

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas, dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai pada kebutuhan masyarakat.

Karena Masyarakat pada hakikatnya adalah makhluk individu dan makhluk sosial, dikatakan makhluk sosial karena manusia tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan individu lain untuk melengkapi semua kebutuhan hidupnya. Dan upaya dalam melengkapi semua kebutuhannya salah satunya pada sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai keperluan atau kebutuhan pada suatu organisasi, dan para pegawai pelayanan publik dapat di katakan sebagai fasilitator, artinya para pemberi pelayanan harus memfasilitasi apa yang dibutuhkan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kode etiknya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki sebuah kebutuhan dan harapan yang positif dalam kinerja yang di lakukan para pegawai pelayan publik agar kinerja yang di lakukan oleh pelayan publik itu profesional sesuai dengan apa yang harus dilakukannya sebagai pelayan publik ini, agar masyarakat mendapatkan semua kebutuhannya yang sesuai ia butuhkan.

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) salah satunya tercermin pada kualitas pada pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas *good governance* (Sujata, Masthuri, et al:2002).

Dalam peningkatan pelayanan publik, Kehadiran inovasi dalam sebuah instansi atau organisasi merupakan salah satunya. Pada Peraturan MENPAN RB Nomor 7 Tahun 2021 pada pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan lainnya.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Untuk peningkatan pelayanan publik, salah satunya adalah dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak memuaskan. Pengaduan yang dilakukan yaitu antara masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk *control* atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik, karena dalam Pelayanan Publik masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawas eksternal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik. Pelayanan pengaduan masyarakat dapat dikategorikan sebagai komunikasi massa yang mana pada era kebebasan informasi berlangsung secara dua arah. Bukan hanya dari pemerintah kepada masyarakat, melainkan juga dari masyarakat kepada pemerintah. Maka dalam hal

ini, diperlukan partisipasi masyarakat untuk dapat menjalankan mesin pelayanan pengaduan masyarakat yang memang ditujukan untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. Masyarakat dapat berpartisipasi dengan bersikap kritis terhadap lingkungan sekitar dan berani melawan ketidakbenaran yang nampak di depan mata.

Pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan yang strategis dan merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia. Hakikat dari pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengaduan yang di sampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 pada pasal 1 ayat 3 Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009 : 153). Pemerintah sebagai fasilitator untuk masyarakat harus mempunyai sebuah wadah yang fungsinya untuk mempermudah masyarakat untuk memberikan sebuah aspirasi atau keluhan untuk sebuah kebaikan pelayanan publik. Upaya penyediaan akses terhadap pelayanan pengaduan masyarakat sudah harus ditunjang dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah serta adanya sebuah inovasi yang mana kehadiran inovasi yang selalu berprinsip pada pemerintahan yang lebih baik lagi, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Inovasi pelayanan publik yang berhasil, merupakan hasil kreasi dan implementasi dari sebuah proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan pengembangannya

dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Sinergi antara Inovasi pelayanan dan pengaduan masyarakat pada aplikasi diharapkan mampu menciptakan pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif, efisien, dan terintegrasi secara online.

Menyadari pentingnya menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, maka Pemerintah Kabupaten Bekasi sebagai salah satu cara peningkatan dalam pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan internet didalamnya dengan keuntungan yang paling diharapkan dari inovasi ini adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Maka dari itu, sebagai salah satu bentuk inovasi dalam penanganan pengaduan masyarakat pemerintah Kabupaten Bekasi meluncurkan sebuah Aplikasi yang bernama BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae).

