

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di tingkat pusat maupun daerah, menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi merupakan bagian penting dalam menyelenggarakan pemerintahan. Bahkan cara pemerintah memberikan pelayanan publik mencerminkan sistem pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Itu artinya, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan garda terdepan bagi citra suatu bangsa, karena tugas utama pemerintah adalah menyelenggarakan, karena tugas utama pemerintah adalah menyelenggarakan, memberikan atau menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. (Sahirah, Rudiana and Sagita, 2021)

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang ditemani karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dalam hal ini pelayanan publik juga merupakan tugas yang paling penting dimiliki oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan dan biaya, supaya semua kebutuhan dan kepentingan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut terpenuhi. (Zaenal Mukarom, 2018)

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan Pasal 37 Tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam penanganan pengaduan, sehingga pemerintah penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki unit kerja terkait dengan pelayanan pengaduan, baik itu di tingkat pemerintahan pusat maupun daerah. Dengan tujuan mampu

mengelola keluhan masyarakat dengan memberikan solusi, menerima saran atau sumbangan pikiran masyarakat serta melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik itu di pusat maupun di daerah itu sendiri.

Maka dari itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kemampuan untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dengan kaitan tersebut, pemerintah memperkenalkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan partisipasi warga dan implementasi kebijakan publik atau menyediakan layanan sektor publik. Pemerintah di seluruh dunia telah menyadari potensi peluang yang disediakan oleh TIK untuk meningkatkan efisiensi proses internal dan memberikan layanan yang lebih baik kepada warga negara. Hal ini membuat *e-Government* memainkan peranan yang penting bagi semua pengambil keputusan. Begitu pula pada sektor pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, lahirlah model pelayanan publik yang diimplementasikan melalui *e-Government*. (Sahirah, Rudiana and Sagita, 2021)

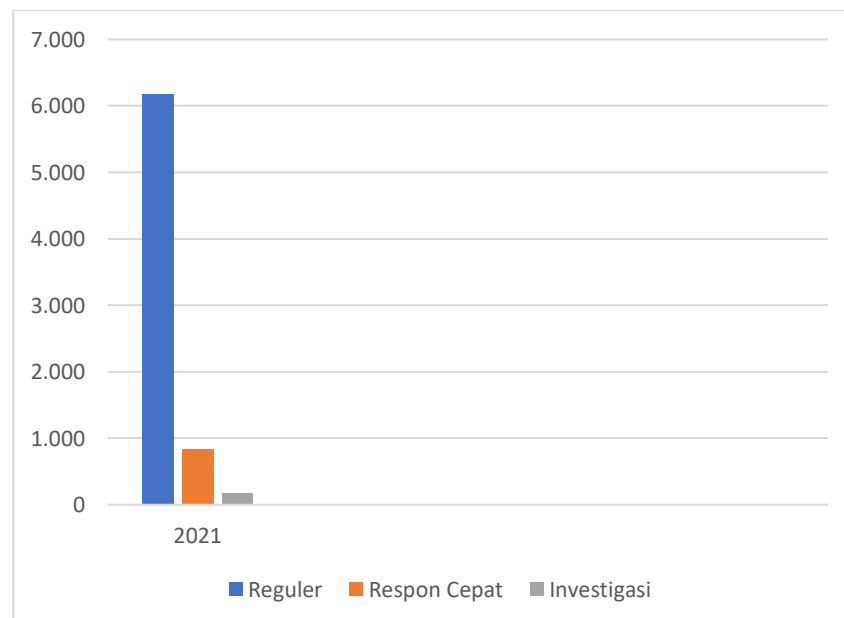
Di Indonesia *e-Government* mulai diterapkan dengan dikeluarkannya Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Didalam Inpres tersebut dijelaskan bahwa penggunaan TIK dalam prosedur pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, serta dalam rangka penyelenggaraan

pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka perlu dikembangkan kebijakan dan strategi *e-Government*. Salah satu kebijakan dan strategi pemerintah adalah dengan inovasi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif. Masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat masyarakat tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar, belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Hal ini menyebabkan khalayak publik menjadi bersikap apatis atas pelayanan publik dan menganggap kondisi tersebut sebagai kewajaran. Padahal pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih (Apriyanto, Agung Setio. 2020)

**Gambar 1. 1**

**Laporan Pengaduan Ombudsman 2021**



Pada tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan.

