

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi telah menjadi tulang punggung dalam modernisasi layanan publik, menghadirkan berbagai peluang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan. Dalam era digital yang terus berkembang, pemerintah di berbagai negara memanfaatkan inovasi teknologi untuk menciptakan sistem yang lebih responsif, transparan, dan inklusif. Inovasi ini tidak hanya sekadar menghadirkan kemudahan, tetapi juga merombak paradigma pelayanan yang sebelumnya cenderung lamban dan birokratis menjadi lebih cepat, tepat, dan terfokus pada kebutuhan Masyarakat (Yahya & Setiyono, 2022). Dengan teknologi, berbagai kendala tradisional seperti jarak, waktu, dan keterbatasan sumber daya dapat diminimalkan, memungkinkan pemerintah untuk memberikan solusi yang lebih proaktif terhadap berbagai masalah publik.

Salah satu contoh konkret pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik adalah penyediaan platform pengaduan masyarakat berbasis digital. Platform ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik, atau laporan terkait pelayanan publik secara langsung kepada instansi pemerintah tanpa perlu melalui proses birokrasi yang rumit (Nainggolan et al., 2022). Dengan menggunakan aplikasi atau situs web, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja. Di sisi lain, pemerintah juga dapat merespons pengaduan dengan lebih cepat dan terorganisir, berkat sistem yang mendukung pencatatan, pemantauan, dan penyelesaian masalah secara *real-time*. Kehadiran layanan ini tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam menciptakan tata kelola yang lebih transparan dan berorientasi pada kepuasan warga negara (Hidayati, 2023).

Penggunaan aplikasi digital dalam layanan pengaduan masyarakat telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat menyampaikan keluhan

atau laporan kepada pemerintah. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan permasalahan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan fitur-fitur seperti pengunggahan bukti berupa foto atau video, masyarakat dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan akurat, sehingga mempermudah pemerintah dalam memahami dan menindaklanjuti laporan (Yulia et al., 2022). Proses ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga masyarakat, tetapi juga menciptakan jalur komunikasi yang lebih praktis dan efektif antara masyarakat dan instansi pemerintah (Septian & Muzakkir, 2021).

Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, aplikasi digital juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani laporan yang masuk. Setiap laporan yang dikirim melalui aplikasi didokumentasikan dengan baik, memungkinkan pelapor untuk memantau status laporan mereka secara real-time. Hal ini memberikan rasa kepastian dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di sisi lain, pemerintah dapat memanfaatkan data laporan yang terkumpul untuk menganalisis pola masalah yang sering terjadi, sehingga dapat merancang solusi jangka panjang yang lebih efektif (Marzuki et al., 2023).

Layanan pengaduan masyarakat berperan penting sebagai jembatan strategis yang menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan respons pemerintah. Melalui sistem ini, masyarakat memiliki saluran resmi untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau saran terhadap pelayanan publik tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang. Di sisi lain, pemerintah dapat menerima, memantau, dan menangani laporan masyarakat secara terstruktur, memastikan bahwa setiap laporan ditangani sesuai prioritas dan urgensinya (Santia & Mauliansyah, 2023). Dengan pendekatan ini, layanan pengaduan menjadi instrumen penting dalam menciptakan komunikasi dua arah yang transparan dan saling membangun antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus mencerminkan keseriusan pemerintah dalam mendengar dan memenuhi aspirasi warganya.

Lebih dari sekadar menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan, layanan pengaduan masyarakat juga berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja pemerintah. Laporan-laporan yang masuk dapat menjadi data berharga untuk menganalisis pola masalah yang sering terjadi di lapangan, sehingga pemerintah dapat mengidentifikasi titik lemah dalam sistem pelayanan publik (Stepanus & Subadi, 2024). Dengan memanfaatkan data ini, instansi terkait dapat merancang kebijakan atau program perbaikan yang lebih tepat sasaran, mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Selain itu, keberhasilan pemerintah dalam merespons laporan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi negara, memperkuat legitimasi, dan membangun budaya partisipasi aktif dalam pengelolaan pelayanan publik (Sariti & Priyanti, 2024).

