

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.

Pemerintahan mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan umum dan juga mengatur proses pelaksanaan pelayanan umum tersebut. Secara umum fungsi pemerintahan mencakup tiga fungsi pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* ialah dengan pemanfaatan TIK, 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 Government*.

Electronic Government atau yang biasa disebut *e-Gov* adalah bentuk implementasi penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Penerapan dan pengembangan *e-Gov* 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-Gov* 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.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa:

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

Erat kaitannya antara pemerintah dengan pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Pelayanan publik meliputi kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan dan pembangunan nasional. Pada prakteknya proses pelayanan publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai persoalan yang masih dialami dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat berhak melakukan pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait permasalahan tersebut sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau aspirasi. Bentuk pengaduan dan pelaporan tersebut merupakan 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 maksimal yang diharapkan oleh masyarakat.

Proses pengaduan permasalahan yang dilakukan oleh masyarakat kerap kali terhambat oleh berbagai faktor. Sebagai contoh, pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama dan sistem dari laman website tersebut yang terkadang mengalami *error*. Hal ini sangat disayangkan mengingat pengaduan masyarakat sangat penting untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Karena awal proses peningkatan pelayanan public ialah dengan menerima laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat untuk dapat di proses dan di disposisikan kepada instansi pemerintah terkait, agar proses pelaksanaannya berjalan hingga mencapai tujuan dan keberhasilan dari laporan tersebut. Menanggapi persoalan yang terjadi pada proses laporan pengaduan 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!).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sebuah 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 mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik. Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan, LAPOR! juga dapat diandalkan dalam pengawasan layanan publik bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia.

LAPOR! dapat digunakan secara internal oleh instansi-instansi pemerintah termasuk oleh pemerintah daerah sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang terpadu. Fitur-fitur LAPOR! dapat digunakan untuk mendisposisikan laporan yang sudah diterima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk selanjutnya diawasi tindak lanjutnya secara elektronik.

Kota Bandung menjadi salah satu kota yang pertama bergabung dengan LAPOR! sejak tahun 2013. Dari data Rencana Strategis Diskominfo Kota Bandung, hingga kini LAPOR! Kota Bandung telah memiliki 229 tenaga admin yang akan merespon pengaduan warga melalui kanal-kanal LAPOR. Admin tersebut tersebar di seluruh instansi pemerintah hingga ke setiap kantor kecamatan. LAPOR! ini bisa menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat melalui situs website www.lapor.go.id atau SMS ke 1708 dengan format : BDG isi aduan, dari semua operator telepon seluler serta aplikasi *mobile* melalui *smartphone*.

Guna meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya, Pemerintah Kota Bandung menciptakan unit pengendalian utama yakni *Bandung Command Center* (BCC), BCC merupakan salah satu bagian dari

Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Bandung, tujuan dari BCC itu sendiri adalah untuk menyempurnakan pelayanan publik dan mempermudah pelayanan.

Bandung Command Center (BCC) berfungsi sebagai unit pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis online, ada tiga layanan unggulan yang dimiliki oleh BCC, *Call Center* 112, aplikasi berbasis android *Panic Button* dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Selain itu BCC berfungsi sebagai wadah informasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandung yang digunakan untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan.

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.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (Diskominfo), Ahyani Raksanagara menyampaikan beberapa hal terkait LAPOR! di Kota Bandung. Beliau menyampaikan bahwasanya aplikasi LAPOR yang merupakan program pemerintah pusat, setiap minggunya menerima puluhan aduan dari masyarakat. Seperti dikutip pada artikel [news.detik.com Bandung](https://news.detik.com/berita-jawa/detik-com-bandung), 25 September 2018,

"Kalau dihitung setiap minggunya ada 20-30 laporan yang masuk atau sejak pertama ada sudah ada sekitar 18 ribu aduan masuk," kata Ahyani dalam acara Bandung Menjawab di Taman Sejarah, Kota Bandung, Selasa (10/7/2018). Dari jumlah tersebut, Ahyani memastikan 90 persen di antaranya langsung diproses dan terselesaikan. Sementara 10 persen sisanya

