

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecamatan merupakan tempat yang berada dalam suatu wilayah. Di dalam satu wilayah kecamatan terdapat satu kantor kecamatan dan terdapat beberapa kelurahan atau desa. Di kecamatan cibiru, terdapat 4 kelurahan yang berada di bawahnya.

Tabel 1
Kelurahan yang berada di Kecamatan Cibiru

No	Kelurahan yang berada di Kecamatan Cibiru
1.	Kelurahan Cipadung
2.	Kelurahan Cisarupan
3.	Kelurahan Palasari
4.	Kelurahan Pasir Biru

Di dalam kantor kecamatan, aparatur pemerintahan bertugas menjalankan pemerintahan berdasarkan peraturan yang berlaku serta membantu masyarakat apabila akan mengurus data kependudukan. Proses pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan aparatur pemerintah untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Salah satu tujuan pelayanan publik ini yaitu untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam pelayanan ini, aparatur pemerintah dapat

membantu masyarakat seperti membantu dalam kegiatan sosial, masalah perekonomian, dan pembangunan.

Baik buruknya pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dapat ditentukan oleh masyarakat. Karena masyarakat merupakan orang yang ditujukan untuk mendapatkan pelayanan. Baik buruknya pelayanan ini dapat disebut dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik akan dikatakan baik apabila memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat. Karena proses pelayanan tujuannya untuk mensejahterakan dan membantu masyarakat.

Apabila kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik, maka masyarakat dapat mengemukakan saran, aspirasi dan pengaduan melalui sistem yang dinamakan “Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”. LAPOR merupakan sarana pengaduan yang didalamnya melibatkan partisipasi publik dan sifatnya dua arah. LAPOR juga merupakan salah satu media yang berupa alat bantu untuk mengetahui serta memonitoring pencapaian program pembangunan ataupun pengaduan berupa keluhan, kritik serta saran dari masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan program pembangunan.

Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan sistem yang dibuat untuk mempermudah pemerintah dalam mengatasi permasalahan dengan cepat. LAPOR dijadikan sebagai satu-satunya portal aduan dan aspirasi masyarakat. LAPOR dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Pada awalnya, LAPOR terhubung dengan 41

instansi hingga sekarang terhubung dengan 656 instansi pemerintah. LAPOR merupakan bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). SP4N-LAPOR dikelola oleh kementerian PANRB dan Kantor Staff Presiden (KSP) yang berperan sebagai pengendali program prioritas atau isu strategis. KSP bertanggung jawab dalam pengawasan dan tindak-lanjut laporan yang tidak selesai dalam waktu 60 hari.

Pengaduan pelayanan publik melalui sistem LAPOR dapat dilakukan dengan cara online yang tentunya akan memudahkan masyarakat untuk mengemukakan saran, aspirasi dan pengaduannya. Pengaduan masyarakat secara online yang memanfaatkan teknologi informasi ini dapat dilakukan pada sistem yang dinamakan “Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”. Dan LAPOR ini terdapat dalam beberapa bentuk.

Laporan dapat dikirim ke 1708 dengan mengirimkan pesan atau SMS, website sistem LAPOR yaitu www.lapor.go.id dan ada juga aplikasi yang bisa di unduh di smartphone melalui playstore. Pengaduan masyarakat nantinya akan ditinjau kemudian diproses oleh instansi terkait kemudian menjadi masukan bagi aparatur pemerintahan dalam melakukan proses pelayanan publik. Jika dibandingkan dengan cara yang sebelumnya yaitu dengan cara disediakan kotak saran yang bisa diisi dengan saran aspirasi dan pengaduan dari masyarakat, sistem ini dirasa lebih efektif dan efisien dilihat dari cara penggunaannya.

