**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Konteks Penelitian**

Pemerintahan Kota Cimahi menjadi unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh Walikota dan Wakil Walikota. Seorang Walikota sejajar dengan Bupati, yakni Kepala Daerah untuk daerah kabupaten/kota. Pada dasarnya, Walikota memiliki tugas dan wewenang memimpin penyelenggaraan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD Kota.

Organisasi Perangkat Daerah memiliki kewajiban membantu negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan publik, selain itu juga membantu mengimplementasikan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintahan Kota Cimahi juga berpartisipasi dalam upaya mengimplementasikan Undang-undang Pelayanan Publik dengan membuat suatu program yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat dalam masalah pelayanan publik.

Pemerintahan Kota Cimahi, dalam upaya menciptakan pelayanan prima, membuat suatu program yang bertujuan untuk menampung aspirasi masyarakat yang berupa saran, pertanyaan, laporan, keluhan maupun dukungan atau aspirasi. Program tersebut merupakan realisasi dari Keputusan Walikota Cimahi No : 060.105/Kep.35-Humas/2013 yang sebelumnya berada dalam Keputusan Kepala Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik (KAPPDE) No : 180/496/KAPPDE/2011, tentang Perubahan Susunan Personalia Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat berbasis Website melalui <http://pesduk.kotacimahi.go.id> dan SMS ke no 081221700800.

Kota Cimahi, dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Jawa Barat, memiliki kelebihan ketika mampu menyediakan layanan pesan singkat dan menampilkannya dalam alamat website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Ini pula yang menjadi landasan ketika keterbukaan informasi publik menjadi salah satu tuntutan dari masyarakat.

Tahun 2016, Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) menjadi salah satu tupoksi tetap dari pada Humas Pemerintahan Kota Cimahi, dengan penetapannya Surat Keputusan No : 490/05/KEP.34-HMS/2016 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat. Surat Keputusan ini menetapkan bahwasanya Pesduk menjadi salah satu alternatif Informasi Komunikasi Publik (IKP) yang disediakan oleh Pemerintahan Kota Cimahi dalam menerima pengaduan dari pada masyarakat.

Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) merupakan salah satu sarana pengaduan masyarakat yang menjadi andalan Pemerintahan Kota Cimahi yang merupakan penyedia layanan masyarakat yang memanfaatkan Pesan Singkat / *Sort Mesagge Service* (SMS) dan website. hadir dengan memanfaatkan sarana yang sudah membumi di masyarakat, yaitu melalui nomor telepon seluler 081221700800 dan pemanfaatan ruang publik di dunia maya yaitu sebuah alamat website <http://pesduk.cimahikota.go.id> .

Ruang publik ini sengaja di ciptakan oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Ruang publik menjadi syarat utama yang harus ada agar terciptanya partisipasi masyarakat. Selain itu kemudahan dalam pelayanan publik dibuat untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah. Pemanfaatan teknologi IT dalam pelayanan publik menjadi sebuah keharusan. Penerapan E-gov diharapkan dapat memberikan solusi bagi pelayanan publik yang lebih cepat, murah, dan akurat.

Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) telah menjadi sarana untuk menumpahkan keluhan terkait dengan pelayanan publik yang ada di Kota Cimahi, termasuk pelayanan dari instansi vertikal yang berada di luar kewenangan Pemerintah Kota Cimahi. Selain itu pesduk juga merupakan suatu bentuk inovasi yang ada di Jawa Barat khususnya dalam bidang pelayanan pengaduan. Dari 27 kabupaten/kota yang ada di Jawa Barat, Kota Cimahi adalah kota pertama yang menggunakan pesan singkat yang kemudian di sambungkan langsung dalam alamat website-nya sendiri.

Tahun 2014, Program Pesduk yang menjadi andalan Kota Cimahi di adopsi oleh Padang Pariaman karena program tersebut dinilai dapat membantu berjalannya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu, pesduk ini dapat dikatakan sebagai paket lengkap yang mampu merefleksikan Undang-undang Dasar 1945, Undang-undang Keterbukaan Publik, dan Undang-undang Pelayanan Publik.