Aplikasi BEBUNGE adalah salah satu pelayanan publik yang memanfaatkan internet atau teknologi dalam pelaksanaannya. Jika ditinjau dari aspek pelayanan secara online, Aplikasi BEBUNGE adalah Aplikasi pelayanan publik dan kedaulatan terintegrasi yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Bekasi. Yang sebelumnya pengaduan di Kabupaten Bekasi belum berbasis online, namun diinisiasi oleh KEMENPAN-RB untuk menggunakan Aplikasi SP4N LAPOR Di Kabupaten Bekasi. Dikarenakan pada saat itu, Kabupaten Bekasi belum memiliki aplikasi pengaduan berbasis online. Namun pada perjalanannya aplikasi SP4N-LAPOR saat itu belum optimal, dikarenakan terdapat laporan penyelesaian pengaduan yang masih banyak belum terselesaikan serta pada pengelolaan aplikasi yang berpindah-pindah pengelola. Dan pada 2020 Kabupaten Bekasi meluncurkan Aplikasi BEBUNGE untuk Aplikasi pengaduan berbasis online milik Kabupaten Bekasi yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Kehadiran Aplikasi BEBUNGE di latar belakang Dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dimana pada peraturan tersebut, merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan

dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya serta upaya meningkatkan keterpaduan dan efisien sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dan juga Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memaksa Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi untuk mematuhi peraturan tersebut dengan salah satunya yaitu mengoptimalkan Aplikasi umum berbagai pakai dan mengintegrasikan antara aplikasi khusus dan aplikasi umum, menyampaikan layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik kepada pemangku kepentingan, mendukung berjalannya pusat data dan kemampuan pemulihan yang memadai dengan pusat data dan kemampuan pemulihan yang memadai dengan jaringan intra, serta adanya pengamanan terhadap setiap aset TIK.

Aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae) adalah layanan Aspirasi pengaduan masyarakat secara daring yang dapat diakses melalui *website* dan telepon seluler. Aplikasi bebunge ini sebagai salah satu implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dijelaskan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Bekasi No 42 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Bekasi Tahun 2020-2025. Aplikasi BEBUNGE ini adalah Layanan yang diluncurkan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi. Aplikasi ini adalah aplikasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSANTIK) Kabupaten Bekasi dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan keluhan atau aspirasi serta informasi terkait Kabupaten Bekasi. Dengan adanya aplikasi tersebut, dapat menjadi media komunikasi yang efektif dan dapat membantu membangun kepercayaan atau trust antara masyarakat Kabupaten Bekasi dengan pemerintah Kabupaten Bekasi, mengingat Lokasi Kantor Pemerintah Kabupaten Bekasi jauh dari pemukiman masyarakat.

Aplikasi Bebunge sudah digunakan sebagai aplikasi pengaduan semenjak diluncurkannya Aplikasi bebunge ini yaitu pada Maret 2020. Namun dalam

perjalanannya penggunaan Aplikasi bebunge ini di rasa belum maksimal. Seperti, masih banyaknya melakukan komentar di sosial media milik Kabupaten Bekasi, yang menanyakan terkait bagaimana ketika akan melakukan pengaduan fasilitas umum dilingkungan mereka.

Berikut beberapa contoh Komentar dari masyarakat yang berkomentar di salah satu akun instagram milik Pemerintah Kabupaten Bekasi, yang mengatakan :

“Kalo Ngelaporin pungli di Kantor Desa dan Kecamatan dimana ya min?”
(Komentar pada instagram @pemkabbekasi. Oleh larasantria)

“Kalo info jalan ancur bin rusak bin bolong...lapor kemana min...#serius nanya”
(Komentar pada Instagram @Pemkabbekasi oleh hansamu_rafa_naura_hermawan)

Dapat disimpulkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menanyakan ketika akan melakukan pengaduan, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi, karena sejak diluncurkannya aplikasi BEBUNGE hingga saat ini baru terdapat satu kali sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial instagram.