Laporan tersebut terdiri dari 6.176 laporan reguler, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan sebesar 6.421 laporan. (Sidauruk, Wanton. 2022)

Berdasarkan data yang dimiliki oleh Ombudsman RI, nilai kepatuhan standar pelayanan publik masyarakat Kabupaten Brebes Tahun 2021 baru mencapai 56%, masih rendah dibandingkan dengan Kabupaten/Kota tetangga yang sudah 90%. Kepala perwakilan Ombudsman RI Wilayah Jawa Tengah Siti Farida mengapresiasi Bupati Brebes yang memiliki komitmen kuat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kepatuhan terhadap pelayanan publik. Hal-hal yang paling urgent adalah tindak lanjut dari poin-poin disetiap OPD yang harus dipublikasikan melalui elektronik. Karena era digitalisasi maka standar informasi harus dipublikasikan dalam bentuk website, agar lebih mudah diakses masyarakat. (Suprpto. 2022)

Pemerintah Kabupaten Brebes berinovasi dengan menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (*e-Government*). Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan dapat menjadi masukan yang selanjutnya ditindaklanjuti secara efektif oleh Pemerintah Kabupaten Brebes sehingga tercipta peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum dimasa yang akan datang. Dengan adanya SAMBU kini masyarakat memiliki wadah untuk mengadukan, memberikan masukan, saran dan kritikan seputar Pemerintah Kabupaten Brebes.

Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Brebes telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik Kabupaten Brebes. Pengelolaan pengaduan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Bupati No 82 Tahun 2020 adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

SAMBU diluncurkan sebagai layanan pengaduan masyarakat terhadap keluhan di jajaran Pemerintah Kabupaten Brebes sejak tahun 2017. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya berdasarkan kategori yang tersedia di laman SAMBU. Hal itu mempercepat proses distribusi kepada Organisasi Perangkat Daerah terkait. (Sapulada. 2020)

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Brebes telah melakukan sosialisasi Perbup No 82 Tentang Pengelolaan Pelayanan Aduan Masyarakat melalui Media Elektronik kepada para admin di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Pemkab Brebes secara daring.

Dalam (Sapulada.2020) Selama pelaksanaan SAMBU telah mendapat respon baik dari masyarakat, meski dalam pengelolaannya masih ada kendala yang ditemukan.. Salah satunya adalah lamanya waktu penyelesaian aduan. Padahal hal terpenting dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah kecepatannya dalam merespons dan menindaklanjuti suatu pengaduan. Itu juga merupakan cerminan dari baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi. Indikator yang dapat diukur dari keberhasilan suatu unit pengaduan, apabila jumlah pengaduan yang ditangani lebih besar daripada jumlah pengaduan yang tidak direspon. Jika melihat waktu penyelesaian aduan di dalam Standar Operasional Prosedur yaitu 2x24 jam sejak laporan dikirim oleh masyarakat. Namun kenyataannya masih ada pengaduan yang belum direspon lebih dari 2x24 jam. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, hal tersebut menuntut adanya kecepatan para petugasnya untuk mendistribusikan aduan sekaligus menjawab setelah mendapat respond data dari OPD terkait, dari permasalahan yang diadukan. Adanya permasalahan ini, DINKOMINFOTIK Kabupaten Brebes dituntut untuk berupaya melakukan

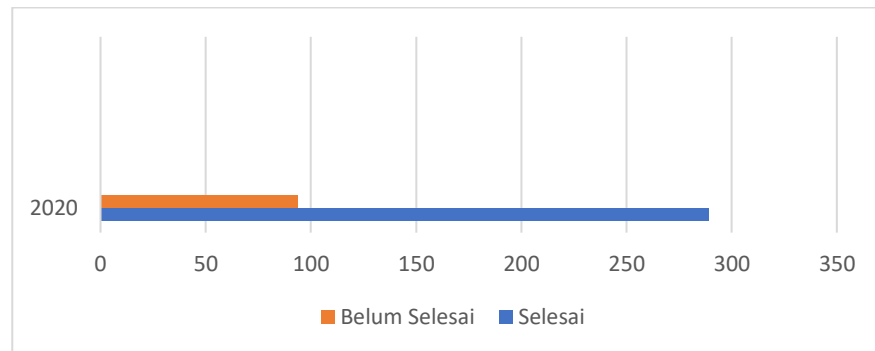
perubahan peningkatan kualitas pelayanan SAMBU. Adanya Peraturan Bupati yang mengatur SAMBU merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan.

