

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dunia sudah memasuki era perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang telah berkembang luas, penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi sangat menguntungkan apabila dibandingkan dengan sistem tradisional, sehingga banyak negara dan hampir seluruh negara didunia telah menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam melaksanakan berbagai sistem di negaranya, terutama yang terkait dengan sistem pemerintahan. Semua itu hampir sudah diterapkan oleh setiap negara, teknologi menjadi hal utama dan modal penting dalam menjalankan tatanan pemerintahan. Begitupun dengan pemerintah Indonesia yang sudah aktif melakukan berbagai inovasi perkembangan teknologi, sehingga dapat menciptakan sebuah model baru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan berbasis *aplikasi dan website*.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai 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.¹ Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur

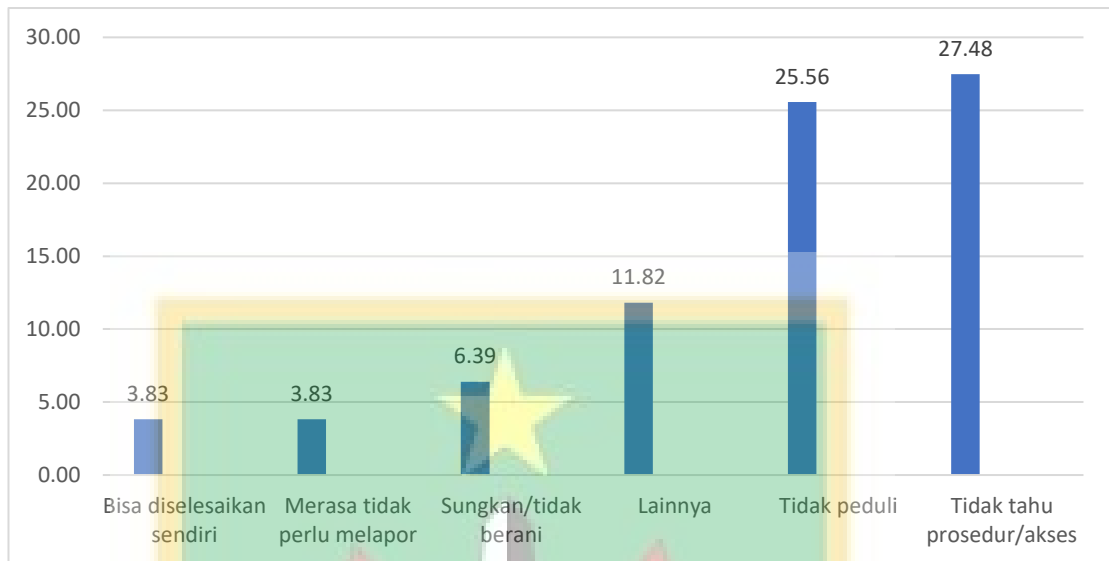
¹ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)

penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Pemerintah harus membangun rasa kepercayaan masyarakat seiring dengan harapan dan tuntutan, maka dari itu dalam rangka memenuhi kepercayaan masyarakat, menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan 37 mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik diwajibkan memberikan akses, menyediakan sarana pengaduan dan berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan kepada masyarakat serta menugaskan pelaksana yang kompeten menangani aduan dan menindaklanjuti laporan².

Namun realitanya di lapangan sebagian besar masyarakat masih enggan untuk memanfaatkan kanal aduan masyarakat dikarenakan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi masih rendah. Disamping itu sebagian masyarakat merasa bahwa tidak perlu melapor dan dapat menyelesaikannya sendiri. Menurut hasil survei evaluasi layanan pengaduan masyarakat Jakarta pada tahun 2018, alasan sebagian masyarakat enggan untuk melapor sebagai berikut:

² Ibid., 36-37

Tabel 1. 1 Alasan Masyarakat Tidak Melapor



Sumber: Hasil Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018

Dapat dilihat pada tabel tersebut, alasan tertinggi mengapa masyarakat enggan untuk berpartisipasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat karena tidak peduli dan tidak tahu akses/prosedurnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat berpartisipasi masyarakat dalam penyampaian opini dan aspirasi cukup rendah. Maka dari itu perlu untuk menciptakan inovasi baru yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik

Salah satu inovasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Jakarta *Smart City* (JSC). Unit Pengelola Jakarta *Smart City* adalah penerapan sebuah konsep kota cerdas yang terletak di Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan seoptimal mungkin untuk mengendalikan berbagai sumber

daya yang dimiliki kota Jakarta dengan sebaik mungkin demi memaksimalkan pelayanan publik³

Inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi layanan pengaduan masyarakat yaitu layanan jaklapor pada aplikasi JAKI yang diresmikan pada 27 September 2019. Layanan jaklapor pada aplikasi JAKI adalah aplikasi mobile untuk menyampaikan pengaduan masyarakat. Adanya layanan jaklapor bertujuan memfasilitasi masyarakat dalam penyampaian permasalahan-permasalahan terkait.

