

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam pasal 18A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945, dikatakan bahwa Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar. Dalam kaitannya dengan pasal tersebut, reformasi birokrasi pemerintahan muncul pertama kali karena adanya keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin bagus pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat. Namun, pada kenyataannya dalam pengimplementasian pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih terdapat banyak kendala. Mulai dari kendala di birokrasi sampai

dengan kendala prosedural yang dianggap terlalu rumit dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintah Indonesia saat ini yang terus digencarkan. Karena pada hakikatnya, pelayanan publik itu sendiri adalah kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Tujuan dibentuknya pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri. Dengan menciptakan kondisi yang memungkinkan, maka setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai kemajuan bersama (Selviana, 2020: 2).

Untuk menjawab permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, pemerintah berusaha untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konsep *good governance*, selain *government* (pemerintah), peran *civil society* (masyarakat) dan *private sector* (sector swasta) juga sangat dibutuhkan (Maryam, 2016: 4). Seluruh instansi pemerintah baik dari tingkat pusat maupun daerah diminta untuk menerapkan konsep *good governance* tanpa terkecuali. Dengan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, tentunya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Menurut Widodo (2001), pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dalam :

1. Kemudahan pengurusan bagi yang berkepentingan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Pelayanan tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan jujur dan transparan

Salah satu peran yang dapat dilakukan oleh masyarakat demi meningkatkan pelayanan publik adalah memberikan masukan ataupun kritikan kepada penyelenggara pelayanan publik terhadap kinerjanya untuk dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Masukan dan kritikan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk ketidakpuasaan masyarakat yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang mereka terima akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Selviana, 2020: 17).

Saat ini, perkembangan teknologi informasi sudah sangat cepat dan memiliki pengaruh yang sangat besar bagi aktivitas di setiap sektor, salah satunya di pemerintahan. Dengan perkembangan teknologi informasi terutama komputerisasi dan media sosial dapat mempermudah cara kerja birokrasi. Teknologi tersebut juga dapat memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dan menuntut pelayanan yang lebih baik dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah berusaha memanfaatkan teknologi informasi tersebut dengan harapan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.

Di era serba digital ini, pemerintah berusaha untuk melakukan pengembangan *e-government* yang tujuannya untuk memberikan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi digital ini, juga berdampak pada perubahan pola dalam kehidupan di Indonesia. Perubahan tersebut dapat dilihat dari lahirnya bentuk partisipasi masyarakat dengan model baru. Pengaduan atau keluhan yang diberikan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya tidak sesuai dapat disampaikan dengan cara baru. Jadi yang awalnya pengaduan hanya bisa disampaikan dengan cara konvensional seperti mendatangi secara langsung instansi pemerintahan, menelepon atau mengirim surat, saat ini cukup menuliskannya di *platform* secara daring/*online* (Wicaksono, 2020: 3). Salah satu *platform* pengaduan pelayanan publik untuk masyarakat yang dikembangkan oleh pemerintah adalah Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang awalnya dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Laporan telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Hasil dari penetapan tersebut merubah penyebutan Laporan menjadi SP4N-LAPOR. Ketentuan penetapan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan Laporan, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah

sampai dengan unit teratas (Kemenpan RB, 2016: 22). Untuk meningkatkan pelaksanaan *good governance* yang baik, Dirjen Aptika dalam acara penandatanganan PKS Sinergi Lapor mengajak semua kementerian dan lembaga untuk bersama-sama bersinergi dalam pengelolaan Lapor guna meningkatkan pelaksanaan *good governance* yang lebih baik (Agustini, 2022).

Salah satu alasan yang mendasari dibentuknya Lapor adalah karena pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia masih belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Akibatnya terjadinya duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan ada suatu pengaduan yang tidak ditangani dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Hal tersebut dapat terjadi karena masing-masing organisasi penyelenggara masih mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

Lapor berisi penyampaian aspirasi, permintaan informasi, dan laporan pengaduan. Namun, dalam keberjalanannya, pemanfaatan layan Lapor untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat dapat dikatakan masih belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi saja, namun dalam pengelolaannya juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Hal ini terbukti dari masih banyaknya laporan pengaduan yang masuk namun dalam hal pengelolaan laporan dan menindaklanjutinya masih mengalami banyak kendala, sehingga banyak laporan yang belum terselesaikan. Jika banyak laporan yang tidak terselesaikan, tentu akan membuat masyarakat enggan untuk melapor kembali

karena masyarakat merasa tidak mendapatkan *feedback* atas pengaduan yang berikan, selain itu juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat atas kinerja pemerintah. Dari permasalahan tersebut, tentunya akan membuat konsep *good governance* yang seharusnya dilakukan belum berjalan dengan maksimal.

Sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, diharapkan setiap daerah dalam penyelenggaraan pemerintahannya mengembangkan konsep *e-government*. Tujuan pengembangan *e-government* itu sendiri merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Salah satu daerah yang mengaplikasikan konsep *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahannya adalah DKI Jakarta. Pemrov DKI Jakarta berusaha untuk melakukan pengembangan *e-government* yang tujuannya untuk memberikan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Salah satu bentuk pengimplementasian prinsip transparansi oleh Pemprov DKI adalah dengan menyediakan berbagai kanal pengaduan masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan aspirasi ataupun kritikan kepada pemerintah. Hingga saat ini, Pemprov DKI Jakarta sudah memiliki 13 kanal pengaduan resmi bagi masyarakat yang terintegrasi ke dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM).

Cepat Respon Masyarakat (CRM) merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah. CRM merupakan wujud dari penerapan konsep *smart governance* yang merupakan salah satu dari indikator *smart city* dengan

menyediakan sebuah platform pengaduan berbasis online. Sehingga diharapkan dapat mempermudah warga dalam menyampaikan permasalahan di kota Jakarta. Selain itu, Jakarta juga telah mewujudkan dari konsep *open governance* dimana Pemprov DKI Jakarta telah menerapkan transparansi melalui pemantauan secara *real time* pada seluruh laporan yang masuk ke dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM).

Tabel 1 Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta

No.	Kanal Pengaduan
1.	JAKI (Jakarta Kini)
2.	Lapor 1708
3.	Akun Twitter @DKIJakarta
4.	Akun Facebook Pemprov DKI Jakarta
5.	Akun media sosial gubernur
6.	SMS ke nomor 08111272206
7.	Website jakarta.go.id
8.	Kantor kelurahan
9.	Kantor kecamatan
10.	Kantor walikota
11.	Pendopo Balai Kota
12.	Kantor Inspektorat di Balai Kota
13.	Surat Elektronik dki@jakarta.go.id

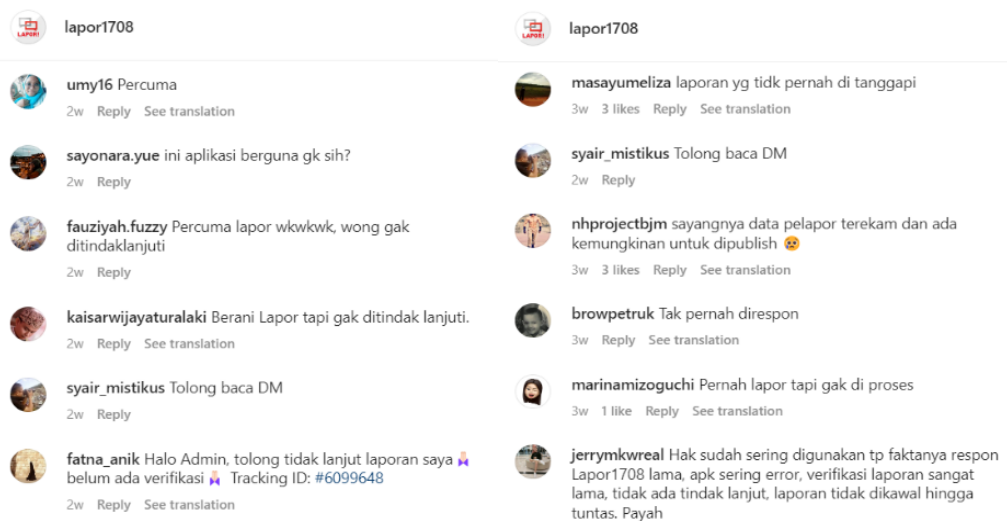
(Sumber: jakarta.go.id)

Dari di atas, dapat diketahui bahwa Lapor yang merupakan produk inovasi dari pemerintah pusat ketika diadopsi oleh Pemprov DKI Jakarta untuk menjadi adalah salah satu kanal pengaduan masyarakat resmi telah terintegrasi ke dalam Cepat Respon Masyarakat (CRM). Pemprov DKI Jakarta mengadopsi sistem Lapor pada tanggal 18 April 2013 dengan melakukan penandatanganan kerjasama (MoU) yang diwakili oleh Kepala UKP4 Kuntoro Mangkusubroto dan Wakil Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama. Pemprov DKI Jakarta merupakan pemerintah daerah pertama yang mengadopsi sistem Lapor (Tambun, 2013).

