

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik hingga saat ini belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah. Secara umum, masalah pelayanan publik yang bersumber dari internal penyedia layanan, terutama yang terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sikap diskriminatif, budaya tidak mau melayani, banyaknya pungutan liar dan penempatan sumber daya aparatur yang tidak berdasarkan kompetensi. Selain masalah yang terjadi di lingkungan internal penyedia layanan, permasalahan pelayanan publik juga dapat terjadi di lingkungan eksternal atau pihak penerima layanan (masyarakat).

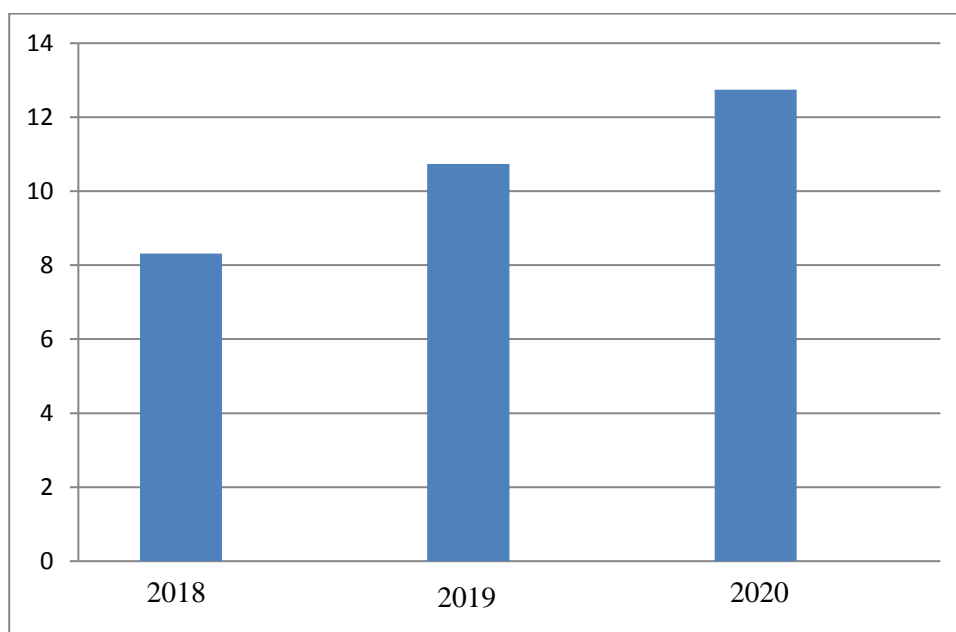
Sistem penanganan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara layanan juga dinilai masih sangat buruk. Penyelenggara layanan, khususnya di daerah tidak mau mengakomodasi pengaduan dengan baik sehingga terkesan hanya merupakan upaya formalitas dan akhirnya justru berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Padahal didalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa negara berkewajiban untuk menyediakan pelayanan untuk setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam peraturan tersebut juga disebutkan bahwa mengenai ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang – undangan. Sudah seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan tuntutan undang – undang yang telah dibuat tersebut.

Pada segi kualitas pelayanan publik yang baik dan prima di Indonesia masih belum tercapai, urusan pemerintahan dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik

masih banyak yang dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari data laporan pengaduan yang telah diterima Ombudsman RI yang terjadi sepanjang tahun 2018 – 2020 terhadap praktik maladministrasi.

Gambar 1. 1

Data Laporan Pengaduan Ombudsman RI Tahun 2018-2020



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI 2018-2020

Berdasarkan catatan Ombudsman RI Tahun 2020 terdapat 6522 laporan masyarakat yang mengadukan Pemerintah Daerah perihal pelayanannya. Ketua Ombudsman RI menyatakan bahwa jumlah keluhan tersebut sebanyak 39.59 % dari jumlah seluruh laporan sehingga keluhan pelayanan daerah paling tinggi. Tidak hanya jumlah laporannya yang tinggi, tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap pemenuhan standar layanan kepada masyarakat juga terbilang masih rendah Pemerintah Daerah menjadi pelayan publik terburuk. (ombudsman.go.id, 2020)

Dengan sumber yang sama menyebutkan bahwa pelayanan pemerintah daerah masih erat kaitannya dengan praktek pungli. Hal ini menjadikan Ombudsman membuat sistem zonasi kepatuhan yang dikhususkan untuk Pemerintah Kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Jika dilihat tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian pemenuhan komponen standar pelayanan di 45 Pemerintah Kota menerangkan bahwa sebanyak 17,78% atau 8 Pemkot tergolong dalam zona merah; 48,8% atau 22 Pemkot tergolong dalam zona kuning; dan 33,33% atau 15 Pemkot tergolong dalam zona merah. Dengan hal tersebut bahwa Kota Bogor tergolong pada zona kuning dengan peringkat 18. Ini dikarenakan masih banyak laporan pengaduan dalam hal administrasi kependudukan, berkaitan dengan E-KTP dan Pertanahan. Kota Bogor sebagai daerah otonom melalui konsep otonomi daerahnya memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan dalam pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bogor melakukan terobosan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal.

