

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) No. 490 tahun 2019 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan SP4N-LAPOR! akan ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengaduan pelayanan publik. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dan bekerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) dan Ombudsman RI dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik.

Diluncurkannya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sebagai aplikasi berbagi pakai dilakukan agar masyarakat cukup memiliki satu portal aduan. Sebelumnya telah banyak aplikasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah maupun lembaga. Aplikasi-aplikasi yang telah diciptakan tidak dihilangkan, tetapi diintegrasikan agar lebih optimal. Kedepannya, seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah harus menggunakan LAPOR sebagai satu-satunya portal aduan dan aspirasi masyarakat.

Kecamatan Cicalengka sebagai bagian dari wilayah Kabupaten Bandung merupakan daerah yang mengalami transisi sosial dan teknologi, dimana memiliki nilai strategis sekaligus tantangan tersendiri terutama dalam konteks tata kelola dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan instrumen partisipatif yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, aspirasi, atau kritik secara langsung kepada pemerintah serta sebagai alat layanan publik sangat bergantung pada sejauh mana sistem ini dapat mengubah budaya birokrasi menjadi lebih responsif, terbuka, dan berbasis data. Aplikasi LAPOR ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperpendek rantai birokrasi, menghindari praktik-praktik maladministrasi dan mendekatkan warga dengan pengambil kebijakan. LAPOR tidak akan efektif apabila laporan tidak ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak Kecamatan dan laporan hanya dianggap sebagai formalitas bukan alat pembenahan.

Peran aparat Kecamatan Cicalengka dalam menangani aduan di aplikasi LAPOR sangat krusial, mereka tidak hanya sebagai penerima laporan saja, akan tetapi juga sebagai aktor penghubung yang harus berkoordinasi dengan OPD terkait di tingkat Kabupaten. Permasalahannya ialah tidak semua aduan yang masuk berada di dalam lingkup kewenangan Kecamatan. banyak diantaranya yang harus diteruskan ke dinas tertentu seperti Dinas PUPR, Dinas Kesehatan, atau Dinas Pendidikan, jika ketiadaan sistem koordinasi lintas perangkat daerah yang cepat dan efisien akan menyebabkan mandek nya tindak lanjut bahkan meski laporan sudah disampaikan dengan benar.

Selain itu, responsivitas juga diuji oleh beban kerja staf Kecamatan Cicalengka dan adanya budaya birokrasi yang masih hierarkis dan lamban. Jika tidak ada komitmen internal untuk menjadikan aplikasi LAPOR sebagai bagian dari sistem kerja harian, maka teknologi ini hanya akan menjadi formalitas digital tanpa makna perubahan.

Kecamatan Cicalengka terdiri dari berbagai desa yang memiliki tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Beberapa desa mungkin sudah cukup akrab dengan teknologi, sementara desa-desa lain masih menghadapi keterbatasan akses internet, kepemilikan perangkat, dan bahkan kemampuan dasar dalam menggunakan aplikasi digital. Hal ini menciptakan kesenjangan partisipasi dalam penggunaan aplikasi LAPOR. Warga yang tidak memiliki akses digital secara praktis terpinggirkan dari ruang pengaduan resmi. Mereka cenderung tetap menggunakan saluran informal seperti RT/RW, tokoh masyarakat, atau bahkan tidak melapor sama sekali. Hal ini menciptakan bias dalam representasi pengaduan, di mana hanya kelompok tertentu yang suaranya terdengar oleh pemerintah. Adopsi teknologi tanpa strategi inklusif justru berisiko memperlebar jurang antara pemerintah dan masyarakat yang secara digital belum terjangkau.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pasal 33 ayat (1) Penggunaan Sistem Penghubung Layanan pemerintah bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar Layanan SPBE. (2) Setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah harus menggunakan Sistem Penghubung Layanan pemerintah sebagaimana dimaksud pada

ayat (1). (3) Dalam menggunakan Sistem Penghubung Layanan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), instansi Pusat dan Pemerintah Daerah harus: a. membuat keterhubungan dan akses Jaringan Intra Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dengan Jaringan Intra pemerintah; b. memenuhi standar interoperabilitas antar Layanan SPBE; c. mendapatkan pertimbangan kelaikan operasi dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika; dan d. mendapatkan pertimbangan kelaikan keamanan dari kepala lembaga yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang keamanan *Cyber*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Disebutkan bahwa setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) kurang diterapkan terutama dalam program E-LAPOR!.

