BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses maupun pelaksanaan pelayanan publik. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pelayanan publik melalui jaringan internet secara online perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan terjadinya data dan informasi pada instansi pemerintah dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara akurat dan tepat.

Penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pemerintahan sekarang merupakan sesuatu yang sering kita dengar dengan istilah *electronic government* atau *e-government*. Peningkatan penggunaan internet secara global yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan reformasi administrasi publik telah menempatkan *e-government* sebagai hal penting dalam agenda modernisasi pemerintahan. *E-government* menjanjikan keuntungan untuk mendukung pemerintah yang lebih efisien, efektif, lebih tanggap dengan ketepatan waktu, lebih transparan, akuntabilitas, partisipasi serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kualitas, kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, mudah diakses oleh masyarakat luas. Dr. Andries Lionardo (2009:1) menyebutkan bahwa:

> *E-Government* harus diartikan sebagai upaya dan keinginan pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai inisiatif terhadap tuntutan masyarakat tersebut. Pentingnya makna *e-government* juga harus dimaknai sebagai upaya dalam menyeleraskan pola hubungan penyelenggaraan urusan wajib antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melayani warga negara (*citizen)*.

Sedangkan menurut Keputusan Walikota Malang Nomor 188.45/94.1/35.73.112/2009 Tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan dan Pengembangan E-Government Melalui

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kota Malang menyebutkan bahwa:

> "E-Govemment (*Electronic Government*) adalah sistem pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) atau *Information and Communication Technology (ICT)* berbasis internet/intranet untuk memberikan akses pelayanan Pemerintah kepada Pemerintah, Pemerintah kepada kalangan bisnis, Pemerintah kepada Masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan secara elektronik."

Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa jaringan internet merupakan salah satu faktor penting dalam penerapan sistem *e-government* dalam suatu pemerintahan. Menurut Akadun (2009:121) "internet pada dasarnya memadukan penggunaan teknologi pengolahan informasi dengan teknologi komunikasi". Dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat sebagai penerima layanan dan pengguna layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah memiliki peran yang sangat penting yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang mana masyarakat memiliki hak untuk memberikan keluhan, kritik ataupun pengaduan tentang masalah-masalah pelayanan yang terjadi pada ruang lingkup Pemerintahan. Pengaduan dari masyarakat merupakan suatu sumber informasi bagi penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah dan informasi pengaduan ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang menyebutkan bahwa pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun yang menjadi ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi:

a. Penyalahgunaan wewenang;
b. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
c. Korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
d. Pelanggaran disiplin pegawai.

Pengaduan masyarakat atas layanan pemerintah merupakan salah satu hak masyarakat sebagai penerima layanan seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 18. Beberapa hak masyarakat yang berhubungan dengan pengaduan publik adalah:

a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
c. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
d. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
e. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara
f. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara.

Dalam Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menyebutkan bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik, wajib menyelesaikan setiap laporan pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

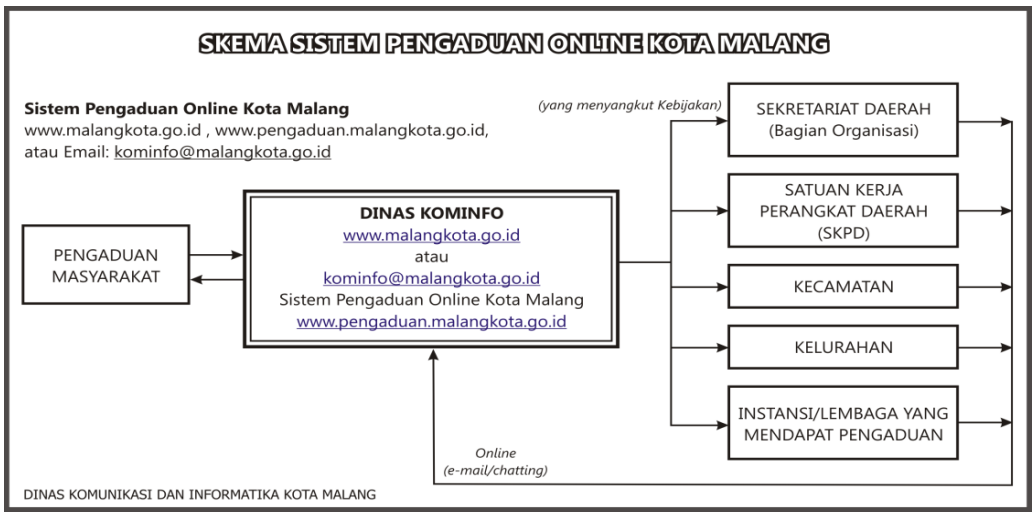
1. Prioritas penyelesaian pengaduan
2. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
3. Prosedur penyelesaian pengaduan
4. Rekomendasi penyelesaian pengaduan
5. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan
6. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
7. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan
8. Dokumentasi penyelesaian pengaduan

Melihat perkembangan teknologi informasi (internet) yang merambah kedalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang sudah dijelaskan diatas, maka pengaduan masyarakat juga bergeser menggunakan sistem informasi manajemen berbasis internet.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan Lembaga Teknis Daerah dalam penerapan proses kepemerintahan dengan menggunakan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya penggunaan komputer dan internet dalam kegiatan pemerintahan yang disebut dengan *e-government.* Untuk menampung aspirasi masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik maka pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang membuat suatu program yang juga dilatarbelakangi untuk mewujudkan *e-government* yaitu Program Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang terbagi atas dua yaitu pelayanan pengaduan masyarakat secara langsung dan pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* melalui website resmi Pemerintah Kota Malang. Pelayanan pengaduan publik secara online melalui website resmi Pemerintah Kota Malang merupakan fokus dari penelitian ini.