Berdasarkan hasil laporan Survei Layanan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta tahun 2022, menunjukkan bahwa tingkat sensibilitas warga Jakarta terhadap masalah yang ada disekitarnya sudah baik itu sebesar 73%. Dari 73% tersebut, sebanyak 79% masyarakatnya sudah melaporkan melalui kanal pengaduan yang telah tersedia. Namun berdasarkan laporan tersebut, walaupun tingkat sensibilitas yang dimiliki warga Jakarta sudah cukup tinggi, akan tetapi yang melaporkan melalui kanal pengaduan online masih terbilang rendah (Wiratama, 2022).

Namun, dalam keberjalanannya walaupun Lapor sudah diintegrasikan ke dalam sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) yang dikelola oleh UP Jakarta *Smart City*, namun dalam keberjalanannya dalam pengelolaannya masih ditemukan beberapa permasalahan salah satu permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat kepada penyelenggara adalah masih banyaknya laporan yang belum diberikan tanggapan oleh pengelola Lapor. Kritikan yang diberikan oleh masyarakat tersebut dapat dilihat pada social media SP4N Lapor khususnya di instagram @lapor1708. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil survei kepuasan pengguna yang dilakukan oleh penyelenggara SP4N Lapor pada tahun 2021, menunjukkan bahwa dari 1.329 responden sebanyak 75,5% mengaku puas dengan pelayanan pengaduan yang diberikan dan sisanya mengaku belum puas. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkat, diantaranya ketepatan admin dalam menentukan instansi/unit pengelola, kecepatan respon dari instansi terkait dan kecepatan admin dalam menyelesaikan pengaduan (Ditjen Aptika, 2021).

Gambar 1 Contoh Kritikan Masyarakat Terhadap Penyelenggara



(Sumber: <https://www.instagram.com/lapor1708/>)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi Lapor yang masuk ke dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 pada Unit Pengelola *Jakarta Smart City*. Dimana Provinsi DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Negara, maka penanganan masalah pengaduan masyarakat dianggap sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pusat dari segala aktivitas baik ekonomi, bisnis, politik, dan lain-lain juga terus berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta dapat membangun kualitas manusia (Kurniawan, 2016: 3). Selama proses penelitian, peneliti akan melihat implementasi penerapan Lapor khususnya di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dijalankan oleh Badan

Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada di latar belakang, maka penelitian ini menekankan pada rumusan masalah mengenai “Bagaimana Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City*?”

1.3 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengulas, dan menganalisis mengenai implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City*.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan di bidang Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan untuk mengetahui implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis penelitian, diharapkan penelitian ini menjadi sarana yang dapat bermanfaat untuk mengetahui implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City*.
- b. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai analisis implementasi pengaduan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Teori	Hasil
1.	Anissa Intan Suri, Syamsul Ma'arif, dan Dewie Brima Atika (2022)	Efektivitas Layanan Pengaduan SP4N Lapor di Kota Metro	Metode kualitatif deskriptif	Teori efektivitas menurut Sedarmayanti yaitu input, proses produksi, hasil (output) dan produktivitas.	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas SP4N Lapor di Kota Metro belum berjalan dengan baik dan terdapat permasalahan dalam proses pelaksanaan pelayanan pengaduan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah laporan pengaduan yang belum ditindaklanjuti dan belum memberikan respon cepat tanggap untuk membantu proses penanganan keberhasilan laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang mencapai status selesai. Beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi SP4N Lapor! Kota Metro dalam proses pelaksanaan pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya, kurangnya komitmen dan sanksi yang kuat antar OPD terkait sehingga menghambat pencapaian tujuan dari dilaksanakannya layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro.
2.	Marwan (2021)	<i>Good governance</i> dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di	Metode kualitatif deskriptif	Teori <i>good governance</i> menurut Rosyadi yaitu akuntabilitas, transparansi,	Faktor pendukung penerapan <i>good governance</i> dalam penelitian tersebut hasilnya adalah karena adanya aplikasi SP4N-LAPOR kemudian sarana dan prasarana yang sudah memadai serta koneksi internet yang sudah cukup stabil. Sedangkan faktor penghambat <i>good governance</i>