Saran aspirasi dan pengaduan dari masyarakat merupakan hal yang penting dalam pembangunan, karena dalam proses pengambilan kebijakan publik perlu adanya partisipasi dari masyarakat. Maka dari itu, setiap instansi pemerintahan harus bertanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan. (LAPOR, 2018:4)

LAPOR merupakan sistem pelayanan pengaduan masyarakat. Sistem ini berpedoman pada:

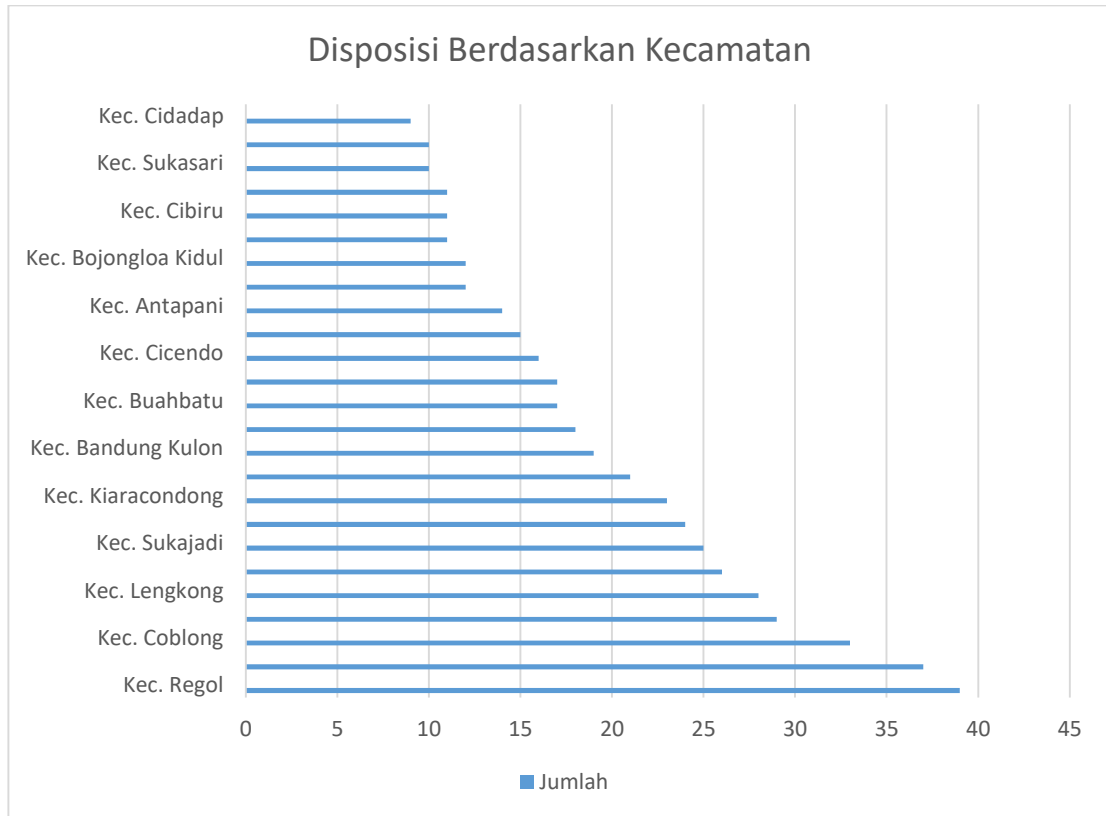
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Depdagri Dan Pemda
4. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung
6. Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 488/Kep.703-Diskominfo/2017 Tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung
7. Surat Keterangan Admin LAPOR!

Berdasarkan alasan dibuatnya sistem LAPOR ini bahwa dengan adanya sistem LAPOR diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Seperti

menyediakan sarana pengaduan yang efektif, mengoptimalkan pelayanan publik dengan jangkauan komunikasi yang lebih luas, mengelola permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat dengan mengelola pengaduan yang didapatkan dengan cara yang benar serta mengkoordinasikan dengan instansi terkait dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Dalam koordinasi ini perlu adanya komunikasi yang baik antara instansi terkait dan masyarakat.

Tetapi, dari penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti yang terjadi di Kecamatan Cibiru Kota Bandung ada beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penerapan sistem LAPOR ini. Diantaranya sistem LAPOR ini belum efektif pelaksanaannya. Salah satu tujuan dibuatnya sistem LAPOR ini adalah agar masyarakat memiliki sarana yang efektif untuk dapat melakukan pengaduan.