Masyarakat yang ingin menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara online ini dapat melalui 3 (tiga) situs website resmi Pemerintah Kota Malang yaitu *www.malangkota.go.id*, *www.sambat.malangkota.go.id*, dan *kominfo@malangkota.go.id* dengan koneksi internet. Pengaduan Masyarakat secara online ini berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan dengan cara menyampaikan atau melaporkan kurang baik dan tidak efektifnya pelayanan oleh para pegawai SKPD atau unit kerja Pemerintah Kota Malang. Karena sebelumnya, masyarakat Kota Malang dalam hal meminta informasi ataupun melakukan pengaduan ditangani oleh pihak SKPD terkait dengan *face to face*, cara ini dinilai kurang efektif melihat banyaknya kendala-kendala yang harus dihadapi seperti jarang tempuh, biaya, dan sebagainya. Maka dari itu pemerintah Kota Malang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mengeluarkan suatu invovasi baru agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi ataupun pengaduan masyarakat secara online dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Cara ini dirasa cukup efisien, karena tidak memakan biaya dan waktu yang

banyak karena pengaduan dengan cara ini memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui website resmi Kota Malang dimana semua masyarakat dapat mengaksesnya.



Gambar 1. Skema Sistem Pengaduan Mayarakat Online Kota Malang
Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa semua pengaduan masyarakat yang ada pada ketiga website resmi Kota Malang akan diproses terlebih dahulu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk melihat konten ataupun isi pengaduan apakah sesuai dengan ketiga syarat pengaduan publik sebelum akhirnya diserahkan atau dikirim ke SKPD dan perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Adapun ketiga syarat-syarat tersebut yaitu:

a. Menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama kelurahan, kecamatan, jalan, atau kawasan);
b. Isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang pemerintah kota malang;
c. Disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

Program pengaduan masyarakat secara *online* ini dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang. Masyarakat tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah,

hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan (advertising) dan bernuansa politik apapun bentuknya secara online.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat secara Online melalui Website Pemertintah Kota Malang Tahun 2013

No	SKPD	Keterangan
		Jumlah
1	Dinas Penduduk dan Catatan Sipil	10
2	Dinas Kebersihan dan Pertamanan	9
3	Dinas Pekerja Umum	13
4	Dinas Perhubungan	19
5	Dinas Pendidikan	13
6	Dinas Pasar	5
7	Dinas Kesehatan	1
8	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	2
9	Dinas Pemuda dan Olahraga	1
10	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	2
11	Dinas Tenaga Kerja dan Sosial	2
12	Dinas Pendapatan Daerah	1
13	Bappeda	1
14	BKD	1
15	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)	1
16	Satpol PP	13
17	PDAM	1
18	Kel. Purwantoro	2
19	Kel. Bunurejo	1
20	Kel. Jatimulyo	2
21	Kel. Purwodadi	2

Jumlah	**102**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tahun 2013

Tabel Rekapitulasi Pengaduan Publik secara Online melalui Website Pemertintah Kota Malang Tahun 2013 diatas menunjukkan bahwa layanan pengaduan publik secara online belum banyak digunakan oleh masyarakat Kota Malang. Jumlah pengaduan secara *online* diatas merupakan jumlah pengaduan masyarakat yang memenuhi kriteria-kriteria seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Jumlah pengguna layanan pengaduan masyarakat secara online kurang lebih 102 pengaduan. Sedikitnya jumlah pengaduan masyarakat secara *online* diatas merupakan salah satu indikator bahwa masyarakat Kota Malang belum mengetahui sistem pengaduan masyarakat secara *online* sebagai akibat kurangnya sosialisasi dari pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan/atau minimnya jaringan internet di Kota Malang sehingga mengurangi kesempatan masyarakat Kota Malang untuk menggunakan layanan tersebut.

Uraian latar belakang diatas menjadi alasan peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang Inovasi Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) sebagai program pengaduan masyarakat secara online serta fenomena-fenomena yang terjadi pada saat pelaksanaan program ini sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) Sebagai Media Baru Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan diatas, tujuan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) sebagai media baru dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) sebagai media baru dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian di atas yang mempunyai dua dimensi utama yaitu:

1. Sebagai manfaat penerapan kebijakan publik, pelayanan publik, electronic government, khususnya mengenai penerapan Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) di Kota Malang.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan acuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Implementasi Program Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) di Kota Malang.

E. Sistematika Pembahasan

Upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan dan agar terdapatnya susunan yang logis dan sistematis, maka penulisan dalam penelitian ini mengacu pada sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian yaitu inovasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi masyarakat bertanya terpadu (SAMBAT) di Kota Malang. Dalam bab ini juga memaparkan rumusan masalah sebagai batasan penelitian, kemudian penjelasan terkait tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik secara akademis maupun praktis, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan paparan dan uraian teori sebagai landasan yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini. Teori atau konsep yang dipaparkan dalam bab ini juga dapat digunakan sebagai instrument analisis data yang telah didapat oleh peneliti di lapangan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian apa yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Metode penelitian ini terdiri dari: jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian beserta alasannya, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang perlakuan data dan menggambarkan masalah yang terjadi pada tahap analisis yang kemudian diinterpretasikan melalui teori yang terkait, sehingga tujuan peneliti dapat tercapai.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari semua yang telah dibahas oleh peneliti, serta memberikan saran yang dianggap perlu dengan tujuan kearah yang positif.