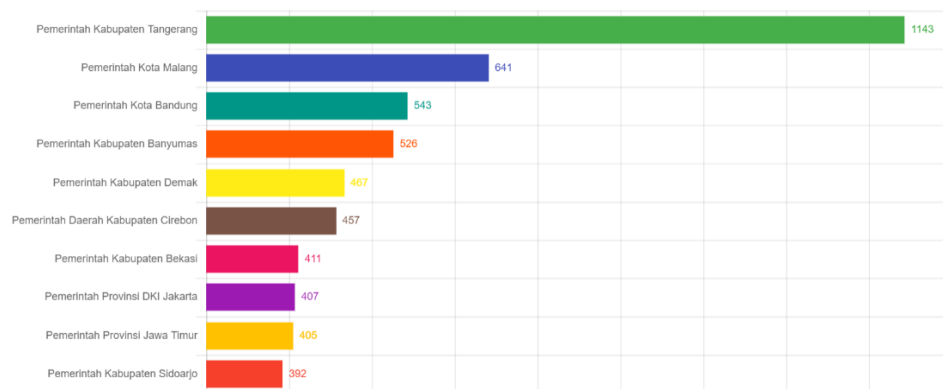
1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia, termasuk Pemerintah Kota Bandung. LAPOR! Kota Bandung dapat diakses melalui laman Instagram @ppidlaporkotabandung atau juga dapat melalui website ppid.bandung.go.id Layanan pengaduan masyarakat juga berperan sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan adanya pengaduan dari masyarakat pemerintah dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sedang dilaksanakan. Dalam membangun

persepsi masyarakat, pemerintah tentunya perlu mendapatkan masukan dari masyarakat dengan layanan satu pintu ini.

Berikut top 10 Pemerintah Daerah dengan laporan terbanyak pada tahun 2023 :

Gambar 1.1 Top 10 Pemerintah Daerah dengan Laporan terbanyak

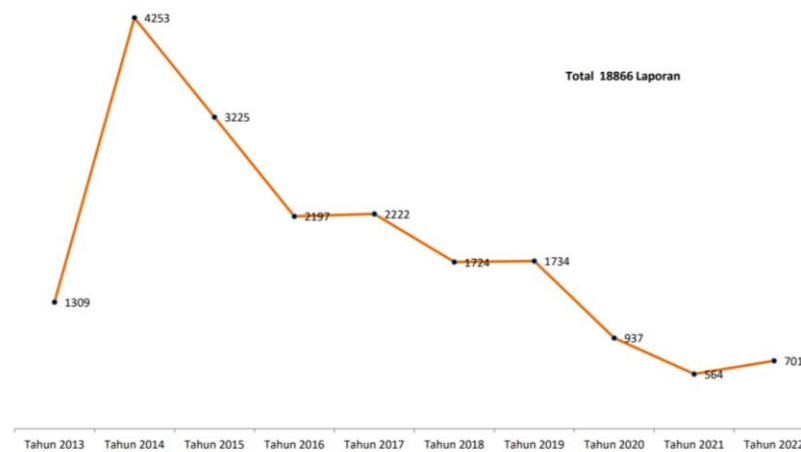


(Sumber : <https://www.lapor.go.id/statistik/data-pelapor> 2023)

Berdasarkan gambar diatas Kota Bandung menempati urutan ke-3 dalam top 10 Pemerintah Daerah dengan laporan terbanyak pada tahun 2023. Berdasarkan data tersebut masyarakat Kota Bandung banyak melaporkan terkait pelayanan-pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung. Pengaduan-pengaduan masyarakat juga berkaitan dengan persepsi masyarakat Kota Bandung. Berbagai macam pengaduan diajukan kepada pemerintah melalui layanan “LAPOR!”. Melalui laman Instagram @ppidlaporkotabandung dilaporkan setiap minggunya terkait jumlah pengaduan masyarakat dengan kurun waktu perminggu. Pengaduan mulai dari infrastruktur, K3 (Ketertiban, Kebersihan, keindahan), perangkat wilayah dan kepegawaian, perhubungan dan bidang lainnya.

Berikut rekapitulasi jumlah laporan pengaduan masyarakat melalui layanan “LAPOR!” Kota Bandung dari tahun 2013-2022 :

Grafik 1.1 Laporan pada Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR! Kota Bandung Tahun 2013 – Tahun 2022

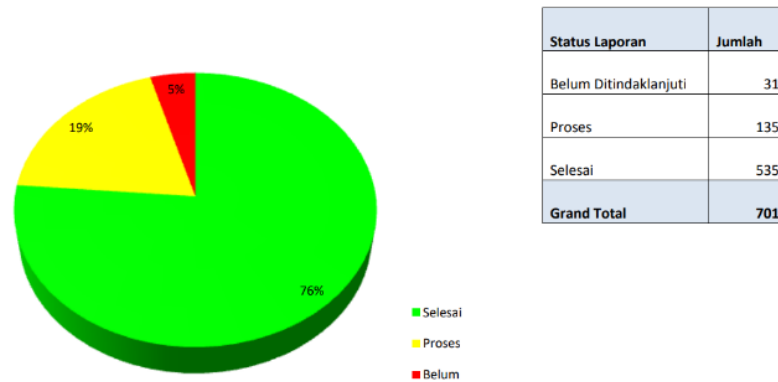


(Sumber : ppid.bandung.go.id 2023)

Berdasarkan grafik diatas jumlah laporan atau pengaduan masyarakat Kota Bandung cenderung menurun, tetapi mengalami kenaikan kembali pada tahun 2022 sebesar 701 pengaduan dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 564. Menurut catatan laporan yang diberikan oleh PPID Kota Bandung pengaduan tersebut tersebar pada berbagai wilayah kecamatan dan kelurahan, juga tersebar pada beberapa OPD Kota Bandung. Kebanyakan pengaduan ditujukan kepada Dinas Perhubungan dan juga ketada Satuan Polisi Pamong Praja. Pengaduan tersebut juga ditujukan pada berbagai bidang seperti infrastruktur, K3, perangkat wilayah & Kepegawaian, termasuk *Corona*. Tindak lanjut mengenai pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh masyarakat juga memiliki berbagai respon dari OPD OPD terkait.

