

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 telah tertulis bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kita dapat melihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan para instansi pemerintah dalam pelaksanaan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada seluruh masyarakat.

Pada dasarnya , pelaksanaan program kerja pemerintah memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaan tersebut adalah melalui pelaksanaan pelayanan publik yang baik untuk semua masyarakat. Hal itu merupakan salah satu kewajiban dari aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Dalam melaksanakan kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah mempunyai peranan memberikan pelayanan yang diperlukan kepada masyarakat dalam berbagai bentuk apapun seperti jasa, infrastruktur serta jaminan keselamatan hukum. Menurut Indrajit (2002:36) E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan

penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa E – government merupakan bentuk pelaksanaan pelayanan yang mengutamakan kekuatan teknologi digital dalam pemanfaatannya dan dikendalikan oleh satu sistem. Seperti yang diketahui bahwa pelaksanaan E – government di Indonesia sendiri telah berjalan di beberapa provinsi dan Kota. Pelaksanaan e-government di tingkat daerah ini berdasar pada peraturan yang sudah ditetapkan sebagai berikut:

- a. Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom.

Pelayanan publik menurut HarbaniPasolong (2007:128):

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Tetapi, pada kenyataannya masih banyak nya terdapat kendala - kendala yang dialami oleh masyarakat.”

Salah satunya ialah banyaknya pengaduan tentang pelayanan publik yang kurang maksimal oleh para pelayan administrasi. Keluhan dan pengaduan

sendiri adalah hal yang wajar disampaikan oleh masyarakat, karena masyarakat berhak pelayanan publik yang baik Pemerintah. Dan hal tersebut merupakan salah satu partisipasi masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik.

Banyak instansi pemerintah berlomba – lomba untuk melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dibuktikan dengan adanya beberapa instansi pemerintah dari level pusat hingga daerah mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk mempermudah mereka melaksanakan pelayanan publik tersebut. Salah satu daerah yang turut serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaannya ialah Kota Malang.

Seperti yang kita ketahui, Implementasi adalah sebuah pelaksanaan dari rencana yang telah dibuat dan implementasi hanya dapat dilakukan jika terdapat suatu rencana. Hasil Implementasi tersebut akan maksimal jika pelaksanaan serta penerapan nya dilaksanakan sesuai dengan rencana sebelumnya yang sudah ditetapkan, sehingga Implementasi tersebut berakhir pada suatu sistem atau mekanisme.

Model pendekatan top-down yang dirumuskan oleh van Metter & van Horn dalam Agustino (2016:133) disebut dengan istilah A Model of The Policy Implementation. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu pelaksanaan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan dengan berbagai variabel. Model ini mengandaikan

bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Sebagian besar masyarakat tidak menyadari bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah setiap masyarakat berhak untuk menyampaikan keluhan ataupun segala masukan atas apa segala layanan seperti tertulis dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Keadaan seperti ini tentunya harus mendapatkan perhatian khusus oleh Pemerintah sehingga masyarakat mendapatkan hak nya sebagai warga Negara.

Telah tertulis dalam PERMENPAN Nomor 64 tahun 2011 tentang Petunjuk Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KementerianPemberdayaanAparatur Negara dan Reformasi menyatakan bahwa, pengaduan masyarakat salah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan masyarakat kepada aparatur pemerintah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

Sebagai wujud rasa kepedulian Pemerintah Kota Malang terhadap masyarakat dan, Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika,pemerintah Kota Malang telah memfasilitasi masyarakat dengan beberapa layanan publik yang berbasis online hal ini sebagai bentuk penerapan e-Government pada Pelayanan Publik dan telah tertuang dalam peraturan walikota Malang nomor 19 tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Bernama Sambat (Sistem

Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) Online yaitu pelayanan pengaduan yang dapat disampaikan masyarakat melalui SMS (Short Message Service) maupun website.

Layanan yang diberi nama SAMBAT Online ini sendiri telah diluncurkan pada tanggal 20 Mei 2016. Layanan ini menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran bagi Pemerintah Kota Malang. Pesan yang masuk nantinya akan diterima oleh operator akan secara langsung di kirimkan ke masing – masing Perangkat Daerah (PD) yang bertanggung jawab merespon pengaduan tersebut. Dis Kominfo Kota Malang menargetkan, setiap keluhan yang tidak ditanggapi dalam kurun waktu 10 hari, maka mereka akan menyampaikan surat teguran pada Perangkat Daerah Tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi program SAMBAT Online Di Kota Malang Berdasarkan Perwali No. 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Di Kota Malang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program SAMBAT Online Di Kota Malang Berdasarkan Perwali No. 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Di Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan program SAMBAT Online Di Kota Malang Berdasarkan Perwali No. 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan factor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan SAMBAT Online Di Kota Malang Berdasarkan Perwali No. 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Di Kota Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Adapun manfaat yang telah diperoleh dari penelitian ini yaitu dapat menjadikan penelitian ini sebagai pengembangan ilmu yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang pengelolaan pengaduan publik.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini sebagai kontribusi bagi pihak yang terkait adalah sebagai berikut:

- a. Untuk bahan masukan dan evaluasi pemerintah Kota Malang sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik terkhusus dalam hal pengaduan masyarakat.
- b. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah Kota Malang sebagai masukan guna mempertahankan kinerja baik dalam pelaksanaan Program SAMBAT Online.
- c. Kepada masyarakat Kota Malang sebagai bahan pengingat bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan aspirasi terhadap pelayanan masyarakat yang telah diberikan oleh pihak Pemerintah Kota Malang.