

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) standar operasional prosedur (SOP), kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat (BAPPENAS: 2011). Sesuai dengan fokus pembangunan aparatur negara, yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain dimulai dari sistem pelayanannya, tetapi dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanan yang didasarkan pada penjangkaran informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat. Penjangkaran partisipasi dari masyarakat ini sejalan dengan Surat Edaran Menpan No. SE/20/M.PAN/6/2004 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah salah satu bentuk hukum Indonesia yang dikeluarkan pada tahun 2008. Undang-undang yang mempunyai 64 pasal ini, memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik, untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Dengan adanya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik ini mempunyai tujuan untuk

menjamin hak warga negara untuk mengambil keputusan, kebijakan-kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik. Hal ini juga dapat meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengolahan badan publik yang baik serta dapat mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, agar akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa 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. Tujuan dibentuknya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah Good Governance dan Clean Government.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan

ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan dan jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik dimulai sejak seseorang masih dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri serta memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup

pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban. Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Masalahnya kemudian adalah bagaimana meminimalkan biaya-biaya transaksi tersebut. Teramat sulit tentunya menjawab pertanyaan ini, kendati jawabannya merupakan bagian terpenting dari strategi pemberantasan korupsi di sektor publik. Karena itu kajian mengenai mekanisme pelayanan publik, berikut biaya-biaya transaksinya menjadi elemen penting dari strategi pemberantasan korupsi. Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalytic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi

pemerintah lebih dititikberatkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah kabupaten Timor Tengah Utara telah menyiapkan sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, baik melalui informasi produk jasa yang diberikan oleh pemerintah maupun mengoptimalkan pelayanan dalam bentuk pengaduan dari masyarakat mengenai buruknya pelayanan hal tersebut dapat diperoleh masyarakat melalui jaringan sistem informasi dan pengaduan berbasis online. Pesatnya perkembangan media digital. Di Indonesia sendiri, pengguna media digital kian bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Media digital menjadi suatu kebutuhan pada masyarakat dalam mendapatkan sumber informasi. Dengan adanya fenomena tersebut, hal ini dijadikan sebagai potensi bagi pemerintah untuk melakukan pemantauan kinerja Kementerian dan Lembaga pemerintahan. Sistem Informasi Manajemen sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di berbagai bidang. Sistem

adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people*, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya.

Perkembangan Sistem Informasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, Mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan perkembangan teknologi, semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat yang terdapat di kabupaten Timor Tengah Utara yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, seperti keluhan mengenai lalulintas, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan serta sengketa tanah. Dengan banyak pengaduan yang ada, masyarakat dan pemerintah dapat menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Mengenai pengaduan ini masyarakat dibutuhkan karena selama ini masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara dibuat bingung harus mengeluh kepada siapa atas buruknya pelayanan publik, hal ini karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi. Sehingga masyarakat tidak berani untuk melaporkan keluhannya karena tidak tau dimana letak lembaga pengaduan. Dengan adanya

pengaduan masyarakat, pemerintah kabupaten Timor Tengah Utara memfasilitasi pengaduan tersebut untuk diproses.

Pemerintah kabupaten Timor Tengah Utara sejak tahun 2018 telah menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! yang diatur melalui peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 63 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Bagian Organisasi Dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **www.ttu.lapor.go.id**, **sms ke 1708 dengan format TIMORTENGAHUTARA (spasi) isi aduan**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Namun kondisi saat ini, di Kabupaten Timor Tengah Utara dalam menggunakan Aplikasi LAPOR!-SP4N untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik sudah dilaksanakannya sosialisasi LAPOR!-SP4N kepada perangkat daerah sebagai pengelola pengaduan publik sedangkan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik itu belum dilaksanakan, seperti yang dikutip dari Link (<http://organisasi.ttukab.go.id/p-content/uploads/2019/06/Road-Map-Reformasi-Birokrasi-Pemerintah-Kabupaten-Timor-Tengah-Utara-2019-2023-Kompres.pdf>). Diakses pada tanggal 02 Agustus 2021, pada pukul 13.34). Dalam rangka keterbukaan informasi publik, telah tersedia sarana penunjang berupa website Kabupaten Timor Tengah Utara yang dapat diakses melalui www.ttukab.go.id. Untuk penggunaan media pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah terintegrasi dengan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (LAPOR!-SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara. Adapun program kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka penerapan LAPOR!-SP4N di Kabupaten Timor Tengah Utara antara lain :

- a) Menyusun rencana sosialisasi penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N terkait pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Melaksanakan sosialisasi penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N terkait pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat.
- c) Menyusun rencana penguatan perangkat daerah sebagai pejabat penghubung yang menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR!-SP4N.
- d) Melakukan penguatan perangkat daerah sebagai pejabat penghubung yang menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR!-SP4N.
- e) Melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan guna tindak lanjut perbaikan.

- f) Monitoring.
- g) Evaluasi.
- h) Melakukan berbagai perbaikan yang diperlukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan.

Tabel 1.1
Sasaran Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2019-2023 Tentang LAPOR!-SP4N

Sasaran	Indikator	Target				
		2019	2020	2021	2022	2023
Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik	Presentase tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N	30%	50%	80%	90%	100%
	Persentase penanganan kasus/pengaduan masyarakat	50%	60%	70%	80%	80%

Sumber Data : Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara 2019-2023.

Dari Tabel 1.1 tersebut data yang diperoleh dari Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara ini menjadi sebuah panduan dalam upaya perbaikan profil birokrasi di Kabupaten Timor Tengah Utara.

Dari tabel di atas di jelaskan bahwa dalam suatu pelaksanaan Reformasi Birokrasi mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara sendiri mempunyai sasaran perubahan yang akan meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara mengenai penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara mengenai penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a) Untuk menambah wawasan penulis tentang Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik dalam melaksanakan pelayanan publik menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR!.
 - b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti-peneliti yang lain sebagai bahan referensi dan perbandingan.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara agar ke depannya Implementasi Pelayanan Informasi dan pengaduan publik lebih di tingkatkan lagi.
- b) Bagi masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara sendiri agar selalu melihat dan memberi kritik maupun saran seiring berjalannya roda pemerintahan di Kabupaten Timor Tengah Utara dengan menggunakan aplikasi-aplikasi yang telah ada mengenai Implementasi Pelayanan Informasi dan pengaduan publik.