Kota Bogor adalah kota padat penduduk, memiliki luas wilayah 118,50 km² dengan jumlah penduduk 1,091 juta jiwa yang terdiri atas 50,69% laki-laki dan 49,31% perempuan. BPS Kota Bogor menyebutkan bahwasanya sebanyak 71,89% penduduk Kota Bogor diatas usia 5 tahun memiliki telpon seluler atau *handphone*, dan 57,51% aktif menggunakan internet. (bogorkota.bps.go.id, 28 Desember 2018) Menunjukkan bahwasanya pengguna internet di Kota Bogor cukup tinggi.

Hal ini karena berubahnya pola gaya hidup masyarakat yang makin serba digital sehingga banyak pihak yang melakukan inovasi untuk mengimbangnya. Pemerintah pun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal. Sebagai sebuah badan atau lembaga publik yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk membuat kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika bersama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas, dan Kantor Staf Kepresidenan menciptakan “Gerakan menuju 100 *smart city*”. Gerakan mengarah 100 *smart city* bertujuan membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun *Masterplan Smart City* supaya dapat lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan publik ataupun mengakselerasikan kemampuan yang terdapat di masing – masing daerah. (Neraca.co.id, 17 Februari 2021) *Smart city* ataupun kota cerdas ialah suatu visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) serta teknologi *internet of things* (IoT) dengan metode yang terjamin untuk mengelola aset kota. *Smart city* ditunjukkan dalam perihal pemanfaatan informatika serta teknologi perkotaan buat menaikkan efisiensi pelayanan. (dpu.kulonprogokab.go.id, 13 Desember 2020)

Pemerintah Kota Bogor melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menjadi salah satu kota yang menerapkan *smart city* dengan mengoptimalkan manfaat dari teknologi dan informasi yang tengah berkembang saat ini. Berangkat dari Peraturan Walikota Bogor Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan *e-Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Bogor. Tujuan utama dibentuknya *e-Government* yaitu untuk mewujudkan integrasi, sinkronisasi, dan sinergi *e-Government* menuju kota cerdas dan tata pemerintahan yang baik berbasis TIK, meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja Pemerintah Kota, meningkatkan pelayanan publik dan non publik, penganggaran, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan, serta mengoptimalkan peran serta masyarakat dalam implementasi *e-Government*.

Saat ini inovasi pelayanan publik sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dan harus sesuai dengan kebutuhan lingkungan pemerintah daerah tersebut. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam upaya pembangunan nasional ialah pengadaan sarana pengaduan masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, membuat segala sesuatunya bisa lebih mudah, praktis dan cepat.

Berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kota Bogor Tahun 2018, sepanjang tahun 2018 telah masuk 559 pengaduan melalui 5 kanal media yaitu *SMS Center*, *email*, *website* aspirasi, *call center*, dan media sosial. Dari jumlah tersebut, sebanyak 448 pengaduan sudah ditindaklanjuti atau sebesar 80,14% dan sebanyak 111 pengaduan belum ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah atau sebesar 19,86%. Sistem informasi pengaduan masyarakat di Kota Bogor sudah mengakomodir layanan *whistle blowing system* yaitu aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Bogor bagi masyarakat yang memiliki informasi dan ingin melaporkan

suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kota Bogor. Sebelum adanya aplikasi SiBadra, banyak laporan pengaduan masyarakat yang tidak tersampaikan karena banyak masyarakat yang tidak tahu dan mengerti cara melaporkan adanya maladministrasi yang terjadi di Kota Bogor. (radarbogor.id, 27 Maret 2019)

Dengan adanya wadah pengaduan dan saran masyarakat menjadi salah satu peran penting yang dikembangkan untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga terciptanya sifat transparansi. Salah satu contoh bukti inovasi pelayanan publik dari Pemerintah Kota Bogor ialah dibuatnya aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Bogor dengan nama Sistem Informasi Berbagi Aduan Saran (SiBadra). Maka melalui Aplikasi SiBadra sebagai kanal layanan yang bertujuan untuk mempermudah penyampaian pengaduan, aspirasi, serta saran kepada Pemerintah Kota Bogor secara *real time*.