tengah dalam proses dan ada yang alih kewenangan ke provinsi atau pusat. Menurutnya rata-rata aduan yang masuk adalah mengenai infrastruktur, penerangan jalan, parkir liar, kemacetan, Pedagang Kaki Lima (PKL) hingga permasalahan transportasi. "Semua permasalahan itu, untuk yang ringan, maksimal kita selesaikan 10 hari (selesai). Sementara yang sedang dan berat bisa sampai satu bulan atau lebih," tutur dia. Sementara untuk Panic Button yang dibuat untuk merespon cepat setiap kejadian seperti kriminalitas atau kebakaran, justru dinilai kurang efektif. Sebab, sambung dia, orang lebih senang menggunakan layanan saluran telepon 112. Rata-rata, kata Ahyani, pengguna Panic Button dalam satu bulan hanya ada 10 orang. Sementara untuk layanan 112 dalam satu hari bisa mencapai ratusan bahkan ribuan aduan. Ia menilai masyarakat memilih layanan 112 karena lebih mudah diakses ketimbang aplikasi Panic Button. "Kalau layanan 112 itu kan pakai telepon apapun bisa tanpa harus download aplikasi dan lain-lain," kata Ahyani. Meski begitu Ahyani memastikan layanan Panic Button atau 112 akan tetap mendapat respon yang cepat. Namun hal itu dikembalikan pada masyarakat dengan layanan mana yang dipilih". (<https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4107914/seberapa-efektif-aplikasi-lapor-dan-panic-button-bandung> Bandung, 25 September 2018.)

Terlepas dari pernyataan yang disampaikan oleh Kadiskominfo Kota Bandung dalam artikel news.detik.com tentang seberapa efektifnya penyelesaian pengaduan dan penyampaian aspirasi yang dilakukan oleh masyarakat, nyatanya dalam website LAPOR! pengaduan serta pelaporan masyarakat masih banyak yang belum terproses atau di respon dengan lambat, dan juga ada beberapa laporan yang tidak ada info proses laporan. Seperti yang dimuat pada kolom laporan di laman website lapor.go.id pada 2 Mei 2019 dan 29 April 2019, lebih jelasnya pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 :

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat

The screenshot shows a web browser at the URL <https://www.lapor.go.id/search?q=bandung&page=2>. The report is from an anonymous user, dated 2 Mei, 09:33, and is categorized as 'Website' with a status of 'Harus diproses dalam 0 hari'. It is directed to 'Kepolisian Republik Indonesia'.

Razia Kendaraan Bermotor

Dari tanggal 26 April 2019 sampai laporan saya ini dibuat tanggal 2 Mei 2019 setiap hari dilakukan operasi razia kendaraan bermotor. Lokasi razia tersebut di jalan otista **bandung**. Dalam razia tersebut juga dilibatkan dishub. Lokasi berkerumunnya polisi dan dishub tersebut adalah di toko jam cellini.sebuah toko tembakau, atau di depan the best hotel, yang ingin saya tanyakan apakah razia tersebut bersifat legal karena dilakukan setiap hari? Apakah dinas lantas polda jabar yang Selengkapnya

KEPOLISIAN

#4922962 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Dukung 1 Bagikan

Pengelola LAPOR!
Laporan didisposisikan ke **Kepolisian Republik Indonesia** oleh **Pengelola LAPOR!** Senin, 13:01

Budi Santoso
Hari sabtu 4 mei juga dilakukan razia kendaraan motor kembali. Senin, 15:33

Budi Santoso
Jumat 10 mei kembali diadakan razia.plang razia dari polrestabas bandung,berkumpul di sebuah toko bordir. Kemarin, 08:58

(sumber : lapor.go.id/bandung 2019)

Pada gambar 1.1 menjelaskan tentang kejelasan mengenai informasi dari proses tindak lanjut laporan setelah di disiposisikan oleh pihak LAPOR! kepada dinas/instansi terkait, terlihat bahwa penindakan laporan tersebut lamban diproses dan tidak memberikan informasi waktu yang jelas terkait proses tindak lanjut dari laporan tersebut. Hal ini sejalan dengan laporan pada gambar 1.2:

Gambar 1.2 Laporan Masyarakat Yang Belum Mendapatkan Tindak Lanjut

The screenshot shows the LAPOR! website interface. The report is from user Agus Cahyono, dated 29 Apr, 21:19, and is categorized as 'Website' with a status of 'Laporan belum diproses lebih dari 5 hari'. It is directed to 'PT Pertamina'.

Dugaan SPBU Curang

Bapak/ibu mohon untuk penertiban spbu 34-40207 di jalan banjaran **bandung**
Karena ada petugas spbu yang curang dengan pengisian bbm, untuk itu mohon di tindak lanjut?