		Pemerintahan Luwu Timur		partisipasi masyarakat dan penegakan hukum	dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat, SDM yang masih kurang, serta aplikasi yang terkadang masih mengalami error system.
3.	Praditha Yaniarti Eka Pratiwi, Mayasari dan Kariena Febriantini (2020)	Implementasi <i>Electronic Governance</i> Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang	Metode kualitatif deskriptif	Teori efektivitas menurut Duncan yaitu 1. Pencapaian Tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi	Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Lapor di Kabupaten Karawang jika dilihat dari Teori Duncan yaitu 1. Dalam hal pencapaian tujuan, standar dan prosedur pengaduan penelitian, dan pentahapan pengelolaan penelitian, sudah berjalan sesuai dengan tujuan. Namun, pada indikator tindak lanjut dan kurun waktu penyelesaian pengaduan masih belum berjalan dengan efektif. 2. Dalam hal integrasi, sudah cukup efektif dalam pelaksanaan koordinasi dan komunikasi. Akan tetapi, tidak optimal dalam mensosialisasikan aplikasi tersebut. 3. Dalam hal adaptasi, terdapat 2 indikator yaitu peningkatan kemampuan hasilnya terdapat kegiatan pelatihan untuk tenaga kerja yang mengelola aplikasi LAPOR, sedangkan pengisian tenaga kerja hasilnya belum efektif karena masih sangat kurang atau sangat sedikit tenaga kerja yang ada sehingga dapat mengakibatkan lambannya proses pengelolaan.

Meskipun penelitian-penelitian dengan topik penerapan Lapor sebagai layanan pengaduan masyarakat berbasis *online* sudah pernah dibahas oleh para ahli sebelumnya, namun dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, daerah yang diteliti, serta teori yang akan digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Suri, Anisa dkk (2022) adalah terletak pada teori dan fokus penelitian. Dalam penelitian tersebut menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti sedangkan penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut George C. Edward III. Fokus penelitiannya juga berbeda yaitu penelitian ini membahas bagaimana implementasi lapor yang masuk ke dalam sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City*, sedangkan dalam penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari penerapan SP4N Lapor. Perbedaan lain antara penelitian oleh Marwan (2021) dengan penelitian ini adalah pada objek lokasi yang diteliti dimana objek yang diteliti pada penelitian terdahulu berada di Luwu Timur, sedangkan penelitian ini berada di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Pratiwi, Praditha dkk (2020) terletak pada teori. Pada penelitian tersebut, peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Duncan yang menganalisis berdasarkan 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut George C. Edward III yang menganalisis berdasarkan 4 indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi menurut Gridle (dalam Akib, 2010) merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Ia juga menjelaskan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah disiapkan dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn Horn (dalam Budi Winarno, 2008), implementasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan setelah adanya keputusan yang dibuat sebelumnya.

Dalam studi pelaksanaan publik, implementasi bukanlah sekedar mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, dapat dikatakan implementasi merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan pelaksanaan.

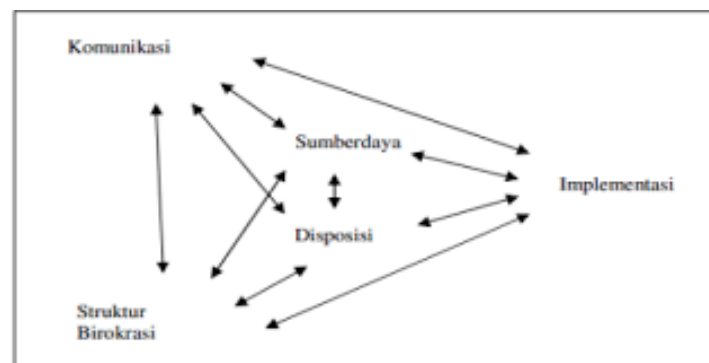
Implementasi pelaksanaan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah pelaksanaan dapat mencapai tujuannya. Untuk itu, menurut (Dwijowijoto, 2003: 158), dalam mengimplementasikan pelaksanaan publik dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu

1. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program

2. Melalui formulasi pelaksanaan derivate atau turunan dari pelaksanaan publik tersebut.

Menurut George C. Edward III (dalam Widodo, 2011), keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.