Aplikasi E-LAPOR! Disahkan sebagai wadah resmi untuk menampung aspirasi, pengaduan, dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik dan kinerja pemerintah. Aplikasi E-LAPOR! bertujuan agar masyarakat dapat menyampaikan masalah secara transparan dan langsung, sehingga pemerintah pusat maupun setempat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas.

Aplikasi E-LAPOR! Yang dimana bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N-LAPOR! ini diciptakan untuk mengatasi

masalah pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang belum efektif dan terintegrasi di berbagai organisasi penyelenggara di Indonesia. Sebelumnya, pengaduan sering ditangani secara parsial, menyebabkan duplikasi penanganan atau pengaduan yang terabaikan karena bukan kewenangan instansi terkait. Tujuannya adalah mewujudkan good governance melalui satu saluran pengaduan nasional yang terintegrasi. Alasan diciptakannya aplikasi E-LAPOR! ialah integrasi pengelolaan pengaduan untuk menciptakan sistem “*one stop service*”, peningkatan partisipasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait kinerja pemerintah dan pelayanan publik, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Aplikasi E-LAPOR! dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) sebagai pembina, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai pengawas program prioritas nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, serta terhubung dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah, dengan fitur seperti anonim, rahasia, dan tracking ID untuk melindungi pelapor dan memantau proses tindak lanjut (wajib ditanggapi dalam 5 hari kerja).

Sejak program E-LAPOR diluncurkan yang didasarkan sesuai Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Bupati Bandung nomor 69 Tahun 2021 tentang

Penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, masyarakat kurang mendapatkan sosialisasi sehingga aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) serta cara mengadukan masalah mereka tentang pihak di Kecamatan Cicalengka kurang menanggapi dengan baik terhadap aduan masyarakat. Program kurang ditanggapi positif oleh masyarakat melalui sosialisasi.

Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung yang berkaitan dengan Tugas Umum Pemerintahan dapat diidentifikasi diantaranya klasifikasi permasalahan pelayanan Kecamatan Cicalengka, yaitu permasalahan pada Tatahan Kebijakan, Implementasi Program Kegiatan dan Teknis Operasional. Pada Tatahan Kebijakan Pemerintah Kecamatan Cicalengka dapat diidentifikasi permasalahan utama pelayanan Pemerintahan Kecamatan Cicalengka sebagai mana Belum optimalnya kualitas pelayanan publik pada Perangkat Daerah (PD), belum optimalnya Penilaian Kinerja SDM yang ada Kecamatan, Belum optimalnya opini keuangan Perangkat Daerah (PD), dengan penilaian WTP (Wajar Tanpa Pengecualian). Pada tingkat Implementasi Program dan Kegiatan pada Bagian/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintahan Kecamatan Cicalengka dapat diidentifikasi permasalahan pelayanan Pemerintah Kecamatan, belum optimalnya Program Aplikasi Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (lapor), persoalan E-LAPOR di Kecamatan Cicalengka masih kurang

menanggapi keluhan dari masyarakat, belum optimalnya ketepatan waktu pelayanan Adminduk sesuai dengan maklumat pelayanan, belum optimalnya Perencanaan Strategis tingkat Perangkat Daerah (PD), belum optimalnya realisasi program dan kegiatan pembangunan fisik dan non fisik hasil Musrenbang Kecamatan, Belum optimalnya pelaksanaan tertib administrasi desa, belum optimalnya tingkat partisipasi lembaga kemasyarakatan tingkat kecamatan.

Sehingga sejalan dengan hal tersebut, dalam pasal 36 dan 37 UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik sangat dibutuhkan dukungan sistem yang terintegrasi, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain dari sistem pelayanannya tetapi dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjangkaran informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Di zaman yang sekarang ini serba canggih, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Pemerintah juga dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata pemerintahan

yang baik disebut dengan *good governance* (Yordan Putra, Dkk. 2014: 88), permasalahan teknis operasional yang dapat diidentifikasi dari pelayanan Sekretariat, kurangnya SDM Kecamatan yang memahami perencanaan program, Masih belum optimalnya pelaporan kecamatan tentang realisasi program dan kegiatan kepada Pemerintah Kabupaten Bandung, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam membantu kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi.

