

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki target secara umum adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, teratur, dan bertanggung jawab. Dapat diwujudkan melalui birokrasi yang efisien dan efektif. Juga memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh masyarakat. Pemerintah pusat telah memberi kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahannya. Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri daerahnya merupakan usaha dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, memaksimalkan kualitas pelayanan, dan peranan masyarakat. Tuntutan masyarakat kepada pelayanan publik yang berkualitas terus berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa masyarakat berhak untuk menerima layanan dan pemerintah wajib memberikan pelayanan. Pendekatan pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi cara untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pendekatan pada masyarakat ini untuk memperoleh permasalahan yang dihadapi masyarakat. Setelah mengetahui masalah yang terjadi di masyarakat, kemudian diinventarisasi dan dianalisis. Sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien (Fuady, 2023). Ketika pelayanan telah diberikan dapat baik dan sanggup memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat, kemudian masyarakat

merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima. Sehingga masyarakat dapat memberi nilai pelayanan tersebut telah berkualitas.

Smart city yaitu sebuah konsep yang tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada pelaksanaannya. Era globalisasi sekarang ini, melihat arus perkembangan manusia dan juga teknologi maka seluruh dunia dituntut untuk menciptakan inovasi baru dengan memanfaatkan internet dalam rangka mewujudkan 4.0. (Putri & Salahudin, 2021). Sehingga konsep smart city ini diterapkan pada segala aspek kehidupan seperti pada rencana pembangunan perkotaan. Seperti pada pelayanan masyarakat melalui teknologi informasi canggih, dapat memberikan manfaat peningkatan efisiensi, efektivitas dan komunikasi masyarakat dengan lembaga sektor publik. Ketika lembaga sektor publik berinovasi dalam pelayanannya sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan memperbaiki biaya operasional. Maka masyarakat semakin berkesempatan untuk dapat mengakses layanan online dari pemerintah secara menyeluruh dan berpusat pada masyarakat. Teknologi informasi dapat memperoleh keuntungan dalam mendukung pemerintah menjadi lebih baik, transparansi, akuntabilitas, partisipasi maupun sebagai upaya pencapaian sasaran pada peningkatan mutu kinerja pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi pada pelayanan masyarakat ini memudahkan interaksi antar pemerintah dengan masyarakat maupun sebaliknya. Perkembangan teknologi juga membuka

peluang untuk melakukan monitoring apabila teknologi tersebut dimanfaatkan secara optimal dan luas.

Pelayanan publik mendapat dampak signifikan akan adanya teknologi informasi yang berkembang pesat dewasa ini. Solusi untuk berbagai masalah yang muncul dalam proses dan pelaksanaan pelayanan publik dapat ditemukan melalui perkembangan teknologi informasi dalam pemerintahan adalah *e-government*. *E-government* memanfaatkan internet sebagai alat untuk modernisasi birokrasi pemerintahan. Keuntungan dari *e-government* adalah membuat sistem pemerintahan menjadi lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Selain itu, *e-government* juga mempercepat pencapaian tujuan peningkatan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik. (Aditia Darma Nasution et al., 2020). Masyarakat juga sadar akan kebutuhan teknologi dan tidak sedikit masyarakat sudah memanfaatkan teknologi untuk kebutuhan sehari-hari, seperti halnya pada pelayanan publik. Melalui *e-government* ini masyarakat akan dengan mudah mendapatkan pelayanan karena tidak memerlukan kehadiran fisik ke dinas pelayanan terkait dan menghindari pelayanan yang berbelit-belit.

Pengaduan masyarakat menjadi elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebab pengaduan masyarakat memiliki tujuan untuk memperbaiki dari kekurangan kegiatan yang telah terlaksana. (Sabeni & Setiamandani, 2020). Pelayanan pengaduan masyarakat pada mulanya digunakan dengan cara konvensional. Dimana langkah untuk

pelayanan pengaduan diucapkan secara langsung dengan petugas maupun juga melalui surat atau kotak saran yang disampaikan melalui kotak pengaduan yang ditempatkan pada ruang pelayanan masyarakat setiap perangkat daerah. Dengan menggunakan formulir yang membutuhkan proses penanganan khusus hanya untuk berkas administrasi pengaduan. Tahap selanjutnya pengaduan tidak langsung diproses namun ditindaklanjuti dengan memasukkan data lagi untuk pembuatan dokumen penugasan kepada pihak yang dilaporkan untuk pemrosesan pengaduan. (Ombudsman, 2022). Dengan demikian, cara konvensional dianggap tidak efektif dalam menanggapi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Masyarakat menjadi enggan untuk melaporkan keluhan atau pengaduan kepada sistem pemerintahan.