Inovasi terbaru yang diberikan oleh Kota Cimahi yaitu dengan adanya aplikasi Pengaduan Masyarakat Mobile, jadi masyarakat dapat dengan mudah mengakses melalui telepon genggam masing-masing, walaupun aplikasi tersebut masih memiliki server yang rendah, karena aplikasi tersebut masih tahap percoban, akan tetapi setidaknya Pemerintah Kota Cimahi telah berupaya menciptakan kemudahan pelayanan untuk masyarakatnya.

Kebijakan mengenai Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) sudah ada sejak tahun 2009 akan tetapi penetapannya diresmikan pada tahun 2011 setelah dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik (KAPPDE) tentang penetapan Pesduk, selama beberapa tahun tersebut perlu adanya proses evaluasi dalam tiap tahunnya untuk mengetahui berjalan atau tidaknya program yang dikeluarkan oleh pemerintah, sebagaimana diketahui bahwasannya dalam mengeluarkan suatu Kebijakan khususnya Kebijakan Publik perlu melewati tiga proses tahapan , diantaranya Perumusan, Implementasi dan Evaluasi.

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F menyebutkan bahwa Setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari/memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Keberadaan Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dapat dijadikan sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan sederhana; (3) pengecualian informasi yang bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membuat sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Pusat Komunikasi Publik menyatakan dalam Standar Layanan Informasi Publik bahwa Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/ atau menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik. Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Untuk melaksanakan kewajibannya Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

Cara memperoleh informasi dapat dilakukan dengan cara (a). Melalui Website atau email; (b) Melalui Telepon/fax; (c) Melalui Jasa Pos; (d) Langsung. Pelayanan informasi yang diadakan di kota Cimahi telah jelas terlihat bahwa Kota Cimahi telah memenuhi standar persyaratan Informasi Publik, karena telah menyediakan website dan no telepon sebagai fasilitas pelayanan informasi publik.

Di era kemajuan globalisasi, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat tanggap, penggunaan sosial media dianggap menjadi suatu kemudahan dalam berkomunikasi, begitu juga dengan pelayanan publik yang menggunakan media sosial. Salah satu alternatif dalam Kebijakan Pesan Singkat Penduduk juga memanfaatkan penggunaan teknologi, akan tetapi saat ini penggunaan *Sort Mesagge Service* (SMS) sudah jarang diminati oleh masyarakat, karena sudah adanya alternatif yang lebih mudah dan murah seperti *Whatsapp, Line* dan aplikasi *Mesangger* lainnya.

Partisipasi publik menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan, dimana publik bisa langsung memberikan masukan, kritik atas kinerja pelayanan yang diberikan. Outputnya bisa menjadi bahan analisa dalam pembuatan kebijakan dan perencanaan publik. Maka dari itu diperlukan tahap evaluasi dalam setiap kegiatan, untuk mempertimbangkan hal-hal yang menjadi hambatan dalam pengimplementasian program sebelumnya.

Kebijakan publik diciptakan dengan maksud sebagai jawaban atau solusi yang diambil pemerintah dalam menghadapi permalasahan yang terjadi di masyarakat, kebijakan publik berlaku bagi semua lapisan masyarakat tidak membeda-bedakan golongan sosial ekonomi masyarakat, akan tetapi dalam perumusan kebijakan publik biasanya di dorong dengan kekuatan politik dalam arti kebijakan yang dikeluarkan memberi keuntungan politik yang sangat berpengaruh, padahal seharusnya pemerintah mengeluarkan kebijakan yang menguntungkan masyarakat secara umum.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tentunya memiliki tujuan, sebagaimana kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintahan Kota Cimahi yang bertujuan untuk menciptakan suatu program sebagai wadah dalam menuangkan pengaduan masyarakat. Diharapkan program tersebut dapat memberikan dampak baik kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, selain itu juga program tersebut dapat membantu tercapainya visi Kota Cimahi.

Evaluasi diperlukan dalam setiap kegiatan, karena dengan adanya evaluasi, akan ternilai bagaimana proses pengimplementasian suatu kegiatan, terlebih dengan mengevaluasi program dapat diketahui bagaimana berjalanya suatu program apakah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya, selain itu hasil dari pada evaluasi dapat dijadikan suatu bahan rancangan dalam membuat suatu program, dan akan membantu proses implementasi program karena apa yang menjadi permasalahan dalam pengimplementasian telah diketahui dari hasil evaluasi sebelumnya. Secara tidak langsung evaluasi memiliki tujuan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu program.