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masuk

Tahun	Jumlah Laporan
2020	53,310
2021	101,412
2022 (Januari-Juli)	57,745
Total Jumlah Laporan	212,467

Sumber: Divisi Data Analis Unit Pengelola Jakarta Smart City Tahun 2022

Namun dalam pelaksanaan yang sudah berjalan, layanan jaklapor masih tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan Unit Pengelola Jakarta *Smart City* telah menunjukkan masih terdapat masalah diantaranya sebagai berikut:

³ Tommy Kurnia, "Akselerasi Pembangunan Jakarta Smart City", Reka Ruang

Tabel 1. 3 Hasil Survei Pemanfaatan Kanal Pengaduan Masyarakat Tahun 2021

People	Process	Technology
Kepercayaan masyarakat atas jaminan kerahasiaan identitas pengguna	Sebanyak 15% responden belum mengenal kanal aduan jaklapor	Penyajian kategori masalah yang terlalu banyak sehingga menyulitkan masyarakat

Sumber: Tindak Lanjut Hasil Survei Pemanfaatan Kanal Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 sebagai Pemenuhan KSD B03, Jakarta Smart City 2022

Berdasarkan tabel diatas permasalahan dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu *people*, *process*, dan *technology*. Pada kategori *people*, terdapat permasalahan pada kepercayaan masyarakat atas jaminan kerahasiaan identitas pengguna. Lalu pada kategori *process*, permasalahan terkait masyarakat yang belum mengetahui kanal aduan Jaklapor JAKI, pelaksanaan layanan jaklapor belum sepenuhnya tersosialisasikan, meskipun layanan jaklapor sudah diluncurkan tetapi masih ada orang yang belum mengetahui layanan jaklapor ini. Sedangkan pada kategori *technology*, permasalahan terkait penyajian kategori masalah yang terlalu banyak sehingga menyulitkan masyarakat.

Menurut observasi awal, penulis menemukan masalah lain yang dialami masyarakat terkait layanan aduan masyarakat pada aplikasi JAKI. Permasalahan masyarakat terkait ternyata dengan adanya layanan aduan melalui aplikasi JAKI tidak merubah pelayanan publik yang diterima menjadi lebih cepat. Masih sering kali masyarakat mengeluh karena lambatnya proses tindak lanjut laporan. Seperti yang dikeluhkan oleh beberapa pelapor di kolom komentar instagram @jsclab, twitter, dan di ulasan aplikasi JAKI pada *platform Google Play Store*.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Kualitas Pelayanan Jaklapor dalam Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Di Badan Layanan Umum Daerah (Blud) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan bagaimana kualitas pelayanan jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta tahun 2021?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta tahun 2021

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan penelitian di bidang Studi Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

2. Manfaat praktis

- Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui kualitas Jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi DKI Jakarta

- Bagi instansi/pemerintah

Hasil penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi pemerintah untuk di jadikan masukan dalam meningkatkan kualitas Jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

- Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan tambahan yang dapat berguna dan membantu peneliti lain ketika ingin melakukan penelitian tentang tema yang sama di masa mendatang

1.5. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, lalu dibuatkan rumusan masalah untuk pembahasan penelitian yang dilakukan, lalu dibuatkan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dilakukan dan sistematika penulisan dalam penelitian

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan yang penting dimana membahas penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Jadi tinjauan pustaka menjelaskan kemiripan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Selain itu bab ini juga berisikan kerangka teoritis dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018)

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana proses pengumpulan data dan informasi mengenai penelitian yang dilakukan, mulai dari waktu penelitian, tempat penelitian yang selanjutnya diolah dan dianalisis menjadi hasil penelitian

Bab IV Pembahasan

Dalam bab ini berisikan analisis mendalam serta penelitian terhadap informan yang dilakukan melalui metode wawancara terhadap persoalan yang menjadi fokus yaitu pembahasan mengenai kualitas Jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Bab V Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran- saran untuk pembaca. Pada bab ini terdiri dari sebagai berikut:

1. Daftar Pustaka
2. Biodata Penulis
3. Lampiran-Lampiran
4. Dokumentasi

