

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi suatu kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari baik untuk masyarakat, swasta, hingga pemerintahan khususnya untuk mewujudkan e-government dengan dilakukan upaya pemerintah dalam menciptakan hal tersebut ialah mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informatika dan komunikasi (TIK) untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik yang tentunya tidak akan terlepas kaitannya dengan peran dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan 37 Tentang Pelayanan Publik. Dari kedua dokumen tersebut menjelaskan terkait partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi dan mengamanatkan penyelenggaraan wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat dengan memberikan sarana pengaduan.

Seiring dengan perkembangan zaman, pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi suatu kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari baik untuk masyarakat, swasta, hingga pemerintah khususnya untuk mewujudkan *electronic government*. Pemerintahan merupakan satuan organisasi yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersifat

mengarahkan serta menunjang seluruh kegiatan masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta kinerja pemerintah dalam menciptakan *good governance*. Agar hal tersebut bisa tergapai oleh pemerintah maka pemerintah mengeluarkan upaya, salah satunya ialah dengan mengadakan penyelenggaraan pelayanan 2ublic berbasis teknologi informatika (TIK) untuk memberikan proses pelayanan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, tentunya tidak akan terlepas kaitannya dengan peran dan partisipasi masyarakat sebagai dorongan untuk mendukung proses pemerintahan bisa berjalan dengan baik.

Peran dan partisipasi masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting khususnya dalam aktivitas pemberian layanan 2ublic guna menunjang sistem pemerintahan yang transparan, demokratis, dan tentunya berjalan dengan baik. Sebagaimana yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Pasal 1 yang menjelaskan bahwa “partisipasi masyarakat dapat dilihat dari peran serta masyarakat dalam menyalurkan aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintah daerah salah satunya melalui sebuah pengaduan”.

Proses terkait pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan wewenang dan tanggung jawab dari pemerintahan kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk kinerja terkait pelayanan 2ublic yang ada. Kemudian, terkait pengelolaan pengaduan masyarakat termasuk kedalam peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan 37 Tentang “Pelayanan 2ublic mengamanatkan penyelenggaraan wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat

dengan memberikan sarana pengaduan serta dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan secara kompeten agar selalu mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

Saat ini, salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola proses pengaduan dan meningkatkan partisipasi publik ialah dengan menggunakan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR!). LAPOR! adalah sebuah sarana interaktif berbasis media sosial yang merupakan wujud kolaborasi antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden (KSP) dan OMBUDSMAN Republik Indonesia untuk memberikan pelayanan aspirasi, informasi dan pengaduan dari masyarakat kepada pemerintahan dalam pengawasan program-program pembangunan. Sejak tahun 2013, Kota Bandung merupakan kota pertama yang bergabung dengan LAPOR!, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai Pilot Project dan Dinas Perhubungan sebagai salah satu Dinas yang terintegrasi dengan jumlah laporan masuk terbanyak dan peringkat pertama di Kota Bandung (lapor.go.id).

Terkait pengelolaan pengaduan dan meningkatkan partisipasi publik, saat ini pemerintah sudah mengeluarkan program digital yang merupakan salah satu upaya dalam memanfaatkan teknologi digital ialah Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR). LAPOR adalah sebuah sarana interaktif berbasis teknologi dalam media sosial. Program ini merupakan wujud kolaborasi antar Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden (KSP) dan OMBUDSMAN Republik Indonesia untuk memberikan

pelayanan informasi, aspirasi, dan pengaduan dari masyarakat kepada pemerintahan dalam pengawasan program-program pembangunan yang mana dalam pelaksanaannya berpacu pada dokumen PP No 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dokumen PERMENPAN RB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dan dokumen PERMENPAN RB No 3 Tahun 2015 Tentang Pengembangan *Roadmap* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pada prosesnya, partisipasi dan interaksi dari masyarakat yang sudah masuk maka akan di disposisikan untuk selanjutnya akan ditindaklanjuti sesuai dengan instansi yang bersangkutan.

LAPOR (Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat) merupakan program yang terintegrasi yang hingga saat ini sudah ada beberapa instansi yang terintegrasi melalui aplikasi LAPOR, terdiri atas sebanyak 34 Kementerian, 100 Lembaga, 34 Pemerintahan Provinsi, 396 Pemerintahan Kabupaten, dan 94 Pemerintahan Kota di seluruh Indonesia termasuk salah satunya ialah Pemerintahan Kota Bandung.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang pertama kali bergabung dengan LAPOR sejak tahun 2013. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, saat ini dihitung dari tahun 2023-2024 sudah sebanyak 1.181 laporan aspirasi dan aduan dari masyarakat Kota Bandung. Masyarakat Bandung dalam melakukan pengaduan dan aspirasi melalui aplikasi LAPOR bisa menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses yakni melalui situs web ww.lapor.go.id, melalui aplikasi *mobile* bagi Android dan IOS pada *smartphone*, dan melalui SMS ke 1708 dengan format: BDG isi aduan dari semua operator telepon seluler hanya untuk

masyarakat Kota Bandung. Sehingga dengan menggunakan aplikasi LAPOR melalui salah satu dari ketiga kanal tersebut merupakan akses yang sudah disediakan oleh aplikasi LAPOR untuk memudahkan masyarakat apabila ingin memberikan aduan dan aspirasinya kapan pun dan dimana pun secara lebih *fleksibel*.

