

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

1.1 Kajian Pustaka

1.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk mengetahui dan mendapatkan bahan perbandingan dan juga acuan untuk meneliti suatu masalah. Oleh sebab itu, penulis mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dari Dhea Desita Delistiana, Dkk

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis permasalahan-permasalahan mengenai pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di Kabupaten Bekasi dengan menggunakan teori manajemen yang dikemukakan George R Terry dalam Zaidan Nawawi (2013). Yang melatarbelakangi pentingnya penelitian ini dilakukan yaitu karena selama penerapan SP4N di Kabupaten Bekasi belum ada yang meneliti mengenai manajemen pengelolaannya, Sehingga harapan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu dapat menjadi bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam mengelola SP4N LAPOR. Peneliti mengkaji permasalahan mengenai manajemen SP4N LAPOR melalui pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Studi pustaka dan studi lapangan melalui observasi dan wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan. Sedangkan untuk teknik

analisis datanya dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Hasil analisis dari penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Bekasi belum dikelola secara optimal jika dilihat dari hasil analisis 4 (empat) fungsi manajemen. Belum optimalnya pengelolaan tersebut dikarenakan sosialisasi belum dilakukan secara merata, masih terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti, masih terdapat instansi yang belum mengoperasikan SP4N LAPOR, kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola SP4N LAPOR, kurangnya pemahaman para implementor terhadap pengoperasian SP4N LAPOR, belum adanya sanksi tegas terhadap instansi-instansi yang tidak menindaklanjuti laporan dan belum mengoperasikan SP4N LAPOR.

2. Hasil penelitian dari Siti Widharetno Mursalim

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung bila akan melakukan pengaduan, meskipun sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui, dan ada beberapa fitur yang memang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang

dilakukan oleh staf LAPOR. Pengaduan terbanyak di Kota Bandung didominasi oleh masalah keluhan mengenai infrastruktur, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana, reformasi birokrasi dan tata kelola, administrasi kependudukan dan beberapa masalah lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) berdasarkan pada teori Tjiptono yaitu: *Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy*. Hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sistem LAPOR ini menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang diutarakan dapat disampaikan dan mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

3. Hasil penelitian dari Zahra Sahirah, Dkk

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya inovasi pada pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, yaitu dengan memanfaatkan e-government melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Namun, pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR ini masih dihadapkan pada beberapa kendala. Sehingga pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum optimal dilakukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk

mendesripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020, yang dilihat dari empat prinsip pelayanan publik yaitu transparansi, partisipasi, responsif, dan akuntabel. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020 masih belum dapat dikatakan optimal, hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam penerapan prinsip pelayanan publik, diantaranya kegiatan sosialisasi yang belum merata dan konsisten, serta masih sedikit masyarakat yang mengetahui dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR, dan adanya masyarakat yang kurang puas atas respon yang diberikan pemerintah.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Pengumpulan Data
1.	Dhea Desita Delistiana, Hanny Purnamasari, Gun Gun Gumilar (Jurnal) 2020	Manajemen Penerapan SP4N LAPOR Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi	George R Terry dalam Zaidan Nawawi (2013)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, dan Observasi
2.	Siti Widharetno Mursalim (Jurnal)2018	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung	Tjiptono (2009)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
3.	Zahra Sahirah, Rudiana, Novie Indrawati Sagita (Jurnal) 2021	Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020	Silalahi dan Syafri (2015)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

Sumber : Dhea Desita Delistiana, Dkk (Jurnal 2020), Siti Widharetno Mursalim (Jurnal 2018), Zahra Sahirah, Dkk (Jurnal 2021)

2.1.2. Kajian Administrasi

Pada keberadaannya, administrasi senantiasa dikembangkan sebagai pola pikir atau pedoman dalam melakukan berbagai aktivitas manusia dalam meminimalisir terjadinya kegagalan dalam melaksanakan suatu kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Administrasi merupakan sebuah usaha atau kegiatan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan. Dalam arti sempit, administrasi dikenal sebagai kegiatan yang meliputi pencatatan, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, menyiapkan agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi digambarkan sebagai suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh lebih dari satu orang dalam mencapai suatu tujuan dengan memanfaatkan berbagai macam sarana dan prasarana tertentu agar lebih efektif dan efisien.

Menurut **Ulbert Silalahi dalam bukunya Studi Tentang Ilmu Administrasi (2016:7)** mengemukakan bahwa:

“Administrasi dalam arti luas yaitu administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan”.