Perkembangan teknologi menjadi tuntutan para pemerintah untuk berinovasi merubah sistem pemerintahannya. Perubahan sistem pemerintahan termasuk pada layanan pengaduan. Kemajuan teknologi yang menjadi salah satu solusi akan masalah-masalah pelayanan publik yang berbelit-belit menjadi efektif dan efisien menjadikan setiap daerah berinovasi menciptakan produk pelayanan berbasis teknologi. Khususnya yang terjadi di Kota Kediri dalam pelaksanaan pelayanan publik telah berinovasi bersistem teknologi. Pemerintah Kota Kediri berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Pelayanan berbasis teknologi ini diciptakan untuk menuju konsep *smart city* yang keseluruhan berbasis teknologi. Meskipun dalam

pelaksanaan *e-government* di lingkup pemerintahan Kota Kediri belum sempurna, akan tetapi pemerintah akan berupaya untuk terus melakukan perbaikan agar pelayanan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Beberapa inovasi *e-government* di Kota Kediri untuk mendukung terselenggaranya pemerintahan yakni :

*Tabel 1 Data E-government Kota Kediri*

Nama Layanan	Jenis Layanan
SAKTI	Layanan dokumen identitas kependudukan
SURGA	Layanan pengaduan masyarakat
E-Suket	Layanan surat keterangan
English Massive	Layanan pemberdayaan masyarakat bahasa Inggris
Pecut	Layanan perizinan terpadu

Sumber : *website* [kedirikota.go.id](http://kedirikota.go.id), 2023

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 telah mengatur mengenai tata kelola pengaduan masyarakat. Berdasarkan kebijakan-kebijakan yang telah disusun, pemerintah diharuskan untuk mengembangkan layanan pengaduan masyarakat. Hal ini mencakup kewajiban pemerintah untuk menyediakan fasilitas pengaduan, menetapkan prosedur, dan sistem pengelolaan pengaduan, juga menunjuk seorang sebagai pengelola pelayanan pengaduan. Layanan pengaduan masyarakat dikembangkan dengan menyediakan berbagai bentuk layanan pengaduan seperti kotak saran, hotline, sms, dan pengaduan berbasis teknologi. Lembaga sektor publik juga

diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, adil dan maksimal.

Pemerintah Kota Kediri telah merumuskan kebijakan yang mengatur pelayanan pengaduan masyarakat, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri. Peraturan walikota ini dibuat dengan tujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Sejalan dengan cita-cita dan desakan masyarakat Kota Kediri untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Peraturan ini juga berfungsi sebagai payung hukum yang menampung aspirasi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah. Sehingga dapat tercipta sistem pemerintah yang baik atau *good governance* di Kota Kediri.

Pemerintah Kota Kediri telah melakukan inovasi dalam teknologi informasi untuk pelayanan pengaduan. Inovasi ini berupa sistem aplikasi elektronik yang dikenal dengan nama Suara Warga atau Surga, yang dirancang khusus untuk menangani pengaduan dan saran dari masyarakat. Surga disediakan sebagai jembatan dan fasilitator bagi masyarakat kota, khususnya dalam hal pengaduan, aspirasi, saran dan kritik. Dengan tujuan mempercepat layanan penyelesaian pengaduan masyarakat dan ada jaminan untuk disalurkan pada satuan/unit kerja yang berwenang menyelesaikan pengaduan tersebut (Wiranata & Marzuki, 2018). Pengelola pengaduan melalui surga ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri.

