BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan 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.[1] Pemerintah sebagai organisasi hukum tertinggi di suatu negara, memiliki fungsi-fungsi salah satunya adalah fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah agar tercapainya tujuan negara Indonesia.

Sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 18 bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara maupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan standar pelayanan.[2] Maka dari itu, pemerintah diharapkan mampu melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Sejalan dengan instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang

[1] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
[2] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 Tentang Pelayanan Publik

mengamanatkan bahwa langkah pemerintah Indonesia menuju Good Governance[3] yang kemudian didukung dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.[4] Dasar penerapan e-government yang telah dilakukan berupa pembuatan situs-situs atau website dari setiap pemerintah dan instansi atau lembaga pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan layanan publik.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesi (APJII) pada tahun 2017 tentang penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia, dari hasil penelitian didapatkan bahwa pertumbuhan pengguna internet pada tahun 2020-2021 mencapai 84,92% sebanyak 202,6 juta orang dari total penduduk Indonesia sebanyak 345,3 juta orang.[5]

Disebutkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pasal 33 bahwa setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah dengan tujuan memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan SPBE.[6]

Sehingga, pemerintah meluncurkan aplikasi LAPOR! agar masyarakat dapat memberikan pengaduan dari ketidakpuasan layanan yang diterimanya secara online. Selain itu, dengan adanya program LAPOR! diharapkan dapat menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam peningkatan

---

[3] Intruksi Presiden RI Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika

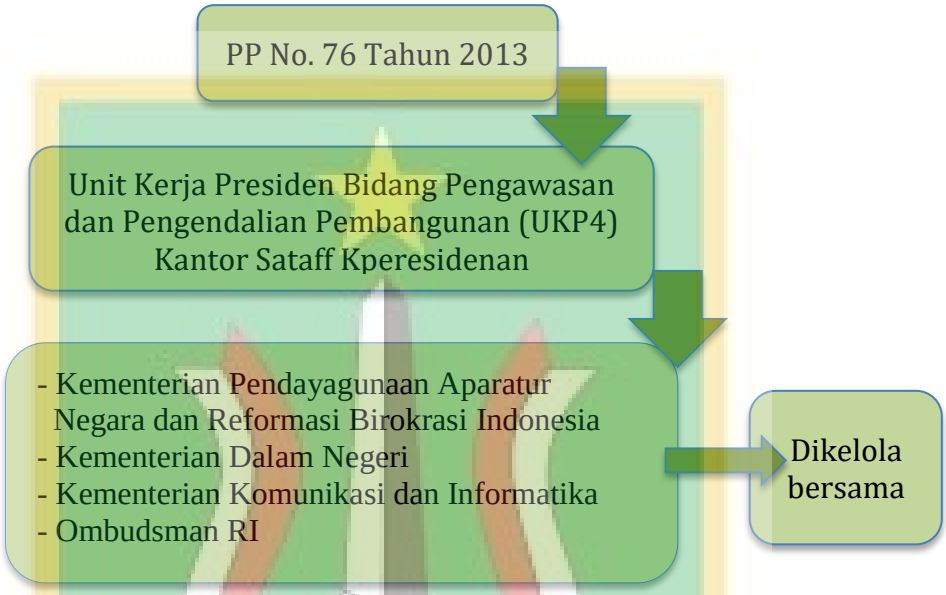
[4] Intruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*

[5] Diakses pada situs website apjii.or.id pada tanggal 28 Maret 2022

[6] Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 33 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

kualitas pelayanan. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik[7], masyarakat harus dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Gambar 1.1
Inisiator terbentuknya aplikasi LAPOR!



Sumber: Olahan Penelitian, 2022

Pada tahun 2016 LAPOR! ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) No.3 tahun 2015 yang merupakan turunan dari Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam Peraturan Presiden tersebut diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya prepres ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

[7] Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Aplikasi LAPOR! di inisiasi oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4) dan aplikasinya dimiliki oleh Kantor Staff Presiden Republik Indonesia. Aplikasi ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia (PAN-RB), Kantor Staff Kepresidenan (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia. Setelah ditandatanganinya Nota Kesepahaman Bersama tentang pemanfaatan LAPOR! sebagai SP4N, dilakukan penguatan portal pengaduan ini dengan menambahkan dua instansi yaitu Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Kementerian Komunikasi & Informatika.

