

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, dalam kehidupan masyarakat sehari-hari semakin kedepan semakin kompleks. Meningkatnya kebutuhan yang sangat banyak membuat pemerintah harus dapat bergerak dengan cepat dan tanggap. Akan tetapi upaya ini sering kali dihadapkan dengan minimnya sumber daya yang dimiliki. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah sendiri telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang menimbulkan kepuasan tersendiri kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang pemerintah lakukan seperti perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, dengan berbagai macam penemuan dan pengembangan ilmu pengetahuan di dalam bidang informasi dan komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan informasi, mulai dari sistem komunikasi hingga sampai dengan alat komunikasi dan tidak menutup kemungkinan bahwa pemerintah juga memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003, bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan

efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.¹

Di sisi lain pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) mulai menjadi makanan sehari-hari yang dikenal dengan teknologi berbasis internet, pemanfaatan internet oleh pemerintah juga digunakan sebagai pendukung aktivitas di era globalisasi, hal ini sangat dibutuhkan karena dengan adanya akses tersebut akan memudahkan memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan dan menerapkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) maka diharapkan untuk dapat menciptakan *good governance*.

Disamping itu pengaduan masyarakat juga sebagai salah satu partisipasi dalam terciptanya *good governance*, juga melibatkan pemerintah sebagai aktor yang paling menentukan terkait dengan pemenuhan kepentingan dan kesejahteraan masyarakatnya oleh karena itu masyarakat berhak untuk meminta pertanggung jawaban atas kepentingan dan kesejahteraannya masing-masing. Pertanggung jawaban tersebut dapat disalurkan melalui pelayanan pengaduan yang telah disediakan oleh pemerintah, pengaduan dari masyarakat juga sangat berpartisipasi dalam rangka kegiatan berjalannya pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut :
“pelayanan publik aktivitas atau aturan pada rangka memberikan perbaikan dan

¹ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Sekretaris Negara. Indonesia, P. R. (2003).

pemenuhan kesejahteraan masyarakat pada kebutuhan pelayanan sinkron dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.²

Sesuai dengan fokus pembangunan Aparatur Sipil Negara adanya pengaduan dari masyarakat, hal ini guna meningkatkan kualitas pada pelayanan publik dan berupaya untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain dimulai dari sistem pelayanannya, tetapi dimulai dengan memfokuskan pada penjarangan informasi melalui keterlibatan masyarakat yang kemudian akan aktif untuk ikut serta dalam mengawasi permasalahan yang ada pada pelayanan publik. Proses pada partisipasi dari masyarakat ini sesuai dengan Surat Edaran Menpan No. SE/20/M.PAN/6/2004 Tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat menuju pemerintahan yang sangat baik.³

Pelayanan publik juga menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan tugas beserta pengukuran kinerja pemerintahan melalui birokrasi kemudian pelayanan publik juga dianggap krusial oleh semua aktor dari *good governance*.⁴ Dengan demikian, pemerintah harus menjalankan dan membuat kebijakan yang sesuai agar terciptanya komunikasi yang efektif agar dapat mendengar keluhan

² Perpus.menpan.go.id/Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

³ Surat Edaran Menteri PAN-RB No. SE/20/M.PAN/6/2004.

⁴ Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.

dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik berbasis elektronik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang baik.

Demikian pula halnya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Tangerang, Banten, sebagai Kota Cerdas atau *Smart City*. Meninjau Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.⁵ Upaya Pemerintah Kota (Pemkot) telah membuat layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi dan informasi agar terwujudnya kota Tangerang yang berslogan LIVE (*Liveable, Investable, dan E-City*). Salah satunya *E-City* ini aplikasi tersebut bernama Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) Adapun silsilah nama LAKSA diambil dari makanan khas Kota Tangerang, aplikasi ini terintegrasi dalam portal Tangerang Live.⁶

Aplikasi Tangerang LIVE tepatnya pada fitur Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) milik Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang merupakan wujud nyata keseriusan Pemkot Tangerang dalam menanggapi segala pengaduan yang ada. Aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang ini merupakan Aplikasi yang dapat diakses langsung oleh masyarakat.

⁵ Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

⁶ Diakses pada website merdeka.com/

LAKSA adalah fitur yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional. Fitur media sosial ini memungkinkan semua laporan dapat terdokumentasikan dengan baik. Menu LAKSA berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan nasional antara masyarakat umum dengan pemerintah pusat. Masyarakat umum dapat memberikan pelaporan tentang pembangunan yang akan ditinjau dan didisposisikan oleh Tenaga Ahli (TA) di Ruang Kendali Kota atau Tangerang Live Room (TLR) kepada Dinas atau Badan terkait untuk ditindaklanjuti.

Gambar 1.1 Rreviews Pengguna Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA)



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Terciptanya Aplikasi LAKSA digunakan oleh Pemkot dalam Penerapan sistem pengelolaan dan tempat menampung pengaduan atau aspirasi masyarakat berbasis online. Namun disisi lain, penulis menjumpai fakta berdasarkan gambar diatas bahwa terdapat masalah ataupun kendala dalam aplikasi LAKSA terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang. Hal ini peneliti melihat dari beberapa tanggapan melalui playstore di portal Tangerang Live bahwa beberapa masyarakat masih kurang puas dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan pengaduan via online. Tidak hanya itu masyarakat juga mengalami kendala pada saat ingin proses login pada aplikasi laksa, kemudian juga pada saat melakukan pengaduan admin dari aplikasi LAKSA tidaklah efektif dan masih sangat lambat dalam merespon pengaduan tersebut masih banyak pengaduan yang belum dilaksanakan tetapi sudah diberikan keterangan selesai otomatis.

Untuk mengkonfirmasi bahwa masalah yang ditemukan adalah benar, dalam penelitian ini akan bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang fenomena yang timbul sebagai penelitian kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Strategi Aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, maka dapat ditarik rumusan permasalahannya adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi aplikasi laksa terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan yang disampaikan sebelumnya, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara strategi aplikasi laksa terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas konsep ilmiah pada kajian terkait dampak aplikasi laksa terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang diharapkan juga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan untuk kegiatan penelitian selanjutnya terkait adanya dampak aplikasi laksa terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Tangerang Live Kota Tangerang sekaligus Pemerintah Kota Tangerang mengenai aplikasi pengaduan laksa menjadi sempurna.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penulis menyusun riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab 1, penulis hendak menjelaskan dan menguraikan hal-hal yang menyangkut latar balik kasus atau permasalahan, pokok kasus, tujuan serta manfaat yang diperoleh penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab 2, penulis membahas mengenai teori-teori dari konsep yang diambil dari beberapa literatur yang relevan sebagai landasan dari penelitian ini meliputi definisi variabel X dan definisi variabel Y, serta kerangka pemikiran penelitian hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab 3, penulis membahas mengenai pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data (populasi dan sampel), operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab 4, peneliti membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, uji instrumen, uji prasyarat, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi (uji F dan uji t hipotesis), serta pembahasan mengenai Dampak Aplikasi Laksa terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab 5 membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