Sebelumnya Pemerintah Kota Bogor sendiri sudah memiliki beberapa wadah aspirasi untuk masyarakat yaitu, *call center* aspirasi di 1500411, sms ke 08118500411, *twitter* ke @aspirasi_bogor atau melalui *website aspirasi@kotabogor.go.id*, namun dikarenakan ketidak optimalan dalam pengaduan laporan melalui akses-akses tersebut akhirnya semua layanan aspirasi tersebut telah ditutup. Penutupan layanan aspirasi tersebut didasarkan pada ketidak maksimalan kinerja dalam melayani pengaduan masyarakat. Misalnya pada sebuah laporan yang telah disampaikan warga Bogor melalui *twitter*, berikut:

Gambar 1. 2 Laporan Pengaduan Masyarakat di Sosial Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor



Sumber: Twitter @aspirasi_bogor

Berdasarkan laporan yang disampaikan masyarakat Bogor tersebut melalui layanan aspirasi twitter, dapat dilihat respon dari pemerintah kota Bogor terbilang cukup lambat. Terhitung sejak pelapor melaporkan kejadian pada tanggal 6 Maret 2019 dan baru mendapat respon pada tanggal 12 Maret 2019 dan hanya mendapat respon yang seadanya tanpa menindak lanjuti perkara kejadian tersebut. Hal ini tentu terbilang cukup lambat dan tidak optimal. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bogor menciptakan sebuah inovasi penyampaian pengaduan melalui satu kanal untuk efisiensi dan efektivitas pengelolaannya, sehingga penyampaian aspirasi masyarakat melalui satu pintu yaitu SiBadra. SiBadra merupakan singkatan dari Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran. Aplikasi ini sendiri merupakan sebuah media yang diciptakan untuk masyarakat kota Bogor dengan tujuan mempermudah dalam menyampaikan aspirasi keluhan, saran, pengaduan, dan permintaan layanan kegawatdaruratan kepada Pemerintah Kota Bogor secara *real time*. Melalui SiBadra diharapkan bisa memperbaiki kualitas pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kepala Diskominfo Kota Bogor, mengatakan bahwa "seluruh pengaduan melalui aplikasi SiBadra akan direspon dengan cepat, tepat dan bertanggung jawab. Pasalnya aplikasi yang merupakan gabungan dari layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dengan layanan aspirasi masyarakat 1500411 sudah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bogor". Dibuatnya aplikasi ini juga bukan semata-mata sebagai inovasi menuju *smart city* saja. Melainkan, aplikasi ini berperan pula sebagai sarana penghubung antara publik dengan pemerintah demi memberikan pelayanan publik yang terbaik. Mengingat tuntutan akan respon yang cepat dari setiap pengaduan sangat diharapkan masyarakat. Kelebihan lain dari aplikasi ini adalah memiliki validasi tinggi menangkal laporan *hoax*. (kotabogor.go.id, 18 Juli 2018)

Dengan aplikasi SiBadra, masyarakat dapat memantau segala pengaduan dan aspirasi mereka yang sudah disampaikan dan dapat berkomunikasi langsung dengan pemerintah Kota Bogor. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis oleh masyarakat melalui *google playstore*. Untuk proses pelaporan juga cukup mudah dan langsung menggunakan kamera *smartphone* masyarakat yang ingin melapor.

Di dalam pelaksanaannya, aplikasi SiBadra dijalankan oleh 5 (lima) tipe pengguna (*Actor*), yaitu *User* (warga), Verifikator, Admin OPD, Petugas Lapangan, dan Admin Pusat. Jadi proses pelaporan di aplikasi SiBadra setelah mengirimkan gambar, proses selanjutnya yaitu sebelum diteruskan kepada masing – masing perangkat daerah, dilakukan proses validasi oleh tim verifikator. Apakah informasi tersebut *hoax* atau tidak. Setelah itu, menyambungkan ke instansi terkait, bisa satu atau lebih untuk pelaporan yang melibatkan banyak dinas. Kemudian, admin dari dinas terkait akan menerima disposisi, lalu tim lapangan dapat melakukan pengecekan dan penugasan. Jika laporan sudah dalam proses penyelesaian atau sudah berhasil diselesaikan, laporan dapat diubah statusnya oleh Admin OPD sehingga warga / pelapor mendapatkan notifikasi perubahan status. Segala proses yang berlangsung akan dicatat oleh sistem dan dapat dimonitor oleh Admin Pusat atau dalam kasus ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