Sebuah pelayanan publik berbasis *e-government* atau *website* diperlukan untuk memastikan semua penduduk dapat melaporkan keadaan daerah mereka kepada pemerintah setempat. Sejalan dengan arah perkembangannya maka *website* pengaduan

masyarakat sebagai dari sistem yang memudahkan urusan masyarakat agar dapat memberikan manfaat untuk perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pelayanan publik *berbasis e-Government* di Indonesia belum digunakan dengan baik oleh pemegang kepentingan, karena praktik pemerintahan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan manajemen pemerintahan, hal ini memerlukan pendanaan yang cukup besar, sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia, dan kesiapan dari masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Kecamatan Cicalengka sebagai Perangkat Daerah yang memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah adalah faktor internal dan eksternal kecamatan Cicalengka, masalah internal yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung diantaranya Jumlah dan kapasitas aparat belum seluruhnya memenuhi tuntutan tugas dan belum sesuai dengan beban kerja, masih lemahnya pemahaman tupoksi para aparat pemerintah mengakibatkan tidak maksimalnya hasil koordinasi, pola pembinaan aparat yang belum terorientasikan pada peningkatan kinerja, mekanisme dan pola kerja pada setiap unit kerja belum tertata dalam suatu sistem yang terpadu, efektif dan efisien.

Perlu diupayakan penerapan *e-Government* yang menciptakan komunikasi dua arah seperti halnya dalam bentuk pelayanan pengaduan dengan berbasis IT (*online*) sehingga melibatkan partisipasi masyarakat di dalamnya. Salah satu wujud dari

pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan memberikan kebebasan kepada seluruh masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya apabila terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi setiap hak warga masyarakatnya dalam memperoleh pelayanan.

Pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Cicalengka, terbagi dalam berbagai bentuk Pelayanan sebagaimana menurut kepada tanggung jawab Seksi yang berhubungan pada pelayanan dimaksud dan difasilitasi Kepala Sub Bagian Umum. Survei Kepuasan Masyarakat yang dinilai melalui kuisisioner dibagikan kepada Sample Masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan kecamatan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan tersebut, pembagian kuisisioner dilakukan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan jenis layanannya. Sejak tahun 2019, kuisisioner tidak lagi dibagikan kepada pengguna layanan secara manual, akan tetapi pengguna layanan yang dijadikan sample wajib mengisi survey secara online, diantaranya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR!) merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui website, twitter aplikasi mobile.

Tantangan yang dihadapi oleh Kecamatan Cicalengka yaitu masyarakat masih kurang mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR!). Akibatnya, banyak aduan yang disampaikan kepada pihak Kecamatan Cicalengka tidak ditanggapi dengan baik. Program ini belum mendapatkan respons positif dari masyarakat, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang

cara mengadukan masalah mereka. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sosialisasi agar masyarakat dapat memanfaatkan E-LAPOR secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Implementasi Kebijakan Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) Pada Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung ialah aspek yang tepat guna melihat bagaimana Penerapan aplikasi E-LAPOR! merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait layanan publik. Di Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke tempat observasi dengan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian yang dipaparkan, peneliti merumuskan masalah menjadi pernyataan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, sebagai sarana pengaduan dan aspirasi?
2. Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan implementasi kebijakan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung efektif sebagai sarana pengaduan dan aspirasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui gambaran bagaiman implementasi kebijakan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, sebagai sarana pengaduan dan aspirasi?
2. Untuk menemukan faktor apa saja yang menyebabkan efektivitas implementasi kebijakan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung LAPOR yang bermanfaat sebagai sarana pengaduan dan aspirasi?

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas dan bermanfaat bagi penulis, yang dilihat dari kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis, yakni:

1. Kegunaan penulis/peneliti, untuk dapat meningkatkan ilmu Administrasi khususnya ilmu Administrasi publik terutama menyangkut permasalahan. Tentang Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
2. Kegunaan Teoritis Diharapkan dengan adanya penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dalam wawasan keilmuan Administrasi Publik dan juga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.
3. Kegunaan Praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan pemikiran mengenai masalah-masalah yang di hadapi oleh Pelayanan Masyarakat pada Kecamatan khususnya pada berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)