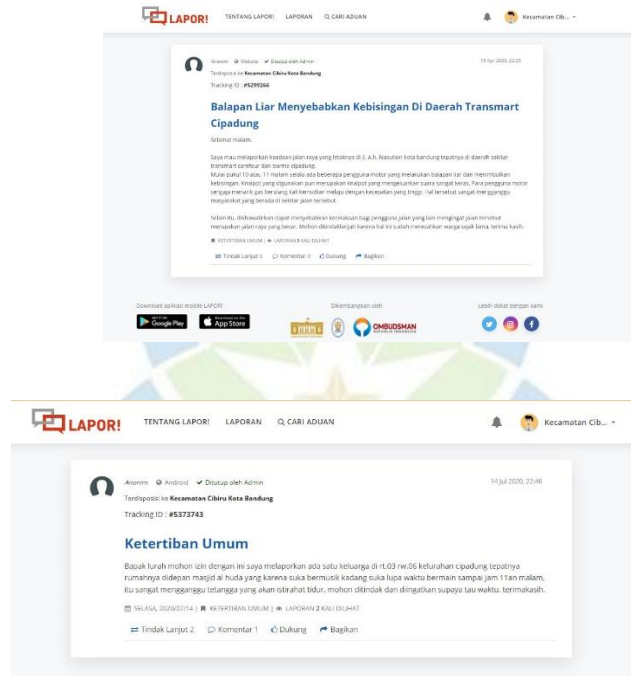




Gambar 1
Disposisi Berdasarkan Kecamatan

Tapi pada kenyataannya, tidak semua masyarakat mengetahui mengenai mengenai sistem ini. Masyarakat lebih banyak yang melaporkan pengaduannya melalui akun media sosial kecamatan seperti instagram dibandingkan melalui sistem LAPOR. Selama tahun 2020, hanya sedikit laporan yang masuk ke sistem LAPOR Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Jadi, ketercapaian tujuan utama dari sistem LAPOR ini terlihat belum optimal.

Pada proses penanganan pengaduan juga terhitung kurang cepat. Karena verifikasi laporan dapat diproses maksimal dalam 2 hari kerja, serta tindak lanjut dari laporan yang diterima diproses maksimal 5 hari kerja.



Gambar 2
Contoh Laporan yang masuk ke sistem LAPOR Kecamatan Cibiru Kota Bandung

Table 1
Laporan yang masuk ke dalam sistem LAPOR di tahun 2020

No	Bulan											
	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1.					1 laporan							

2.						1 laporan						
3.							1 laporan					
4.							1 laporan					
...												

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021

Menurut admin LAPOR di Kecamatan Cibiru Kota Bandung dalam wawancara yang dilakukan pada hari rabu 10 februari 2021 menyatakan bahwa:

“Media Sosial yang digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan kejadian yang terjadi yaitu instagram, facebook, twitter, LAPOR, dan email. Sistem LAPOR ini belum banyak diketahui oleh masyarakat. Akibatnya, sedikit masarakat yang melaporkan kejadian yang terjadi. Agar masyarakat mengetahui tentang sistem ini perlu diadakan sosialisasi lebih lanjut. Sosialisasi ini perlu ditingkatkan dan perlu dilakuka oleh pemerintah kota sampai tingkat rt rw agar masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut mengenai sistem LAPOR ini. Di tahun 2021, pihak dari kecamatan cibiru berniat akan lebih mensosialisasikan sistem LAPOR melalui media sosial. Karena seperti yang terlihat, masyarakat banyak yang menggunakan media sosial. Maka dari itu pihak kita akan mengambil kesempatan ini untuk membuat masyarakat mengatahui apa itu sistem LAPOR.”

LAPOR bisa digunakan oleh semua kalangan, tetapi karena LAPOR ini menggunakan teknologi informasi, maka ada kalangan yang tidak bisa menggunakan sistem LAPOR ini karena keterbatasan yang dimiliki. Seperti tidak mengerti mengenai teknologi informasi.

Table 2
Tabel Tindak Lanjut LAPOR

No	Tindak Lanjut	Tahun 2020
1.	Belum ditindaklanjuti	-
2.	Sedang diproses	-
3.	Sudah ditindaklanjuti	4

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti judul **“Evaluasi Sistem Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Hanya sedikit masyarakat yang melapor melalui sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).
2. Belum optimalnya penerapan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

C. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana efektivitas sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
2. Bagaimana efisiensi sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?