Gambar 2 Model Implementasi Menurut George C. Edward III



(Sumber: Widodo, 2011)

a. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2011: 97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi terkait kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus disiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut, sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Edward III, komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi yaitu dimensi transmisi, kejelasan dan konsistensi.

- 1) Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik dapat disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak, dan bukan hanya kepada pelaksana kebijakan saja.
- 2) Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan ditransmisikan kepada pelaksana, target sasaran dan pihak lain yang berkepentingan, sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang perlu dipersiapkan serta dilakukan untuk mensukseskan kebijakan tersebut.
- 3) Dimensi konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak membingungkan bagi pelaksana kebijakan. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas.

b. Sumberdaya

Menurut Edward III, bahwa faktor sumberdaya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran dan sumberdaya peralatan.

1) Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia memiliki pengaruh yang besar dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumberdaya manusia berkaitan dengan kecakapan dalam kinerja dan harus

memadai seara jumlah dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tanggungjawabnya.

2) Sumberdaya Anggaran

Anggaran memiliki pengaruh yang besar dalam pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III, terbatasnya anggaran yang tersedia dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Disamping kebijakan tidak dapat dilaksanakan secara optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah. Oleh karena itu, agar para pelaksana kebijakan memiliki disposisi (sikap dan perilaku) tinggi dalam melaksanakan kebijakan diperlukan insentif yang cukup. Sebab jumlah besar kecilnya dapat berupa penghargaan atau sanksi.

3) Sumberdaya Peralatan

Menurut Edward III, fasilitas menjadi cukup berpengaruh dalam keberhasilan implementasi kebijakan sebab mungkin SDM yang dimiliki cukup, SDM memahami apa yang dilakukannya, punya kewenangan dalam menjalankan tugasnya tetapi tanpa sarana penunjang seperti gedung, peralatan, perlengkapan maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas yang terbatas cenderung dapat mengurangi motivasi pelaku kebijakan dalam melaksanakan tugasnya.

c. Disposisi

Merupakan interpersonal dari implementor seperti integritas, sikap demokratis dan komitmen yang dibentuk. Disposisi yang baik dari implementor akan berdampak pada implementasi dari kebijakan yang dibuat. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Merupakan struktur organisasi yang memiliki tugas untuk mengimplementasikan kebijakan dan memiliki pengaruh yang signifikan pada implementasi kebijakan itu sendiri. Dua aspek yang ada dalam struktur birokrasi menurut Edward III yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Edward III menganggap struktur birokrasi yang terlalu panjang akan membuat pengawasan menjadi menurun dan menimbulkan prosedur yang rumit dan kompleks sehingga organisasi tidak berjalan secara fleksibel dan efektif.

Teori implementasi kebijakan oleh George C. Edward III akan digunakan untuk menganalisis mengenai implementasi layanan SP4N Lapor sebagai media pengaduan online pelayanan publik di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Indikator untuk menganalisa hal tersebut,

terdapat 4 hal, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi.

1.6.2 Konsep *E-government*

E-government berasal dari kata “*government*” yang dalam Bahasa Inggrisnya adalah pemerintahan. Huruf “e-“ dalam *e-government* adalah *electronic*. Menurut *World Bank* (dalam Irwan, 2017), *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi pada instansi pemerintah seperti *Wide Area Network (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Indrajit (2002), mendefinisikan *e-government* sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi, terutama internet dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Sedangkan menurut Budi Rianto dkk (dalam Mokoginta, 2021) menyimpulkan bahwa *e-government* adalah bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang tujuannya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005).

Budi Rianto dkk (2012), mengatakan bahwa sedikitnya terdapat empat indikator terhadap keberhasilannya *e-government*, yaitu ;

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data

2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah
3. Ketersediaan aplikasi *e-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antar pemerintah dengan sector swasta dan antara pemerintah dengan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS atau *teleconference*.

Dari pendapat tersebut, dapat diartikan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat dibutuhkan untuk memudahkan pekerjaan dan meningkatkan efektivitas kinerja pemerintah.

1.6.3 Pemberdayaan Masyarakat

Kata “pemberdayaan” merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “*empowerment*” yang berasal dari kata “*power*” yang artinya kekuasaan atau keberdayaan. Dalam Suharto (2005: 57), pemberdayaan merujuk pada kemampuan seseorang, khususnya kelompok rentan dan lemah sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam:

1. Memenuhi kebutuhan dasarnya sehingga mereka memiliki kebebasan bukan dalam hal mengemukakan pendapat saja namun bebas dari kelaparan, dari kebodohan dan dari kesakitan.
2. Menjangkau sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang dan jasa yang mereka perlukan.

3. Berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang mempengaruhi mereka.

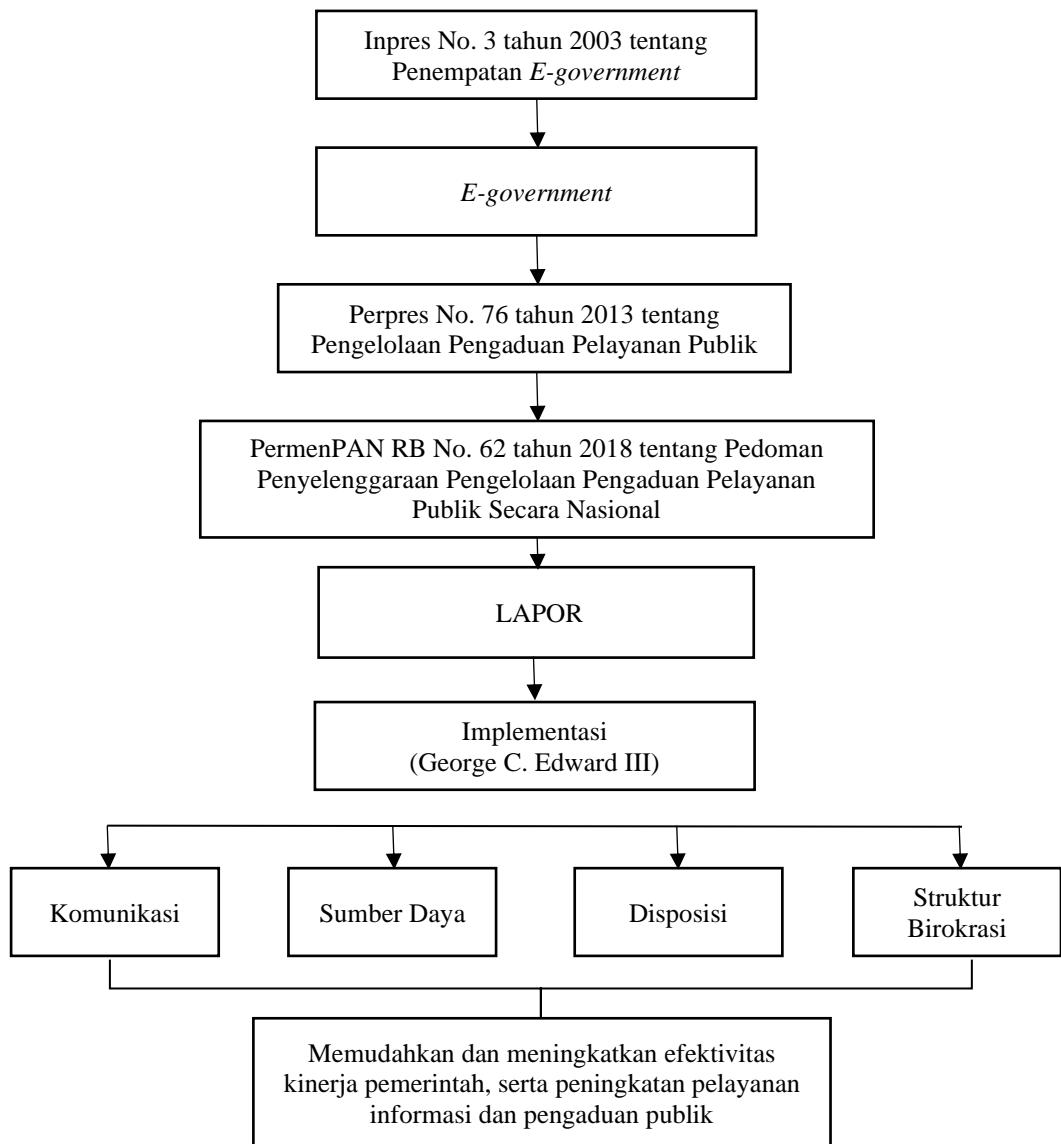
Menurut Jim Ife (Suharto, 2005: 57) dalam membangun masyarakat, pemberdayaan bertujuan untuk meningkatkan kekuasaan orang-orang yang lemah dan tidak beruntung. Pemberdayaan didefinisikan sebagai sebuah proses dimana seseorang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam mengontrol dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Adapun cara yang dapat ditempuh dalam melakukan pemberdayaan yaitu dengan memberikan motivasi atau dukungan berupa sumber daya, kesempatan, pengetahuan, dan keterampilan bagi masyarakat untuk meningkatkan kapasitas mereka, meningkatkan kesadaran tentang potensi yang dimilikinya dan berupa untuk mengembangkan potensi yang dimiliki tersebut.

