

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini mendorong setiap orang untuk melakukan berbagai macam aktivitas kehidupan dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu untuk memudahkan dalam menyelesaikan segala kegiatan yang ada, dalam perkembangannya Teknologi Informasi dan Komunikasi selalu hadir dengan berbagai macam inovasi yang dapat dimanfaatkan oleh semua orang, baik berupa teknologi informasi, teknologi komunikasi ataupun teknologi lainnya. Kemunculan teknologi informasi ini bertujuan untuk dapat memudahkan segala urusan dan kegiatan yang ada, bahkan dengan adanya teknologi diharapkan dapat mendorong pencapaian suatu hasil dengan maksimal. Hal yang paling menarik dari kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini adalah mudahnya setiap orang untuk mengakses serta memperoleh informasi secara *realtime* kapanpun dan dimanapun, bahkan dengan hadirnya teknologi ini merupakan sebuah komponen yang wajib untuk dimiliki oleh setiap orang, selain banyaknya kelebihan yang diperoleh dalam penggunaan perangkat teknologi adapaun kekurangannya yang tentu juga memiliki dampak yang sangat besar apabila terjadi kesalahan dalam pemanfaatannya, maka dari itu perlu adanya pengawasan serta pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara baik dan benar.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah menyebar hingga pada sektor pemerintahan, dengan tujuan agar dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan masih banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat tentu mencerminkan bahwa kondisi pelayanan saat ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat,

Salah satu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi adalah dengan mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), seperti dituangkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pada Bab 1 pasal 1 disebutkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Didalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang tepat dan cepat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga diperlukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan hingga pengawasan program-program pembangunan disegala bidang pelayanan.

Munculnya sebuah konsep *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan Teknologi Informasi Dan

Komunikasi terutama internet, dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, Indrajit (2016:36). Maka dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi sebagai media baru serta munculnya kebijakan-kebijakan baru yang mulai mengharuskan penggunaan teknologi dalam pelaksanaannya. Manfaat yang ditawarkan oleh suatu teknologi informasi dan komunikasi adalah kecepatan dalam memproses suatu data atau pengelolaan informasi serta dapat menyimpan data dalam jumlah yang besar, bahkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengolahannya. Konsep *E-government* atau pemerintahan elektronik menjadi semakin populer sebagai upaya untuk mempercepat dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik.

Pelaksanaan konsep *E-government* ini merupakan amanat yang tercantum pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Penerapan *E-government* dalam rangka pelaksanaan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam mengelolanya.

Salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia adalah Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Aplikasi LAPOR dirancang sebagai sarana untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik kepada pemerintah. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengirimkan pengaduan secara *online* melalui Aplikasi, dan pemerintah harus merespon pengaduan tersebut dalam waktu yang

ditentukan. Dalam pelaksanaannya, aplikasi LAPOR diselenggarakan oleh dinas-dinas Komunikasi dan Informatika di setiap daerah.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang mengadopsi Aplikasi LAPOR. Pada tahun 2013 pemerintah Kota Bandung berhasil untuk mengadopsi Aplikasi ini dalam rangka mewujudkan slogan “Bandung Juara”. Tujuan dari diadopsinya Aplikasi tersebut adalah untuk mengakomodasi masyarakat Kota Bandung untuk dapat berpartisipasi dalam pembangunan dan pengawasan pelayanan publik. 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. Pengelola Aplikasi LAPOR di Kota Bandung ini dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki peran penting dalam pengelolaan Aplikasi ini, termasuk dalam hal memproses pengaduan masyarakat yang masuk melalui Aplikasi LAPOR. Dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR terdapat berbagai faktor yang perlu diperhatikan untuk memastikan layanan pengaduan masyarakat yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini bertujuan agar pemerintah dapat memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun pada prakteknya pemanfaatan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung saat ini masih belum maksimal karena masih adanya beberapa kekurangan, seperti

masih banyaknya ketidaktahuan masyarakat Kota Bandung tentang Aplikasi LAPOR, masih terbatasnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana tata cara melakukan pengaduan menggunakan Aplikasi LAPOR, hingga belum maksimalnya pemanfaatan media teknologi informasi dan komunikasi oleh masyarakat di Kota Bandung dalam melakukan pengaduan pelayanan publik. Maka dengan masih adanya permasalahan-permasalahan tersebut diharapkan mendapat perhatian yang lebih dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai salah satu organisasi publik yang memiliki kewenangan dalam mengelola Aplikasi LAPOR di Kota Bandung.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah dijelaskan diatas serta beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengelolaan Aplikasi LAPOR, maka permasalahan tersebut harus dapat segera diatasi dan terus dikembangkan agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang optimal serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Sehingga jangkauan bukan lagi menjadi masalah utama dalam masyarakat untuk ikut serta dalam membantu program pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kota Bandung. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengelolaan Aplikasi LAPOR Dalam Mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan masih adanya beberapa fenomena permasalahan terkait pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dengan begitu peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang kekurangan-kekurangan yang masih menjadi hambatan dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat. Maka, penelitian tentang Pengelolaan Aplikasi LAPOR Dalam Mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung akan menjadi fokus penelitian ini.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian konteks penelitian yang telah dijelaskan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Meskipun penelitian ini diprediksi memiliki kegunaan teoritis, tetapi juga diharapkan memiliki kegunaan praktis dan akademis. Berikut manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman, serta memperluas pandangan dalam menerapkan gagasan yang relevan tentang pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Secara Praktis, penelitian ini sebagai sumber alternatif untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam penilaian mengenai pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.