

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah membawa pengaruh dalam semua aspek kehidupan termasuk dalam hal pemerintahan. Terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh negara-negara di dunia termasuk Indonesia yang mana saat ini negara di dunia dituntut untuk mengikuti perundang-undangan kemajuan teknologi yang pesat. Pada saat ini kebutuhan akan akses informasi dapat kita peroleh secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan teknologi digital seperti sosial media dan sebagainya. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena adanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mengacu pada kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.²

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap lapisan masyarakat di era modern seperti sekarang ini. Hal ini juga berlaku di lingkungan pemerintah. Pentingnya pengaduan yang akurat akan

²Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

mempengaruhi banyak hal. Salah satunya adalah informasi mengenai laporan suatu permasalahan di masyarakat. Industri yang terus berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi membuat banyak pemerintah melakukan inovasi untuk mempermudah pekerjaan yang ada dengan memanfaatkan teknologi yang ada di pemerintah.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. Hal tersebut dijelaskan pada pasal 2 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 menjelaskan bahwa tujuan inovasi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat seperti yang terdapat dalam prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun beberapa permasalahan dalam pelayanan publik seperti rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan yang disebabkan karena tidak ada etika kuat dari pejabat birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik.

Inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi semakin berkembang. banyaknya inovasi-inovasi pelayanan publik yang dibuat untuk mempermudah proses interaksi pemerintah dan masyarakat. Inovasi membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien sehingga masyarakat

menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sering kita ketahui pelayanan publik di Indonesia belum cukup baik masih banyak kendala dalam memberikan pelayanan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan publik yang baik maka dibuatlah inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Inovasi pelayanan publik juga dapat mendukung perkembangan E-government. Kini pemerintah telah melakukan inovasi pelayanan publik berbasis E-government mengenai sarana pengaduan masyarakat melalui LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dibangun oleh Kantor Staf Presiden. Layanan ini menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Nasional (SP4N) dan telah diterapkan oleh semua kementerian dan lembaga di Indonesia.

Dalam rangka menuju pemerintahan yang baik, pemerintah mengadopsi sistem yang lebih baik untuk mewujudkan peran pemerintah guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan didasari latar belakang permasalahan pelayanan publik dan juga sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan, masing-masing penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara layanan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Tulungagung mengeluarkan Peraturan Bupati no 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tulungagung. LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor

3 Tahun 2015. Sampai saat ini SP4N-LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia.³

Dalam Peraturan Bupati Tulungagung No 6 Tahun 2019 tersebut sistem pelayanannya menggunakan aplikasi atau website yang bisa didapatkan digadget masing-masing masyarakat. Aplikasi atau website tersebut terintegrasi dengan dinas-dinas ataupun lembaga di wilayah Pemerintahan Kabupaten Tulungagung. Di Tulungagung sendiri pengguna layanan LAPOR relatif sedikit dan pasif.

Dengan adanya inovasi dari pemerintah pusat berupa aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), pelayanan online ini juga berlaku di Tulungagung, dimana diatur dalam Peraturan Bupati No.6 Tahun 2019. Dengan adanya pelayanan online maka bagaimana implementasinya di Tulungagung dan apa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, dan apakah pelayanan online ini sudah memenuhi prinsip *Good Governance*. Dengan adanya latar belakang ini maka penulis ingin meneliti lebih dalam dan memilih judul penelitian “**Implementasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Perspektif *Good Governance* (Studi Kasus Kabupaten Tulungagung)**”.

³Noor Fatimah, *sp4n-lapor! Untuk pelayanan publik yang lebih baik*, artikel (2022) [SP4N-LAPOR! Untuk pelayanan publik yang lebih baik - BPMP JAKARTA \(kemdikbud.go.id\)](https://www.kemdikbud.go.id) diakses pada 24 November 2023.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dalam Peraturan Bupati No. 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online?
2. Bagaimana Implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Kabupaten Tulungagung dalam perspektif *Good Governance* ?
3. Bagaimana pemahaman Masyarakat tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dalam Peraturan Bupati No. 6 Tahun 2019 tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online.
2. Untuk mengetahui Implementasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Tulungagung dalam perspektif *Good Governance*.
3. Untuk mengetahui pemahaman masyarakat tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kegunaan tersendiri yang diharapkan memiliki manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih penelitian mengenai implementasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, sehingga memberikan masukan, kontribusi bagi perkembangan ilmu Hukum Tata Negara, khususnya implementasi LAPOR dalam perspektif *good governance*.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung

Hasil penelitian bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas program layanan LAPOR untuk masyarakat.

- b. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami segala bentuk kelebihan ataupun kendala dalam layanan yang diberikan pemerintah.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan memecahkan problem-problem dan dasar bagi peneliti lain untuk mengkaji penelitian yang lebih mendalam terhadap kasus yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan online.