Berikut status laporan tindaklanjut mengenai pengaduan pada layanan LAPOR! Kota Bandung pada tahun 2022:

Grafik 1. 2 Status Laporan pada layanan LAPOR! Kota Bandung Januari - Desember 2022



(Sumber : ppid.bandung.go.id 2023)

Berdasarkan laporan yang disampaikan PPID Kota Bandung, status laporan pada layanan pengaduan LAPOR! Sepanjang tahun 2022 tidak sepenuhnya terpenuhi. Terdapat 701 laporan total dengan 535 laporan selesai, 135 laporan masih dalam proses dan 31 laporan belum ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Penanganan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung masih belum terselesaikan sepenuhnya. Lalu bagaimana cara Pemerintah Kota Bandung dapat menangani pengaduan-pengaduan tersebut untuk membangun persepsi masyarakat di Kota Bandung.

Beberapa Penelitian sebelumnya dilakukan, pertama dilakukan oleh Medi Falah Permana (2021) berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, diperoleh bahwa

layanan pengaduan LAPOR! Kota Bandung sudah cukup optimal tetapi masih belum ideal dikarenakan penanganan yang masih belum sesuai dengan SOP yang berlaku. Menurut penelitian tersebut daya tanggap dan kejelasan yang diberikan terhadap pengaduan masyarakat dapat dijadikan indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu fokus penelitian lebih kepada bagaimana strategi untuk membangun persepsi masyarakat. Selanjutnya penelitian oleh Resa Yusar Azis (2018) dengan judul Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Bandung dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjelaskan bahwa pengimplementasian sudah dijalankan dengan baik dan terciptanya layanan Keterbukaan Informasi Publik berbasis website, aplikasi ataupun layanan langsung, tetapi terdapat kekurangan SDM yang tidak merata baik dalam jumlah dan juga fungsi dari beberapa pelayanan. Terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan saya lakukan yakni saya akan meneliti dari segi strategi yang dilakukan oleh PPID terhadap kasus-kasus perilaku hedonisme yang sedang marak terjadi dikalangan ASN.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Mardiana dan dadi Ahmadi (2017) dengan judul Strategi Pengelolaan Informasi Publik pada website ppid.bandung.go.id, mendapatkan hasil bahwa proses informasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial DISKOMINFO dan juga website PPID dan juga dapat bersosialisasi secara langsung, dan ppid pada sub pembantu sekolah dalam tahap sosialisasi, Monitoring dan evaluasi

baru dilaksanakan dalam rangka percepatan penerapan UU keterbukaan informasi publik. PPID juga masih terdapat kekurangan pada kurang pahamiannya SDM terkait pengaplikasian PPID dan kurangnya koordinasi terkait pemenuhan informasi.

Penelitian selanjutnya oleh Dhafin Arkarizki, R. Ira, dedi Sukarno (Arkarizki dkk., 2023) dengan judul Transparansi organisasi dalam pengelolaan informasi publik pada dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Hasil penelitian menyebutkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung masih belum berjalan secara efektif dalam pengelolaan informasi publik, hanya satu yang sudah sesuai dengan aspek yang ditetapkan yaitu terkait Komitmen Kepemimpinan. Transparansi kebijakan masih belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, belum transparannya organisasi dalam pengelolaan informasi publik, website yang juga masih belum tersegmentasi dengan baik. Penelitian ini sangat relevan dengan apa yang akan diteliti selanjutnya bahwasanya transparansi publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata juga merupakan sub PPID Pembantu yang mana juga akan diteliti oleh peneliti. Terdapat kekurangan-kekurangan dalam hal transparansi yang memang ingin peneliti tinjau lebih lanjut.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Strategi Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat Kota Bandung (Studi Kasus : Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk memperjelas fokus masalah yang dijabarkan dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah yaitu, “Bagaimana Strategi Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat Kota Bandung melalui layanan pengaduan masyarakat “LAPOR!” dilihat berdasarkan Tujuan, Lingkungan, Pengarahan, Tindakan, dan Pembelajaran Strategi?”

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki maksud dan tujuan, sebagai berikut:

- a. Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi Masyarakat Kota Bandung dalam mewujudkan Akuntabilitas dan Transparansi Publik dalam Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”.
- b. Tujuan dari penelitian ini adalah:
 1. Untuk menentukan Tujuan Strategi Pemerintah Kota Bandung.
 2. Untuk menganalisis Lingkungan Strategi Pemerintah Kota Bandung.
 3. Untuk menggambarkan Pengarahan Strategi Pemerintah Kota Bandung.
 4. Untuk menilai Tindakan Strategi Pemerintah Kota Bandung.
 5. Untuk menganalisis Pembelajaran Strategi Pemerintah Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengembangan Ilmu Pemerintahan sebagai bahan rujukan mengenai teori strategi pemerintahan pada penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia kepustakaan tentang strategi pemerintahan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Ilmu Pemerintahan untuk mempersiapkan diri terjun ke masyarakat.
- b. Bagi Pemerintah Kota Bandung sebagai unsur dalam mewujudkan Akuntabilitas dan Transparansi Publik dalam membangun persepsi masyarakat.
- c. Bagi masyarakat Kota Bandung, sebagai sumber informasi dan pengetahuan mengenai Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintahan Kota Bandung.