Khususnya pada organisasi Publik, evaluasi terhadap suatu kebijakan perlu diperhatikan, karena organisasi publik memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat dan kepada negara. Evaluasi memberikan jawaban bagaimana kelanjutan mengenai kebijakan maupun program yang dijalankan, apakah program tersebut perlu diberhentikan, diteruskan atau diterapkan di tempat lain. Selain berhubungan dengan keberhasilan suatu kebijaan, evaluasi juga dapat melihat bagaimana kemampuan para staf atau aparatur dalam menjalakan program. Karena kemampuan sumber daya manusianya pun harus didukung dengan kemampuan dan keahlian. Pada dasarnya kesuksekan organisasi juga didukung oleh faktor manusianya.

Kota Cimahi sudah menjadi daerah otonom yang terbilang baru, walaupun begitu Kota Cimahi telah mendapat banyak penghargaan, hal ini disebabkan karena banyaknya inovasi yang diciptakan oleh kota Cimahi, akan tetapi melihat hasil penjajagan yang peneliti lakukan ke Kantor Pemerintahan Kota Cimahi, khususnya kepada pengelola Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) masih banyak terdapat beberapa masalah, diantaranya sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi tentang kebijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) sehingga masyarakat tidak banyak yang mengetahui tentang Program tersebut, bagaimana cara untuk berpartisipasi mengenai program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk).
2. Tidak berjalannya proses evaluasi kebijakan Pesan Singkat Penduduk, padahal evaluasi penting dalam menilai keberhasilan suatu program. Contoh : tidak ada kegiatan evaluasi mengenai Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk).
3. Permasalahan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Mobile (Pesduk Mobile), masih memiliki server yang lemah, akan tetapi aplikasi Pengaduan Masyarakat Mobile (Pesduk Mobile) tersebut masih dalam tahap demo dan belum diresmikan. Contohnya : Terdapat notifikasi “Server Down” saat peneliti melalukan pendaftaran pada aplikasi Pesduk Mobile.

Dalam mengetahui berhasil tidaknya suatu kebijakan perlu diadakan proses evaluasi, sama hal nya untuk mengetahui keberhasilan yang dicapai oleh Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) yang berasal dari kebijakan dan ditetapkan sebagai program di Peerintahan Kota Cimahi, perlu diketahui bagaimana berjalannya program Pesduk, dan apakah program tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Cimahi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Evaluasi Kebijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) Di Kota Cimahi?**”

1. **Fokus Penelitian**

Berpijak dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap fokus penelitian yang terdiri dari peryataan masalah (*problem statment)* dan pertanyaan masalah (*problem question)* sebagai berikut:

1. Pernyataan Masalah (*Problem Statement*)

“Evaluasi Kebijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi belum efektif”

1. Pertanyaan Masalah (*Problem Question*)

“Mengapa Evaluasi Kebijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi belum efektif?”

1. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini disusun untuk menjelaskan tentang Evaluasi Kebijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi yang dianggap belum efektif, untuk mengetahui apa yang menjadi masalah atau kendala dalam proses evaluasi Kebijakan Pesan Singkat Penduduk sehingga terdapat beberapa solusi maupun tindakan yang harus dilakukan untuk keberlanjutan Kebijakan.

1. **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

* + 1. Secara teoritis, di harapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara, yang berkaitan dengan Kebijakan Publik, khususnya mengenai Evaluasi Kebijakan Publik.
    2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para pengambil keputusan *(decisionmaker)* terutama dalam memecahkan masalah- masalah organisasi dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademis sejenis di masa mendatang, khususnya kepada Pemerintahan Kota Cimahi.

1. **Lokasi Penelitian**

Penelitian diaksanakan di Kantor Pemerintahan Kota Cimahi jalan Rd. Demang Hardjakusumah Blok Jati Cihanjuang, Cimahi Utara, Kota Cimahi Jawa Barat Kode Pos 40513 Telp. 6654274, 6641931, 6641963 fax 6654274.

1. **Lama Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama enam (6) bulan yaitu pada bulan Januari-Juni 2017

**Gambar (1.1) Lama Penelitian**