Dan pada playstore aplikasi BEBUNGE, terdapat beberapa yang melakukan pengaduan sebagai berikut :

“Aplikasinya bagus dan fiturnya banyak. Tapi saya kasih bintang 4 dulu karena saya belum terlalu paham semua fungsi dari fitur yang ada dan cara penggunaannya, saya cari di youtube PEMKAB Bekasi dan DISKOMINFOSANTIK Kab. Bekasi belum ada video tutorialnya” (Penilaian pada playstore oleh Yogi setiana)

“Belum adanya sosialisasi prosedur dan cara penggunaan Aplikasi BEBUNGE kepada masyarakat Kabupaten Bekasi” (Penilaian pada playstore oleh Kucing ta padamu)

Pada beberapa contoh yang merupakan penilaian masyarakat pengguna Aplikasi bebunge yang memberikan penilaian terkait Aplikasi Bebunge di play store. Hal tersebut membahas terkait dengan belum adanya sosialisasi terkait

dengan cara menggunakan dan fitur-fitur yang ada di Aplikasi BEBUNGE, karena sampai saat ini belum tersedianya sebuah tata cara penggunaan Aplikasi BEBUNGE dan penjelasan serta fungsi dari fitur-fitur yang ada di Aplikasi BEBUNGE.

Gambar 1.1



Sumber : Aplikasi BEBUNGE

Pada Gambar di atas adalah Jumlah pengaduan pada Aplikasi BEBUNGE. Terdapat 44 pengaduan yang masuk pada Aplikasi BEBUNGE, dan terdapat 6 laporan yang masih dalam proses dan terdapat 2 laporan yang selesai. Dalam hal ini pengaduan yang selesai lebih sedikit di bandingkan dengan pengaduan yang dilaporkan. Dalam hal ini tujuan dari diluncurkannya Aplikasi pengaduan berbasis online ini selain untuk mempermudah masyarakat ketika akan melakukan pengaduan, hal lain juga yang menjadi tujuan dari aplikasi ini digunakan yaitu agar masyarakat Kabupaten Bekasi dapat dengan cepat proses penyelesaian permasalahan yang mereka lakukan pengaduan yang berada di sekitar mereka. Namun pada demikian, laporan yang menunggu lebih banyak dibandingkan dengan laporan yang selesai. Dimana jumlah pengaduan ini setiap harinya bertambah. Namun, penyelesaiannya terbilang lambat.

Berdasarkan uraian masalah di atas, dalam inovasi pelayanan terkait dengan Aplikasi BEBUNGE menarik untuk diteliti, terkait dengan bagaimana penerapan inovasi pelayanan pada Aplikasi ini, agar sesuai dengan tujuannya untuk

mempermudah masyarakat serta hal apa yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan milik Kabupaten Bekasi ini sebagai salah satu teknologi yang diterapkan oleh pemerintah. Adapun judul penelitian yang akan diteliti yaitu **“Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) Di Kabupaten Bekasi”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di bahas sebelumnya, maka Identifikasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Terdapat masyarakat yang belum mengetahui ketika akan melakukan pengaduan.
2. Kurangnya sosialisasi terkait Aplikasi Bebunge dan fitur-fitur yang ada di Aplikasi BEBUNGE.
3. Proses penyelesaian terkait permasalahan yang di laporkan masih banyak yang belum terselesaikan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas, maka, masalah yang di angkat dalam penelitian ini hanya di batasi pada **“Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) Di Kabupaten Bekasi”**.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi?

2. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang di telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui Faktor penghambat dan pendukung dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini terdapat dua manfaat penting, yaitu praktis dan teoritis. Adapun manfaat penelitian yang dimaksud dari keduanya adalah :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan keilmuan khususnya mengenai Pelaksanaan Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Kabupaten Bekasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kabupaten Bekasi

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menerapkan suatu program pengaduan di Kabupaten Bekasi yaitu terkait Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) dalam pengaduan masyarakat di Kabupaten Bekasi.

b. Bagi Masyarakat Kabupaten Bekasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan atau masukan untuk informasi terkait Program pengaduan di Kabupaten Bekasi yaitu Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE), dan sebagai informasi untuk masyarakat bahwa Kabupaten Bekasi memiliki sebuah Sistem laporan pengaduan.