Program pengaduan surga diluncurkan pada tahun 2014 oleh Walikota Kediri Abdullah Abu Bakar yang saat itu sedang menjabat dan menjadi program unggulan dikota tersebut. Hingga dapat memperoleh daftar top 51 kategori pengelola pengaduan terbaik nasional hasil rekomendasi Kementerian PAN-RB pada tahun 2022 dalam Kompetisi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ([kedirikota.go.id](http://kedirikota.go.id), 2022). Teknologi surga ini menjadi bentuk komitmen atas penyelenggaraan pemerintahan di Kota Kediri yang telah memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Suara Warga atau Surga dapat diakses melalui 2 (dua) cara yaitu melalui media SMS ke nomor 1708 dan ke website [surga.kedirikota.go.id](http://surga.kedirikota.go.id). Pengaduan dari masyarakat lewat kedua jalur tersebut nantinya akan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang kemudian disampaikan pada satuan/unit kerja yang berkewenangan dalam penyelesaian pengaduan tersebut. Setelah pengaduan ditangani oleh unit kerja yang berwenang, hasil penyelesaian pengaduan akan dikembalikan ke Dinas Komunikasi dan Informatika. Olehnya, selanjutnya akan ditampilkan hasil penyelesaian pengaduan di website surga. Ini merupakan bentuk transparansi informasi kepada masyarakat Kota Kediri.

*Tabel 2 Data Pengaduan melalui Website “Surga” Kota Kediri tahun 2016-2020*

Tahun	Keterangan Jumlah Pengaduan	Presentasi Jumlah Aduan yang ditindaklanjuti (%)
2016	231	100
2017	416	100
2018	221	100
2019	243	100
2020	542	100

Sumber : Laporan Evaluasi RKPD Kota Kediri tahun 2020

Sedangkan pada tahun-tahun berikutnya terdapat rekapitulasi pengaduan masyarakat yang dikutip melalui [satudata.kedirikota.go.id](http://satudata.kedirikota.go.id). dengan Laporan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika periode tahun 2021-2022 pada tabel berikut:

*Tabel 3 Data Pengaduan melalui Website “Surga” Kota Kediri tahun 2021-2022*

Tahun	Keterangan Jumlah Pengaduan	Presentasi Jumlah Aduan yang ditindaklanjuti (%)
2021	1.110	100
2022	785	100

Sumber : Satu – Data Kota Kediri

Data rekapitulasi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan layanan pengaduan digital surga ini mengalami perkembangan namun tidak secara signifikan. Sejak diluncurkan pada tahun 2014 pelayanan pengaduan surga telah menjadi salah satu opsi bagi masyarakat Kota Kediri untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan. Tetapi dalam implementasi program surga masih terdapat kendala, seperti pada respon para petugas pengelola sistem dinilai lambat dalam penanganannya dan membuat masyarakat tidak puas. Sehingga dapat menghambat penanganan pelayanan pengaduan

masyarakat. Ketidaktahuan masyarakat atas pelayanan pengaduan surga juga menjadi permasalahan. Sosialisasi pelayanan surga yang kurang dan masyarakat tidak mengerti bagaimana sistem pengaduan surga dapat digunakan. Sehingga masyarakat tidak menjadi antusias dalam memanfaatkan layanan surga. Ini menjadi sebuah paradoks, di satu sisi pengaduan melalui surga menjadi solusi atas kebutuhan masyarakat akan kecepatan dan ketepatan dalam menangani masalah pelayanan pengaduan. Namun, di sisi lain ada juga tantangan yang harus dihadapi.

Berdasarkan uraian di atas, penerapan teknologi dilingkup pelayanan pengaduan masyarakat merupakan sebuah terobosan atau inovasi yang sangat baik dan menarik untuk dilakukan penelitian. Dengan ditemukannya masalah-masalah yang ada, mendorong penulis untuk menyusun penelitian dengan judul **”Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan *Smart City* Melalui Surga (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diterangkan sebelumnya maka pokok masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi pelayanan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan *smart city* melalui surga?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat pada implementasi pelayanan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan *smart city* melalui surga pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok masalah yang telah diajukan, maka penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan implementasi pelayanan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan *smart city* melalui surga.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan *smart city* melalui surga.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membagikan kontribusi yang signifikan, baik dalam teoritis maupun praktis, bagi aspek yang berkepentingan. Secara umum manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah kajian-kajian ilmu administrasi publik untuk mengembangkan teori seperti halnya pelayanan masyarakat, pelayanan pengaduan masyarakat dan konsep *smart city*

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini memiliki harapan untuk dapat menjadi sumber referensi serta masukan untuk pembaca tentang implementasi pelayanan pengaduan masyarakat atau dengan tema serupa dan juga dapat digunakan oleh pemerintah untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada masyarakat.