E. Penegasan Istilah

Dalam pembahasan fokus permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, tentu memerlukan adanya penegasan dari beberapa kata kunci dan pembatasan yang perlu dijelaskan, untuk menghindari pemberian makna berbeda dari judul ini. Maka perlu ditegaskan beberapa istilah baik secara konseptual maupun operasional, hal tersebut meliputi:

a. Penegasan Konseptual

a. Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti penerapan atau pelaksanaan, sedangkan dalam istilah implemntasi adalah kegiatan yang dilakukan yang biasanya dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.⁴

Menurut Susilo dalam skripsi Zabarij yang dikutip dari Irham Fahmi bahwa implementasi memiliki definisi yang mengacu pada penempatan ide, konsep, kebijakan dan inovasi dalam Tindakan nyata untuk memberikan dampak berupa perubahan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap.⁵

Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh

⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online atau daring. Dilansir dari <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/implementasi.html> Pada Jumat 24 November 2023. Pukul 16.00.

⁵Irham Fahmi. 2013. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta. Hlm 9

berbagai faktor sehingga menghasilkan suatu hal yang sesuai dengan tujuan- tujuan atau sasaran kebijakan.

b. Pelayanan Publik

a) Pelayanan Publik

Dalam Undang- Undang Nomo 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, didalam Undang- Undang dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik.⁶

Menurut Ahmad dalam skripsi Zabaarij, pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan pemberian terhadap Masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah.⁷

Berdasarkan definisi- definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan yang diberikan kepada warga

⁶Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁷Ahmad Ainur Rohman dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi. Hlm. 3.

negara baik berupa jasa, barang atau administrative sebagai bahan dari keperluan Masyarakat atas pelayanan tersebut. Sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakatnya.

b) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

LAPOR merupakan aplikasi pelayanan publik yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan Masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan. LAPOR merupakan aplikasi umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang melalui berbagai platform.

c. *Good Governance*

Good Governance merupakan penyelenggara pengelolaan Pembangunan yang andal dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efektif, menghindari alokasi dana investasi yang tidak tepat, mencegah korupsi dalam bidang politik dan pemerintahan. Merupakan devinisi *Good Gornance* menurut World Bank oleh Marsidiasmo.⁸

⁸Mardiasmo. 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintah. Vol 2 Hlm 23

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) mendefinisikan *Good Governance* sebagai penyelenggara kekuasaan negara dalam melaksanakan kesediaan layanan publik yang baik (*public good and service*) *Good Governance* merupakan proses menjalankan kekuasaan negara untuk menyediakan barang dan jasa publik.⁹

Sedangkan menurut Zabaarij yang dikutip dari Rustini Wiriaatmadja *Good Governance* memiliki cakupan dari berbagai bidang kehidupan, baik dari hukum, politik, ekonomi, maupun kemasyarakatan dan erat kaitannya dengan tugas pokok eksekutif, legislative dan yudikatif dalam menjalankan tugas negara.¹⁰

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian diatas bahwa *Good Governance* memiliki focus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki oleh suatu negara dengan tata Kelola yang efektif dan efisien sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi.

⁹Joko Widodo. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia. Hlm 23-24.

¹⁰Rustini Wiriaatmadja. 2004. *Dimensi Hukum Pengawasan Terhadap BUMN yang Menjual Sahamnya di Pasar Modal (Go Public) dalam Rangka Menunjang Perekonomian Nasional*. Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung.

b. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas maka secara operasional yang dimaksud dengan Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Perspektif *Good Governance* merupakan sebuah penelitian Untuk mengetahui sejauh mana implementasi progam ini berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan sesuai dengan prinsip *Good Governance* dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi, serta dasar hukum dasar hukum dari progam ini.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan persyaratan untuk memahami terhadap sebuah karya tulis ilmiah. Sistematika pembahasan ini dibagi dalam tiga bagian utama, yakni bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, mengenai latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, mengenai diskripsi teori yang membahas tentang implementasi aplikasi LAPOR dalam Masyarakat dan bagaimana peran Masyarakat dalam perspektif *Good Governance*.

Bab III Metode Penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi Penelitian, kehadiran peneliti, data sumber data, pengecekan keabsahan temuan dan Tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil penelitian, meliputi paparan temuan, temuan penelitian, tentang paparan data dan temuan penelitian yang sudah diperoleh peneliti dari tanggapan Masyarakat di Kabupaten Tulungagung.

Bab V Pembahasan Bab ini berisi penjelasan yang menjelaskan tentang hasil temuan peneliti yang ditemukan selama di lapangan.

Bab VI Penutup, berisi tentang Kesimpulan dan saran. Bagian akhir, terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.