Berdasarkan uraian oleh ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam arti luas adalah sebagai proses kerjasama baik individu maupun kelompok dalam melaksanakan suatu perencanaan tertentu dengan harapan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Namun dalam kenyataannya administrasi memiliki tingkatan tertentu, mulai dari gambaran administrasi secara luas hingga gambaran administrasi secara sempit, tergantung sebagaimana kita melihatnya, baik dari fokus kajian dengan

memerlukan pemikiran yang sifatnya keilmuan maupun melihat dari segi fokus kajian dengan memerlukan pemikiran yang sifatnya keilmuan maupun dilihat dari segi lokus sebagai aktivitas atau kegiatan yang hasilnya dapat memenuhi tuntutan kehidupan manusia.

Adapun juga menurut **Ulbert Silalahi dalam bukunya *The Study of Administrative Sciences* (2016:5)** mendefinisikan administrasi dalam arti sempit yaitu:

“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”

Menurut uraian ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan dalam penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk memudahkan dalam menemukan data dan informasi yang diperlukan pada waktu yang berbeda.

Sedangkan menurut **Siagian dalam buku *Administrasi Pembangunan* (2004: 2)** yang mendefinisikan administrasi sebagai:

“Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan definisi dari ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Publik

Dengan adanya keberadaan administrasi publik didalam suatu negara merupakan suatu keharusan bagi setiap negara karena administrasi publik mencakup kumpulan norma-norma dan aturan-aturan yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut **Nicholas Henry dalam Hasbiyallah (2019:11)**, sebagai berikut:

“Administrasi publik merupakan kombinasi yang sangat beragam serta tidak berpola antara teori dan pelaksanaan. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responsibilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa lebih efektif dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi publik memiliki pengaruh dalam menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakatnya meskipun pada kenyataannya tidak selalu berpola pada teori dan pelaksanaannya namun dapat meningkatkan responsibilitas kebijakan negara terhadap kebutuhan sosial agar lebih efektif dan efisien.

2.1.2.2 Fungsi Administrasi

William H. Newman, menyebut “*The work of Administration*” yang dapat dibagi dalam 5 (lima) proses yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
3. Pengumpulan Sumber (*Assembling resources*)
4. Pengendalian Kerja (*Supervising*)
5. Pengawasan (*Controlling*)

Berdasarkan pemaparan fungsi administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menentukan apa yang ingin dilakukan dalam suatu pekerjaan disebut dengan (*planning*), mengelompokkan kegiatan yang dilakukan namun saling

berhubungan disebut dengan (*organizing*), mengumpulkan sebuah informasi sebanyak mungkin dapat disebut dengan (*assembling resources*), Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung yang disebut dengan (*supervising*), Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*).

2.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut **Robert dalam Siti Maryam (2017: 8)** adalah:

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”

Sementara pelayanan publik menurut **Hardiyansah dalam Suandi (2019: 15)** adalah:

“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.”

Adapaun pengertian pelayanan publik menurut **Widodo dalam Siti Maryam (2007:128)** yaitu:

“Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

2.1.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Untuk mencapai kepuasan dalam pelayanan publik dituntut kualitas pelayanan publik yang professional menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak

Sebagaimana dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Asas kepentingan umum,
2. Asas kepastian hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipasif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,

8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sebagaimana tertuang dalam Permen PAN & RB No. 44 Tahun 2011 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan 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.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standard Operating Procedures (SOP) atau prosedur tetap (Protap) adalah prosedur kerja secara rinci yang dibakukan untuk digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam pelaksanaan kegiatan. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pembina pelayanan adalah instansi/unit kerja yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU/BLUD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pemerintah kabupaten/kota adalah prestasi pemerintah kabupaten/kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk oleh masing-masing instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun provinsi untuk melakukan penilaian kinerja pemerintah kabupaten/kota.

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan dan akuntabilitas; partisipasi dan kesetaraan; perimbangan hak individu dengan tanggung jawab masyarakat; profesionalisme; aksesibilitas, dan kenyamanan. Ingat juga, bahwa cita-cita pelayanan publik harus dipatuhi.

2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan yaitu persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu yaitu waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi yaitu produk pelayanan publik benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, dan informatika.
- h. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah

2.1.3.3 Tujuan Pelayanan Publik

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
- c. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.4 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur, mengurus, atau mengelola. Secara substantif arti kata manajemen mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan.

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis. Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya.

Menurut **Hasibuan (2016:9)** mengemukakan bahwa:

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”

Sedangkan menurut **G.R Terry dalam Wijaya (2016)** yang dimaksud dengan manajemen adalah:

“Suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya”

Adapun pengertian manajemen menurut **Stephen P. Robbins dan Mary**

Coulter (2012:8) mengemukakan bahwa:

“Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari input yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah “melakukan hal yang benar”, yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya”.