Berikut adalah berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem LAPOR!:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Sejak pertama kali dikelola oleh Kementerian PAN-RB pada tahun 2016, instansi yang terhubung dengan aplikasi SP4N-LAPOR! terus meningkat. Berikut indografis Kementerian/Lembaga yang sudah terhubung dengan aplikasi LAPOR! pada tahun 2021:

Gambar 1.2

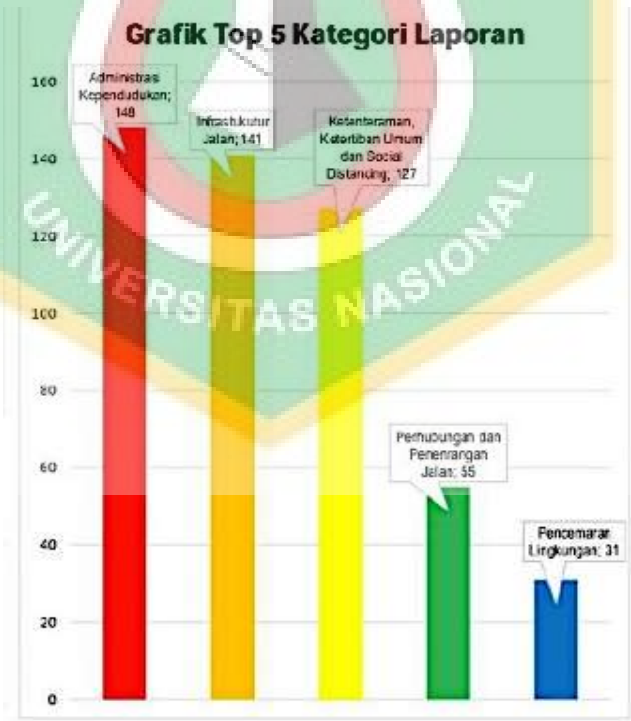
Data Keterhubungan SP4N LAPOR! Tahun 2021

Sumber: Diakses pada laman Instagram LAPOR!, tanggal 2 April 2022

Pada 26 November 2021 aplikasi LAPOR! sudah terhubung dengan 34 Kementerian, 100 Lembaga, dan 523 Pemerintah Daerah. Berdasarkan indografis diatas, rata-rata laporan masuk setiap harinya sebanyak 434 laporan dan 1.939.460 laporan yang diterima sejak aplikasi LAPOR! beroperasi. Total laporan masuk di tahun 2021 sebanyak 141.251 laporan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional [8], Disdukcapil Kabupaten Tangerang adalah salah satu instansi/organisasi yang sudah terintegrasi dengan aplikasi LAPOR! untuk mengatasi dan merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat dengan cepat. SP4N-LAPOR! diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengadukan pelayanan publik yang terhambat dan tidak sesuai standar pelayanan, aduan tersebut kemudian akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Disdukcapil dan secara umum kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang.

Gambar 1.3
Rekapitulasi Permohonan Informasi PPID Kabupaten Tangerang



Sumber: Diakses melalui website ppid.tangerangkab.go.id

[8] Diakses pada situs website jdihn.go.id pada tanggal 5 April 2022

Berdasarkan grafik permohonan pelayanan informasi publik periode Januari sampai dengan Desember 2021 yang diakses melalui website ppid.tangerangkab.go.id ada 5 kategori laporan terbanyak, salah satunya 148 laporan masuk tentang administrasi kependudukan. Banyaknya laporan administrasi kependudukan menunjukan bahwa rendahnya kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pelayanan publik tidak terselenggara dengan baik. Tidak efektifnya pelayanan publik berdampak kepada masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Selain itu, Kabupaten Tangerang adalah salah satu dari enam daerah percontohan Nasional SP4N-LAPOR! yang ditunjuk langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan menduduki peringkat ketiga jumlah laporan terbanyak pada kategori Pemerintahan Daerah, namun aplikasi ini masih kurang diketahui oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan pemberitahuan terkait aplikasi SP4N-LAPOR! tersebut sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tahu kemana mereka akan memberikan pengaduan terkait pelayanan. Dari data diatas menunjukan bahwa efektivitas Program LAPOR! di Kabupaten Tangerang masih harus ditingkatkan lagi.

Dimana terdapat indikator menurut Duncan dalam Richard M. Steers yang mengatakan bahwa efektivitas suatu program terdiri dari tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Umumnya tiga indikator tersebut dijadikan alat ukur efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan program.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang pada Tahun 2021”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka timbulah permasalahan yang dapat dijadikan sebagai rumusan masalah, yaitu Belum Efektifnya Pelayanan Sisitem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang pada Tahun 2021.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulis yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang pada Tahun 2021.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoritis

   Penulisan ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian dengan topik pembahasan yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sebagai rekomendasi oleh Pemerintah sebagai bahan evaluasi dan acuan agar program rumah susun dapat lebih baik lagi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penluis menyusin riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 3 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis hendak menguraikan hal-hal yang menyangkut latar balik kasus, pokok kasus, tujuan serta faedah penelitian, dan sistematik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis hendak menguraikan teori serta konsep yang jadi landasan dari riset yang diambil dari beberapa literature yang relevan dengan disertasi serta penelitian tipe lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis hendak menguraikan pendekatan penelitian, katagori penelitian, metode pengumpulan informasi, metode pengecekan keabsahan informasi, serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan mengenai gambaran keseluruhan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang begitu juga dengan hasil analisis

mengenai Efektivitas Program SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang pada Tahun 2021.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan laporan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis serta pembahasan. Dan saran dari pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil kajian maupun untuk kajian selanjutnya

UNIVERSITAS NASIONAL