ENERGI DAN SUMBER DAYA ALAM

#4917946 Tindak Lanjut 2 Komentar 0 Dukung 1 Bagikan

Anonim
Laporan belum diproses lebih dari 5 hari 29 Apr, 16:29

Terdiposisikan ke **Kementerian Agama**

Pengajuan Pengembalian Dana Haji

Pengajuan pengembalian dana haji yang meninggal dunia oleh KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN **BANDUNG**, saya memandangnya ada permainan.

1. Proses pengajuan terdapat kesalahan Nomor Rekening
2. Dilakukan Perbaikan (Pengajuan Ulang), kemudian Terdapat Kesalahan BANK Tujuan

(sumber : lapor.go.id/bandung 2019)

Gambar 1.2 menjelaskan tentang tindak lanjut laporan setelah mencapai tahap disposisi dan belum diproses oleh dinas/instansi terkait, hal ini sangat disayangkan mengingat masyarakat yang melakukan laporan tersebut perlu mengetahui mengenai status selesai dari laporannya.

Laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat adalah bentuk awal dari proses pelaksanaan pelayanan LAPOR!, dari laporan pengaduan dan aspirasi tersebut instansi pemerintah terkait dapat memperbaiki atau meningkatkan pelayanan kepada masyarakat,

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) di tahun 2011, tidak efektifnya suatu sistem pengaduan dapat menyebabkan sikap apatis dari masyarakat yang akhirnya enggan untuk melakukan pengaduan, hal ini bukan menunjukkan kepuasan akan pelayanan yang diterima, melainkan masyarakat akan menganggap bahwa pengaduan yang dilakukan merupakan hal yang percuma karena sulit untuk mendapat respon dari Lembaga terkait.

Munculnya permasalahan pelayanan publik di Kota Bandung yang dianggap lambat dan tidak memuaskan masyarakat menjadi perhatian pemerintah, Pemerintah Kota Bandung berupaya meningkatkan pelayanan dengan menekankan pentingnya peran TIK dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang lebih baik, dalam rangka mewujudkan misi kedua pemerintah Kota Bandung yaitu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani.

Penelitian-penelitian mengenai LAPOR! juga pernah 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.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan penelitian, Fokus penelitian 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 2019.

Penelitian lain mengenai LAPOR! juga dilakukan oleh Dion Geovani (2014) dengan judul Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja. Penelitian ini membahas

mengenai seberapa efektifnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bandung tentang LAPOR!, Dion menggunakan teori efektivitas sosialisasi untuk mengukur seberapa efektifnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi Diskominfo Kota Bandung mengenai LAPOR! dilihat dari tujuh indikator efektivitas sosialisasi menunjukkan hasil yang efektif.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dion dan peneliti ialah sama-sama meneliti tentang LAPOR! hanya saja fokusnya Dion tentang seberapa efektif sosialisasi LAPOR! sedangkan peneliti tentang seberapa efektif LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung, persamaan lainnya ialah *lokus* penelitian, sama-sama meneliti di Diskominfo Kota Bandung hanya saja Dion meneliti di bagian bidang Humas Diskominfo.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai seberapa efektif layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan untuk mempermudah dalam proses penelitian lapangan sebagai berikut : Bagaimana efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tahun 2019 dilihat dari kriteria *input*, proses produksi, hasil (*output*) dan produktivitas?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2019.

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *input* layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskominfo Kota Bandung tahun 2019 ;
2. Untuk mengetahui proses produksi, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskominfo Kota Bandung tahun 2019;
3. Untuk menjelaskan hasil/*output* layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskominfo Kota Bandung tahun 2019;
4. Untuk menganalisis produktivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Diskominfo Kota Bandung tahun 2019;

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah peneliti lakukan semoga memiliki kegunaan baik yang bersifat teoritis maupun kegunaan yang bersifat praktis, yaitu :

1. Kegunaan Secara Teoritis
 - a. Bagi Ilmu Pemerintahan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan memberikan masukan untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan khususnya yang terkait dengan efektivitas layanan aspirasi dan

pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang termasuk dalam kajian Ilmu Pemerintahan.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini semoga memberikan kegunaan untuk menambah wawasan, ilmu, dan pemahaman terhadap peran dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan dalam hal ini adalah Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

b. Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan dan bisa menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat yang pernah melakukan pelaporan untuk memberikan kontribusi kepada pemerintah dan dapat membantu meningkatkan pelayanan publik dan menambah wawasan, ilmu, serta pemahaman.