Berdasarkan beberapa pengertian Manajemen menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang proses mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.4.1 Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen merupakan suatu elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen dan dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Menurut **G. R Terry dalam Anton Athoillah (2017: 96)** terdapat 4 fungsi manajemen yaitu:

1. *Planning*
Perencanaan (*Planning*) adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan apa yang harus dilakukan untuk mencapainya
2. *Organizing*
Pengorganisasian (*Organizing*) adalah proses mengaplikasikan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab sehingga terwujud kesatuan usaha dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan
3. *Actuating*
Pelaksanaan (*Actuating*) adalah proses membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian
4. *Controlling*

Pengawasan (*Controlling*) adalah proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.4.2 Manajemen Pengelolaan

Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh Sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses.

Pengelolaan merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya **G. R Terry (2012: 15)**.

2.1.4.3 Prinsip-Prinsip Pengelolaan

Dalam proses pengelolaan erat kaitannya dengan prinsip prinsip manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai berikut:

- a. Prinsip kemanusiaan
- b. Prinsip demokrasi
- c. Prinsip the right man is the right place
- d. Prinsip equal pay for equal work
- e. Prinsip kesatuan arah
- f. Prinsip kesatuan komando
- g. Prinsip efisiensi
- h. Prinsip efektivitas
- i. Prinsip produktivitas kerja
- j. Prinsip disiplin
- k. Prinsip wewenang dan tanggung jawab.

2.1.4.4 Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

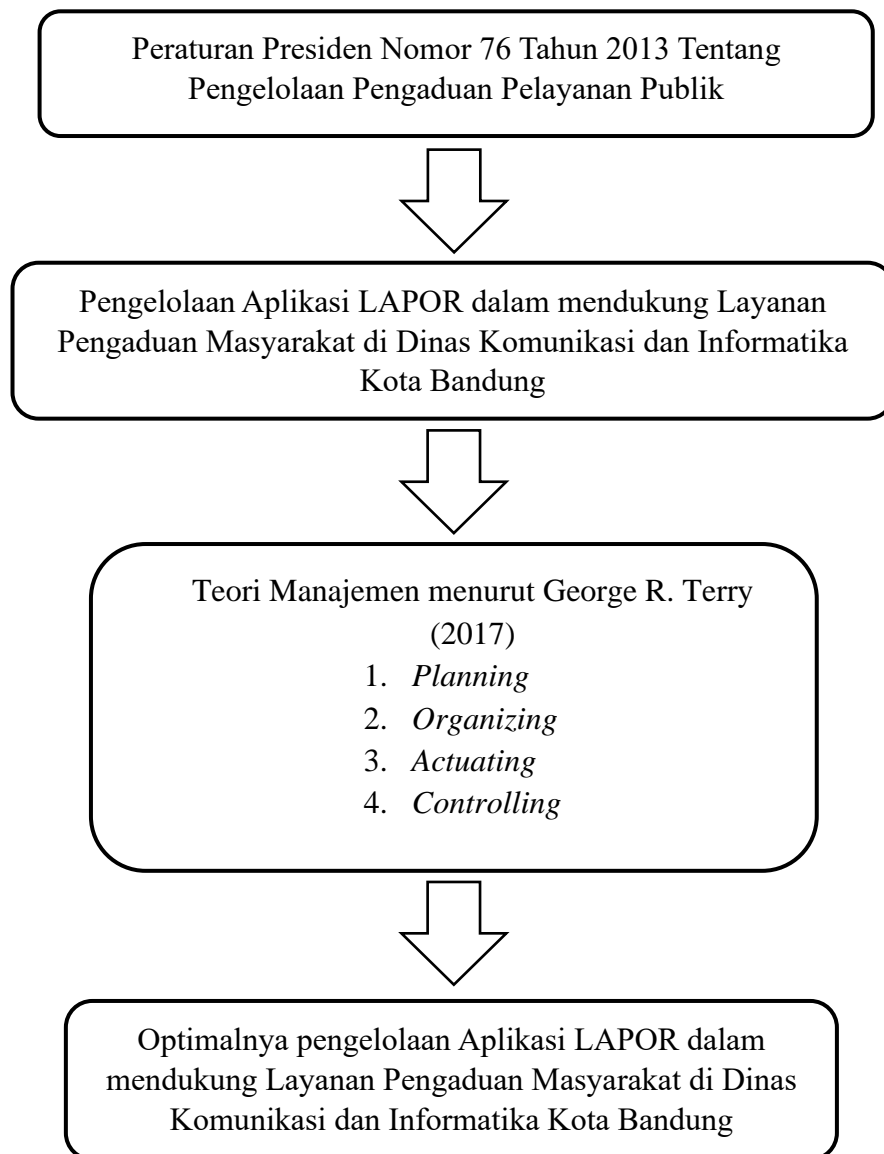
Pemerintah Republik Indonesia membentuk sebuah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang salah satunya adalah Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), Aplikasi ini merupakan sebuah inovasi yang diciptakan dengan tujuan sebagai layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan, seperti website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708, dan Aplikasi mobile baik Android maupun iOS. 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. Untuk saat ini SP4N-LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia.