3. Bagaimana kecukupan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
4. Bagaimana perataan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
5. Bagaimana responsivitas sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
6. Bagaimana ketepatan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana efisiensi sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kecukupan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana perataan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

5. Untuk mengetahui bagaimana responsivitas sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui bagaimana ketepatan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu segala pihak dalam mengevaluasi sistem LAPOR ini. Hasil dari penelitian ini semoga bisa berguna bagi segala pihak. Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Peneliti berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi peneliti maupun bagi pembaca. Serta memperkaya keilmuan di bidang Administrasi Publik terutama dalam bidang kebijakan publik juga dalam penerapan pelaksanaan sistem LAPOR di Kecamatan. Peneliti berharap laporan ini dapat dijadikan referensi serta rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kebijakan publik.

2. Manfaat secara praktis

a. Bagi Mahasiswa

Peneliti berharap dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan untuk peneliti maupun bagi mahasiswa yang selanjutnya akan meneliti mengenai sistem LAPOR ini. Ilmu yang didapatkan ketika melakukan penelitian ini juga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi Pemerintah

Dengan dilakukannya penelitian ini, semoga bisa menjadi pelajaran dan masukan untuk instansi terkait agar dalam proses pelaksanaan sistem LAPOR di kecamatan yang selanjutnya dapat terlaksana secara optimal.

c. Bagi Masyarakat Umum

Dengan adanya penelitian ini semoga menjadi referensi, informasi dan bahan pengetahuan bagi masyarakat umum bahwa sistem LAPOR ini dapat digunakan oleh seluruh masyarakat untuk dapat melaporkan permasalahan yang dialami dan berkaitan dengan pelayanan publik. Semoga dengan mengetahui dan menerapkan sistem ini dapat mempermudah masyarakat dalam proses pengaduan pelayanan publik.

F. Kerangka Pemikiran

Administrasi publik adalah serangkaian kegiatan yang biasanya dilakukan oleh pemerintah. Kegiatan ini memiliki tujuan, Tujuan utama dari kegiatan administrasi publik yaitu untuk memenuhi kepentingan publik. Kepentingan publik harus sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Kepentingan publik menjadi sasaran utama dari kegiatan administrasi publik. Kepentingan publik tidak

harus langsung datang dari masyarakat, pemerintah bertugas sebagai wakil masyarakat untuk mengajukan apa yang diinginkan masyarakat. Hal ini kemudian akan didiskusikan dan nantinya dijadikan kebijakan publik. (Keban, 2014:19)

Kebijakan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memecahkan permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat. Kegiatan ini nantinya akan menghasilkan suatu kebijakan yang diputuskan pemerintah untuk mewujudkan kepentingan publik. Pada proses agenda kebijakan, perlu ditentukan terlebih dahulu permasalahan apa yang perlu dipecahkan. (Keban, 2014:67)

Permasalahan yang terjadi dalam masyarakat dan berkaitan dengan penyelenggaraan publik dapat dilaporkan melalui sistem LAPOR. Tidak hanya permasalahan, apabila ada saran dan aspirasi dari masyarakat nantinya akan ditindaklanjuti oleh pihak yang bersangkutan. Apapun yang dilaporkan oleh masyarakat nantinya akan dilakukan evaluasi oleh pihak terkait untuk memperbaiki proses penyelenggaraan publik.

Evaluasi kebijakan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk melihat hasil dari penerapan suatu kebijakan atau program apakah telah sesuai dengan tujuan dibuatnya kebijakan dan diterapkannya suatu program.

Evaluasi program merupakan segala tahapan kegiatan yang tujuannya untuk mengumpulkan berbagai informasi mengenai penerapan dari suatu kebijakan yang berlangsung dengan mengikuti proses yang saling berkaitan dan terjadi dalam sebuah

organisasi yang bertujuan untuk mengambil sebuah keputusan. Evaluasi program yang nantinya dilakukan berdasarkan kriteria evaluasi menurut Dunn (2003:610) yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan.



Bagan 1
Kerangka Pemikiran