Jim Ife juga mendefinisikan tiga strategi sebagai upaya untuk memberdayakan masyarakat, yaitu

1. Pemberdayaan melalui perencanaan dan kebijakan yang dilaksanakan dengan membangun atau mengubah struktur dan lembaga yang bisa memberikan akses yang sama terhadap sumber daya, pelayanan dan kesempatan berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.
2. Pemberdayaan melalui aksi-aksi sosial dan politik yang dilakukan perjuangan politik dan gerakan dalam rangka membangun kekuasaan yang efektif.

3. Pemberdayaan melalui pendidikan dan penumbuhan kesadaran yang dilakukan dengan proses pendidikan dalam berbagai aspek yang cukup luas.

1.6.4 Kerangka Berpikir



(Sumber: oleh penulis)

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan segala gejala secara holistik kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah pendekatan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Oleh karena itu, dengan menggunakan metode deskriptif ini, penulis melakukan serangkaian prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan data dan fakta serta fenomena kemudian dianalisis, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dalam bahasa dan kesimpulan.

1.7.2 Situs dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta khususnya di Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* selaku pengelola layanan Lapor yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Subjek dalam penelitian ini yang utama adalah informan yang dianggap mengetahui serta terlibat dalam kegiatan pengaduan layanan Lapor di DKI Jakarta, yakni Kepala BLUD Jakarta *Smart City*, Manajer

Komunikasi, Manajer Pengembangan Produk dan Layanan, Manajer Operasional Produk dan Layanan, Admin SP4N Lapor, serta masyarakat.

1.7.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah jenis data, dokumen tertulis, file, rekaman, informasi, pendapat dan lain-lain yang diperoleh dari sumber yang utama dan pertama. Data primer yang dapat digunakan oleh peneliti adalah berupa hasil wawancara atau observasi ke lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan seperti; jurnal penelitian, buku, transkrip, surat kabar offline atau online, majalah, prasasti, notulensi, rapat, foto, demografis dan lain-lain. Data sekunder juga berarti mempelajari literatur dari kepustakaan untuk mencari sebuah konsep dan teori yang berhubungan dengan masalah.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu Teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Muri, 2014: 372).

Informan yang akan diwawancarai adakah informan yang dianggap mengetahui serta terlibat dalam kegiatan pengaduan layanan Lapor di DKI Jakarta, yakni UP Jakarta *Smart City* selaku pengelola Lapor, Admin Lapor, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan masyarakat.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, artefak, gambar, maupun foto. Dokumen mengenai seseorang atau peristiwa, kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Muri, 2014: 391).

c. Observasi

Menurut Sugiyono (2018: 22), teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik apabila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi biasa dilakukan melalui suatu pengamatan, disertai dengan pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

1.7.5 Teknik Analisis Data

Berdasarkan studi Miles & Huberman (dalam Wekke, 2019: 93-95), bagian ini memiliki 3 aliran aktivitas kejadian yang kejadiannya bersama-sama di antara mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan untuk diverifikasi. Ketiganya terjalin satu sama lain dan dilakukan secara

beruntun agar terbentuk pembangunan pengetahuan secara general yang dinamakan analisa.

a. Reduksi Data

Sebagai bagian dari analisa untuk mempertajam, mengelompokkan, pembuangan yang tidak dibutuhkan serta terorganisir data agar simpulan bisa ditarik serta dilakukan verifikasi riset dituju diharapkan tidak sekedar penyederhanaan namun juga kepastian pengolahan data sebagai bagian yang mencakup lingkungnya.

b. Penyajian Data

Pada tahap ini data disajikan kumpulan informasi dengan susunan serta memungkinkan untuk mengambil suatu simpulan. Dilakukan upaya klasifikasi serta sajian berdasarkan dasar masalah.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahanan akhir dalam proses analisa data. Peneliti mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, persamaan, atau perbedaan. perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.