Tujuan hadirnya Sambat Sambat Maring Bupati (SAMBU) sebagai wadah aduan aspirasi juga pelaporan masyarakat yang tertuju pada pelaksanaan pemerintah daerah Kabupaten Brebes, sesuai dengan fungsi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Kabupaten Brebes yang termaktub dalam Peraturan Bupati Brebes No. 102 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Perangkat Daerah Kabupaten Brebes, yakni pelaksana pelaporan sesuai dengan lingkup di bidang komunikasi, informatika dan statistik. Hanya saja keberadaan aplikasi ini masih dinilai belum optimal oleh masyarakat, “Untuk pelayanan perlu ditingkatkan karena masih terbilang lama” tutur Agus, pada penelitian Natasya Yofan dalam wawancara 16 September 2021. Indikator ketidakpuasan masyarakat paling kentara dirasakan dari keterlambatan respon aduan. Testimoni ketidakpuasan masyarakat seperti pada penggalan wawancara di atas menunjukkan perlu ditingkatkannya kredibilitas aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) sehingga tujuan dari keberadaan aplikasi ini dapat tercapai dengan semestinya sebagai sarana pengaduan masyarakat Kabupaten Brebes yang representatif.

Pelayanan publik merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu mudah, cepat dan berkualitas dan terukur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Brebes belum seluruhnya memberlakukan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

Fakta di lapangan menunjukan Organisasi Perangkat Daerah dalam membuat Standar Operasional Prosedur dapat menyelesaikan pengaduan dalam waktu 5 jam. Namun kenyataannya tidak bisa diselesaikan dengan baik bahkan memerlukan waktu hingga 1 hari. (Bayu Arfi. 2021)

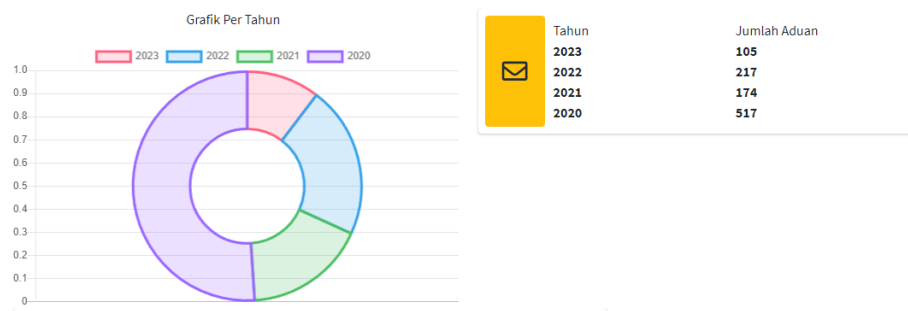
**Gambar 1. 2**  
**Jumlah Aduan Masyarakat Tahun 2020**



Sumber: [sambu.brebeskab.go.id](http://sambu.brebeskab.go.id)

Dari data pengaduan yang masuk melalui SAMBU di tahun 2020, tercatat ada sebanyak 383 aduan. Dari jumlah itu, 289 aduan selesai ditindaklanjuti dan 94 aduan lainnya belum selesai. Melalui upaya peningkatan kualitas layanan pengaduan SAMBU, diharapkan jumlah pengaduan masyarakat yang masuk semakin banyak yang dapat diselesaikan. (brebeskab.go.id. 2020)

**Gambar 1. 3**  
**Jumlah Data Aduan Masyarakat Kab.Brebes Tiap Tahun**



Sumber: [sambu.brebeskab.go.id](http://sambu.brebeskab.go.id)

Dari gambar di atas dapat kita lihat jumlah aduan yang masuk dari masyarakat dari tahun 2020 hingga juni 2023. Terlihat perubahan yang cukup signifikan jika melihat angka aduan di tahun 2020 dengan total aduan sebesar 517 dengan ditahun berikutnya yang berada di angka 174 aduan masuk.