Meskipun aplikasi pengaduan masyarakat telah mulai diterapkan di berbagai wilayah, penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi sistem ini. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi tersebut. Banyak masyarakat, terutama di daerah terpencil atau dengan tingkat literasi digital yang rendah, masih kesulitan mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia (Ginandjar et al., 2023). Akibatnya, tingkat partisipasi dalam melaporkan permasalahan belum maksimal, sehingga potensi manfaat dari sistem ini belum sepenuhnya dirasakan. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas aplikasi sering kali terganggu karena tidak semua laporan dapat ditindaklanjuti dengan cepat, menyebabkan kekecewaan dan keraguan terhadap komitmen pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan (Akbar et al., 2023).

Selain faktor partisipasi dan kepercayaan masyarakat, aspek teknis juga menjadi tantangan signifikan dalam implementasi aplikasi pengaduan. Kendala jaringan, terutama di wilayah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas, sering kali menghambat akses masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Di samping itu, kesiapan sumber daya manusia di instansi pemerintah juga menjadi faktor penentu keberhasilan sistem ini. Tanpa pelatihan yang

memadai, petugas sering kali kesulitan mengelola laporan secara efisien, mulai dari pencatatan hingga penyelesaian masalah (Ranama et al., 2021). Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan pendekatan holistik, termasuk edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia di sektor pelayanan publik.

Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik unik wilayahnya yang memiliki jumlah Kepadatan Penduduk yang besar yang mencapai 10.943,93 jiwa per kilometer persegi. Dan total jumlah penduduk yang diperkirakan mencapai 452.546 jiwa, serta kompleksitas berbagai persoalan pelayanan publik. Sebagai salah satu kecamatan padat penduduk dengan tingkat aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi, Cilincing menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan publik yang efektif. Dengan adanya penerapan aplikasi SP4N LAPOR di wilayah ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan terkait layanan publik.

SP4N-LAPOR diterapkan sebagai aplikasi standar yang wajib digunakan di berbagai sektor Kementerian, Lembaga, dan Perangkat Daerah. Implementasi SP4N-LAPOR bertujuan untuk meningkatkan layanan pengaduan masyarakat dengan mewujudkan kebijakan "*no wrong door policy*," yang berdasarkan pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 46 Tahun 2020. Kebijakan ini memastikan hak masyarakat untuk menyampaikan laporan yang akan disalurkan kepada pihak penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab. Aplikasi SP4N-LAPOR memungkinkan seluruh masyarakat untuk mengakses dan berpartisipasi aktif dalam sistem pelayanan public (Pradyansyach & Yuwono, 2021). Sistem ini menghubungkan pemerintah sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat secara langsung, serta memfasilitasi komunikasi antara instansi pemerintah terkait dalam pengelolaan pengaduan pelayanan public.

Pada tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Banjar mulai menerapkan SP4N-LAPOR sebagai saluran pengaduan masyarakat. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kabupaten Banjar agar lebih peduli dan aktif dalam proses pembangunan serta pengawasan pelayanan publik. SP4N-LAPOR tidak hanya berfungsi sebagai wadah untuk menerima laporan pengaduan masyarakat, tetapi juga sebagai pedoman bagi pemerintah dalam melakukan evaluasi dan memberikan masukan kepada penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Bayu et al., 2024).

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Kecamatan Cilincing



Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Setiap tahunnya, Kecamatan Cilincing menerima sejumlah laporan yang harus dihitung secara manual oleh pegawai untuk mengetahui jumlahnya. Pada tahun 2021, terdapat 7 laporan yang diterima, sementara pada tahun 2022 jumlahnya meningkat menjadi 14 laporan. Pada tahun 2023, jumlah laporan sedikit menurun menjadi 8 laporan, dan pada tahun 2024 kembali meningkat menjadi 11 laporan. Proses penghitungan ini, yang dilakukan secara manual, menunjukkan bahwa meskipun data laporan tersedia, masih ada tantangan dalam memprosesnya dengan efisien. Oleh karena itu, penerapan sistem yang

lebih otomatis dapat membantu mempermudah pengelolaan dan pencatatan laporan, mengurangi beban pekerjaan manual bagi pegawai kecamatan.

Pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, penggunaan aplikasi SP4N LAPOR di Kecamatan Cilincing telah menunjukkan hasil yang cukup baik, di mana semua laporan yang diajukan masyarakat telah ditangani oleh pihak terkait. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi tersebut telah berfungsi sebagai alat penghubung antara masyarakat dan pemerintah untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau laporan yang membutuhkan tindak lanjut. Namun, meskipun laporan telah diproses, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pemanfaatan aplikasi ini oleh masyarakat.

Di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, penggunaan SP4N LAPOR diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas pengelolaan pengaduan yang ada di tingkat kecamatan. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, kualitas layanan dari aplikasi tersebut tetap menjadi pertanyaan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan SP4N LAPOR antara lain kecepatan respon, keberlanjutan tindak lanjut pengaduan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kepuasan masyarakat terhadap penyelesaian masalah yang diajukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi SP4N LAPOR di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, dengan fokus pada pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensinya dalam menyelesaikan pengaduan. Dengan mengetahui kualitas layanan yang diberikan, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan aplikasi SP4N LAPOR di tingkat kecamatan, sehingga pelayanan publik di wilayah tersebut dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:: Bagaimana kualitas layanan di Kecamatan

Cilincing dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di Kecamatan Cilincing dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori terkait dengan implementasi aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi. Hasil penelitian dapat memperkaya pemahaman tentang tantangan dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi dalam konteks pelayanan publik, serta memberikan wawasan mengenai keterkaitan antara adopsi teknologi dan kualitas layanan pemerintah di tingkat lokal.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pemerintah Kecamatan Cilincing dalam meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi SP4N LAPOR. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan pemahaman masyarakat dan mengatasi kendala yang ada, sehingga pelayanan pengaduan publik menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, serta alasan mengapa topik yang dibahas penting untuk diteliti. Selanjutnya, rumusan masalah disampaikan untuk memberikan fokus kepada permasalahan yang akan diselesaikan melalui penelitian ini. Tujuan penelitian dijelaskan untuk menggambarkan harapan

yang ingin dicapai melalui penelitian tersebut. Kegunaan penelitian mencakup manfaat yang dapat diperoleh, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktisi yang terlibat. Terakhir, sistematika penulisan menggambarkan struktur dari penulisan skripsi ini secara keseluruhan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan tinjauan teori yang relevan dengan topik penelitian. Dimulai dengan penelitian terdahulu yang dapat memberikan landasan atau referensi penting yang mendukung penelitian ini. Kemudian, dibahas pengertian dari kajian kepustakaan, yang meliputi studi pustaka, kerangka teori, dan teori-teori pendukung lainnya yang digunakan dalam penelitian. Pada bagian akhir bab ini, disusun kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan cara-cara variabel tersebut saling berinteraksi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, apakah itu kualitatif, kuantitatif, atau campuran, beserta alasan pemilihannya. Penentuan informan atau sampel penelitian juga dibahas untuk menggambarkan siapa saja yang akan dijadikan objek atau subjek dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti wawancara, observasi, atau survei, dijelaskan secara rinci. Selanjutnya, teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan juga dijelaskan dengan jelas. Terakhir, bab ini mencakup lokasi dan jadwal penelitian yang menjelaskan tempat dan waktu pelaksanaan penelitian dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian akan dipaparkan secara rinci, mencakup temuan-temuan yang ditemukan di lapangan. Setiap hasil penelitian akan dianalisis dan dijelaskan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam. Selanjutnya, pembahasan akan dilakukan untuk menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang telah dipaparkan di bab sebelumnya. Pembahasan ini akan membantu menggali makna dari hasil-

hasil yang ditemukan dan menjelaskan relevansi temuan terhadap masalah yang dibahas dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kesimpulan ini merangkum temuan-temuan penting dari penelitian dan menjawab rumusan masalah yang telah diajukan di awal penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran yang dapat berguna bagi pihak-pihak yang terkait, baik itu untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, perbaikan kebijakan, atau rekomendasi praktis dalam penerapan hasil penelitian di lapangan.