Dibalik keunggulan dari adanya aplikasi LAPOR yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah sebagai penanganan pengaduan secara *online*, kenyataannya penanganan pengaduan terhadap masyarakat masih dikatakan belum berjalan dengan efektif. Apabila dilihat berdasarkan isi dokumen menurut PP Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik, Bab II Pasal 2 ayat (2) yang menjelaskan bahwa “dalam pengaduan, penyelenggara wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk”. Hal tersebut tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya saat ini dimana pelayanan pada aplikasi LAPOR karena masih adanya pengaduan yang dalam status terproses dengan waktu yang cukup lama. Permasalahan ini dialami langsung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai salah satu dinas dengan jumlah laporan masuk terbanyak (lapor.go.id). Permasalahan yang sedang terjadi ialah semakin meningkatnya pengaduan masyarakat yang belum kunjung selesai dan selalu dalam status ”proses” dengan jangka waktu yang cukup lama. Dibawah ini merupakan rincian terkait Dinas Perhubungan sebagai jumlah laporan terbanyak di Kota Bandung serta status laporan masuk pada Dinas Perhubungan Kota Bandung.

pada pengelolaan pengaduan yang tidak kunjung selesai dalam kurung waktu yang cukup lama.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, menemukan permasalahan yang berhubungan dengan program LAPOR, di antaranya :

1. Keberhasilan program belum optimal, mengakibatkan masih adanya pengaduan yang belum diproses, walaupun di proses memerlukan waktu yang cukup lama. Contoh : 290 laporan pengaduan masuk, namun yang diproses kurang dari 10% pengaduan.
2. Keberhasilan Sasaran rendah, dikarenakan promosi dan sosialisasi program masih jauh dari target organisasi. Contoh : masyarakat masih mengalami kesulitan memahami aplikasi LAPOR.

Penyebab dari menurunnya jumlah laporan yang masuk bisa disebabkan oleh faktor permasalahan di Kota Bandung yang semakin menurun sehingga semakin berkurang pula pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Namun adapun faktor lain yaitu semakin kurangnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak LAPOR! terhadap masyarakat mengakibatkan semakin jarang masyarakat Kota Bandung untuk mengetahui adanya layanan pengaduan online. Sosialisasi tidak gencar dilakukan pada tahun-tahun selanjutnya serta sosialisasi lainnya hanya menggunakan media massa seperti Televisi, Radio, Banner dan Spanduk yang biasanya dipasang di Kantor Dinas/Badan maupun di Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandung yang dinilai kurang dalam menggapai perhatian masyarakat. Selain itu, kurangnya koordinasi yang baik antara Dinas Komunikasi

dan Informatika dengan instansi lainnya untuk membantu dalam melakukan kegiatan sosialisasi.

Prestasi Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam mendapatkan jumlah laporan terbanyak di Kota Bandung ternyata tidak menunjukkan bahwa segala aspek dari LAPOR! berjalan dengan mulus. Terdapat beberapa kendala yang berpotensi menghambat kelancaran penyelenggaraan pelayanan melalui platform ini. Lebih dari itu, sebagai Pilot Project, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki tanggung jawab untuk terus memonitor dan memastikan bahwa proses pelaksanaan LAPOR! di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berjalan secara efektif.

Dalam rangka menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada pengukuran efektivitas Program LAPOR! dengan merujuk pada teori Efektivitas Program menurut Campbell (sebagaimana dijabarkan oleh Muatiarin pada tahun 2014). Teori tersebut melibatkan lima dimensi penting, yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program, Tingkat Input dan Output, serta Pencapaian Tujuan Menyeluruh. Sejalan dengan kerangka teoretis tersebut, penelitian ini mengambil judul "Efektivitas Program Layanan Digital untuk Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung." Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana LAPOR! efektif dalam menjalankan perannya sebagai alat penting dalam mendengar dan menindaklanjuti aspirasi serta keluhan masyarakat di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan kajian teoritis ilmu administrasi publik dengan judul : **“Efektivitas Program LAPOR pada Dinas Perhubungan Kota Bandung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung?
2. Apa saja hambatan yang terjadi pada program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya dalam membangun efektivitas program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang berfokus pada program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung, yakni:

1. Untuk mengetahui efektivitas program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis efektivitas program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
3. Untuk menyusun rekomendasi solusi dalam membangun efektivitas program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini, ialah:

1. Manfaat Teoritis

Bermaksud untuk memberikan bantuan, kontribusi, dan saran masukan positif untuk bisa mengembangkan teori-teori yang digunakan peneliti khususnya terkait efektivitas program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang dinilai langsung oleh instansi dan masyarakat sebagai pengguna.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, diharapkan bisa memberikan ilmu serta wawasan terhadap peran dan fungsi dari adanya pemerintahan dalam memberikan pelayanan 10ublic yang baik kepada masyarakat, khususnya terkait pelayanan pada program LAPOR di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
- b. Bagi Lembaga, diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi Dinas Perhubungan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai objek dari penelitian ini. Adanya penelitian ini setidaknya bisa memberikan rekomendasi solusi dalam menyelesaikan masalah.
- c. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan melalui LAPOR agar terus bisa memberikan kontribusi dan aspirasinya kepada pemerintahan dalam membantu meningkatkan pelayanan 10ublic di Indonesia.