**Gambar 1. 4**  
**Tampilan Laman SAMBU**

The screenshot shows a web browser window displaying the SAMBU (Sambat Marang Bupati) web application. The page title is "Sambat Marang Bupati (SAMBU)" and the URL is "https://sambu.brebeskab.go.id/aduan\_f/tambahaduan\_f". The page is titled "TAMBAH DATA ADUAN MASYARAKAT KAB. BREBES" and includes a "TAHUN 2024" dropdown menu. The form contains the following fields:

- Nomor Aduan:** 20240217151900001
- Kode Keamanan:** Includes a fingerprint icon and a "Masukan Kode Keamanan" input field.
- Nama:** "Masukan Nama" input field.
- Alamat:** "Masukan Alamat" input field.
- Nama Aduan:** "Masukan Nama Aduan" input field.
- No. HP:** "Masukan No. HP" input field.
- Isi Aduan:** A rich text editor with a toolbar and a text area.
- Kategori Aduan:** Radio buttons for "Infrastruktur" (selected) and "Non Infrastruktur".

Sumber : [Sambu.brebeskab.go.id](https://sambu.brebeskab.go.id)

Saat ini SAMBU telah dapat diakses melalui [sambu.brebeskab.go.id](https://sambu.brebeskab.go.id) dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan berdasarkan kategori, sehingga admin akan lebih cepat dalam mendistribusikan ke OPD dan dengan peningkatan kecepatan respon OPD, diharapkan masyarakat semakin puas terhadap layanan aduan SAMBU ini. (Brebeskab.go.id. 2020)



**Tabel 1. 1 Persentase Layanan Aduan Masyarakat Kabupaten Brebes.**

<b>TAHUN</b>	<b>STATUS</b>	<b>JUMLAH ADUAN</b>	<b>PERSENTASE</b>
2020	Masuk	517	100%
	Terselesaikan	458	88,59%
	Diproses	59	11,41%
2021	Masuk	174	100%
	Terselesaikan	163	93,68%
	Diproses	11	6,32%
2022	Masuk	217	100%
	Terselesaikan	119	54,84%
	Diproses	98	45,16%
2023	Masuk	74	100%
	Terselesaikan	40	54,05%
	Diproses	34	45,95%

Sumber: [sambu.brebeskab.go.id](http://sambu.brebeskab.go.id) 2023

Dalam tabel di atas menunjukkan persentase dari aduan yang masuk tiap tahunnya mulai tahun 2020 hingga juli 2023 yang menggambarkan terjadinya penurunan di tiga tahun terakhir, angka ini menunjukkan penurunan tingkat penyelesaian pengaduan dari segi jumlah laporan yang masuk dan laporan yang dapat diselesaikan. Penurunan presentasi penyelesaian pengaduan terjadi dari tahun 2021 hingga 2023.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan yang masuk dibutuhkan suatu sistem yang terintegrasi yang dapat menjangkau informasi dari masyarakat mengenai keluhan di lingkungannya. Hadirnya SAMBU sebagai bentuk media komunikasi digital dalam pelayanan pengaduan, merupakan wujud dari terlaksananya *e-Government*. Pada layanan pengaduan SAMBU ini, masyarakat bisa membuat pengaduan melalui media komunikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes. Pada layanan ini terjadi interaksi antara masyarakat dengan admin ataupun pihak terkait dengan cara membalas serta mengomentari

aduan serta balasan dari admin atau pihak terkait. Namun pada penerapannya tidaklah sepenuhnya berjalan lancar.

Berdasarkan fenomena yang telah disebutkan diatas, penelitian ini berfokus pada Efektivitas Pengelolaan Pengaduan melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat ditarik iidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Proses penanganan pengaduan masyarakat yang membutuhkan waktu lama.
- b. Masih tingginya pengaduan yang statusnya belum selesai.
- c. Terjadinya penurunan presentasi penyelesaian pengaduan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini perlu dibatasi permasalahannya agar lebih terfokus dan terarah. Adapun pembatasan masalah penelitian ini ialah pada Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah disajikan dalam bentuk pertanyaan untuk mempermudah dalam proses penelitian lapangan sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pengelolaan Pengaduan melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes dilihat dari kriteria pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini dapat memberikan masukan untuk mengembangkan teori-teori yang digunakan khususnya yang terkait dengan Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.

b. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan sebagai alat analisi dan bahan pengambilan keputusan dalam evaluasi pengembangan kanal layanan aduan SAMBU, serta sebagai bahan pertimbangan serta kajian yang dapat digunakan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Brebes terkhususnya Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan SAMBU.
- b. Dapat digunakan sebagai masukan atau solusi dalam menyelesaikan permasalahan maupun kendala dalam pelaksanaan SAMBU.
- c. Dapat digunakan untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas serta menambah wawasan, ilmu serta pemahaman terkait proses penanganan pengaduan.