Di dalam aplikasi ini terdapat fitur *comment* pada bagian kolom postingan, yang berguna untuk menghubungkan antar dinas terkait dengan masyarakat yang mengadu. Dengan begitu, laporan bisa ditindaklanjuti secara komunikatif. Di dalam aplikasi ini, terdapat komponen menu yang berguna untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan seperti pilihan foto, jenis pengaduan, data rahasia, maupun konten lainnya. Untuk mengakses aplikasi ini juga cukup mudah. Setelah mengunduh aplikasi, masyarakat hanya perlu mengisi formulir registrasi, seperti nama lengkap, email, nomor *handphone*, dan kata sandi. Dari uraian tahapan alur sistem tersebut, tentu saja sangat diperlukan kerjasama dan koordinasi yang baik dari seluruh pengguna admin untuk mencapai efektivitas sistem. Sistem aplikasi SiBadra perlu dipelihara dan dilakukan proses *monitoring* secara berkelanjutan sehingga dapat dipastikan bahwa sistem organisasi selaras dengan tujuan bisnis organisasi.

Setelah diluncurkan pada April 2019 lalu, diantara setengah penduduk Kota Bogor yang aktif menggunakan internet, hanya 10 ribu orang yang mengunduh aplikasi SiBadra, ini dilihat dari jumlah pengunduhan aplikasi di *google play store*. Kemudian dari 2130 laporan, baru 1.148 laporan yang sudah selesai ditangani. Sebanyak 175 laporan sedang dalam proses, dan 807 laporan sudah diverifikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Namun belum direspons oleh instansi perangkat daerah yang mengampu keluhan masyarakat. Menurut Kepala Diskominfo Kota Bogor melalui Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik merinci, keluhan masyarakat paling banyak dilaporkan pada aplikasi Si Badra adalah kemacetan, keluhan pelayanan PDAM, jalan rusak, kebersihan, fasilitas umum, dan tindak kriminal. (*pikiran-rakyat.com*, 16 Desember 2019) Hal ini menunjukkan bahwasanya masyarakat sudah aktif melakukan laporan kepada Pemerintah Kota Bogor namun dibandingkan jumlah penduduk Kota Bogor hanya sedikit orang yang menggunakan aplikasi SiBadra, sedangkan aplikasi ini merupakan satu – satunya kanal aspirasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Bogor.

Untuk menjalankan Pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diwujudkan dengan terlaksanakannya pelayanan publik berbasis *smart city*. Salah

satu komponen *smart city* adalah pengembangan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk itu inovasi pelayanan SiBadra menarik perhatian untuk diteliti, karena ada beberapa kajian mendalam yang terkait bagaimana pelaksanaan inovasinya agar menjadi masukan dan saran untuk kedepannya agar lebih baik dan seberapa efektif aplikasi dari SiBadra ini bagi masyarakat. Oleh karena itu judul yang diangkat adalah “Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan dan Saran Melalui Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pengaduan dan Saran melalui Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?
3. Apa kelebihan dan kekurangan yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat kota Bogor dengan adanya aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, untuk memudahkan penelitian, maka penelitian akan difokuskan pada “Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan dan Saran Melalui Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah diatas yang telah di paparkan maka rumusan yang dikaji sebagai berikut “Bagaimana Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan dan Saran Melalui Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi, batasan masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi pelayanan laporan Pengaduan dan Saran Melalui Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun maanfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan pengetahuan melalui penelitian ini sehingga memberikan sumbangsih pemikiran dan berkontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam bidang Inovasi Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan atau sumbang pemikiran untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang kurang efektif dan terkesan birokratis menjadi efektif dan mudah. Khususnya untuk Bagian Pelayanan Pengaduan dan Saran.
- b. Memberikan pemahaman tentang pentingnya pelayanan pengaduan dan saran yang tidak terkelola dengan baik. Sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pemberian pelayanan dan sistem pengelolaan yang diberikan.

- c. Sebagai bahan pembelajaran yang diharap dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan mahasiswa lain untuk dapat meneliti lebih mendalam lagi tentang pelaksanaan inovasi pelayanan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra.