2.1.4.5 Dasar Hukum Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Adapun Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

2.2 Kerangka Berpikir

Menurut **Sugiyono (2017:60)** mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus menunjukkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian (**Sugiyono, 2007: 42**). Berkaitan dengan judul yang diangkat yaitu Pengelolaan Aplikasi LAPOR Dalam Mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, sehingga proses pemecahan masalah dalam suatu penelitian maka diperlukan analisis secara mendalam menggunakan fungsi-fungsi manajemen.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

(Sumber: Diolah oleh peneliti dari George R. Terry (2017), 2023)

Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan salah-satu bentuk realisasi dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang pesat serta

potensi pemanfaatannya yang luas, membuka peluang bagi semua orang untuk mengakses, mengelola dan mendayagunakan informasi dalam jumlah yang besar secara cepat dan akurat, salah satunya adalah sebagai media untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat berbasis elektronik. Dalam hal ini pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan menjadi hal yang sangat penting dan sudah sangat diharuskan, dengan tujuan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan harapan tersebut dibutuhkan peran pemerintah yang aktif dan adaptif untuk menyelaraskan tujuan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Selaras dengan pemikiran George R. Terry dalam Buku yang berjudul Dasar-Dasar Manajemen (2017) mengenai kunci keberhasilan dalam proses manajemen pengelolaan yang dapat dilihat dari empat fungsi manajemen, yaitu: *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*, yang mengartikan sebagai suatu bentuk penilaian atas berhasil atau tidaknya sebuah pengelolaan.

Ketidakpuasan atas sebuah pelayanan menjadi tuntutan besar bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan mutu kinerja dan layanan yang diberikan kepada masyarakat, dalam proses tersebut penting adanya suatu penilaian terhadap suatu kegiatan atau program yang bertujuan untuk mengetahui sudah sejauh mana hasil pelaksanaan suatu kegiatan serta sebagai dasar evaluasi atas hasil yang telah dicapai dalam rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Setiap kegiatan tentu mengharapkan pencapaian yang maksimal dengan memanfaatkan berbagai sumber-sumber pendukung dalam pelaksanaannya, namun

tidak dipungkiri bahwa tidak semua kegiatan dapat terlaksana dengan lancar, hal tersebut diakibatkan karena adanya hambatan-hambatan yang serius dan perlu untuk diselesaikan dengan baik.

E-government dikaitkan dengan upaya untuk memberi kesempatan untuk meningkatkan hubungan, ketersediaan dan model interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini juga terkait dengan transformasi pelayanan pemerintah saat ini terutama dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, meningkatkan proses dan memaksimalkan tugas-tugas yang sebelumnya dilakukan oleh aparatur pemerintah. Pengelolaan sumber daya yang ada serta sarana dan prasarana yang memadai juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan hasil pencapaian suatu kegiatan atau program yang telah ditentukan.

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Bandung merupakan salah satu bentuk realisasi penerapan *e-government* oleh pemerintah Kota Bandung yang menyediakan sebuah media kepada masyarakat untuk dengan mudah memberikan pengaduan serta penyampaian aspirasi dalam hal pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kota Bandung. Aplikasi ini tentu memerlukan sumber daya yang ahli untuk dapat mengelolanya serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Pemerintah Kota Bandung terus berupaya dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat Kota Bandung, hal itu dapat dilihat dari sudah adanya beberapa Aplikasi yang dibuat untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kemudahan merupakan sebuah hal yang selalu di harapkan oleh masyarakat, melihat masih ada kerumitan-kerumitan yang dialami masyarakat dalam mengurus segala urusan publik. Dengan adanya beberapa Aplikasi, salah satunya adalah Aplikasi LAPOR ini akan sangat membantu pemerintah Kota Bandung dalam program-program pembangunan di Kota Bandung. Pengembangan serta pemantauan secara berkala merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah Kota Bandung agar dapat terus meningkatkan mutu pelayanan dari beberapa Aplikasi yang ada. Semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan Aplikasi-Aplikasi tersebut maka akan semakin baik bagi pemerintah Kota Bandung maupun masyarakatnya.

2.3 Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena permasalahan yang terjadi. Berdasarkan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut:

1. Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dirasa masih didapatinya permasalahan serta hambatan dalam pengelolaannya, maka dari itu diperlukan penyesuaian dan perubahan yang adaptif dengan melandaskan pada empat fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (pengawasan).
2. Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dirasa

masih mendapati hambatan-hambatan dalam pengelolaannya, masih kurangnya kompetensi SDM yang dimiliki, belum optimalnya tata Kelola TIK, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat terkait keberadaan Aplikasi LAPOR yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bandung. Sehingga dalam mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menjadi belum efektif. Maka dari itu diperlukan sebuah inovasi dan kontribusi pemerintah secara aktif dan adaptif.