

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service provider*) Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik¹

Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik sebaiknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan demikian pemerintah perlu melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap masyarakat merupakan sebuah aturan yang dibuat pemerintah untuk mengatur agar kehidupan bersama berjalan dengan baik dan memberi kenyamanan bagi setiap warga Negara serta merupakan sebagai pelayanan masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan serta

¹ Presiden Republik Indonesia, "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 1-14, 2013.

mewujudkan dan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas serta memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat².

Keluhan masyarakat mengenai belum maksimalnya pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintahan, atau bahkan buruknya pelayanan publik yang diperoleh masyarakat masih merupakan hal umum yang ditemui di mana-mana. Hal ini tidak lepas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prinsip dan standar yang berlaku, sedangkan di satu sisi, pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat telah menerbitkan suatu undang-undang yang secara khusus mengatur mengenai pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini harusnya menjadi payung hukum yang mengarahkan pelayanan publik di Indonesia ke arah yang jauh lebih baik.

Salah satu wujud dari pelayanan public yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, ketika terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 dan 2 dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diterangkan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat³.

Pengaduan masyarakat muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi ketika masyarakat memperoleh pelayanan publik. Keluhan atau

² Hiasinta Sabeni and Emei Dwinanarhati Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 9, no. 1 (2020): 43–52.

³ Amanda RIOS, "UUD No. 25 Tahun 2009" 4, no. 2 (2009): 1–15 .

komplain disebabkan karena adanya rasa ketidakpuasan pelanggan dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan, kegagalan organisasi untuk memenuhi keinginan pelanggan dan rendahnya respon pegawai atas keluhan pelanggan.

Kenyataannya bahwa pelayanan publik di Indonesia belum berjalan dengan baik menunjukkan bahwa keberadaan undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai pelayanan publik tidak serta-merta berdampak pada pelayanan publik yang jauh lebih baik. Butuh langkah inovatif yang mendorong partisipasi semua pihak untuk merubah wujud pelayanan publik di Indonesia ke arah yang lebih baik.

Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, adalah suatu manajemen kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut e-Government. Secara umum, *Good governance* adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi *World Bank*, *good governance* penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Hal ini bagi pemerintah maupun swasta di Indonesia ialah merupakan suatu terobosan mutakhir dalam menciptakan kredibilitas publik dan untuk melahirkan bentuk manajerial yang handal.⁴

⁴ Sabino Mariano, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo," *KEMBARA Journal of Scientific Language Literature and Teaching* 7, no. 2 (2021).

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang telah berhasil melaksanakan penerapan e-government dengan membuat sebuah aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Tanggap Karawang (TANGKAR). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis Android, Web, Short Message Service (SMS) Gateway dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas, yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk melapor permasalahan yang sedang dialami kepada Pemkab Karawang. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) diluncurkan pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang. Portal pengaduan online ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh langsung oleh masyarakat luas, dengan tujuan agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara efektif dan efisien.

Suatu daerah atau kabupaten harus memiliki sistem yang baik untuk menangani pengaduan masyarakat jika mereka ingin membangun pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Karawang untuk menanggapi banyak pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

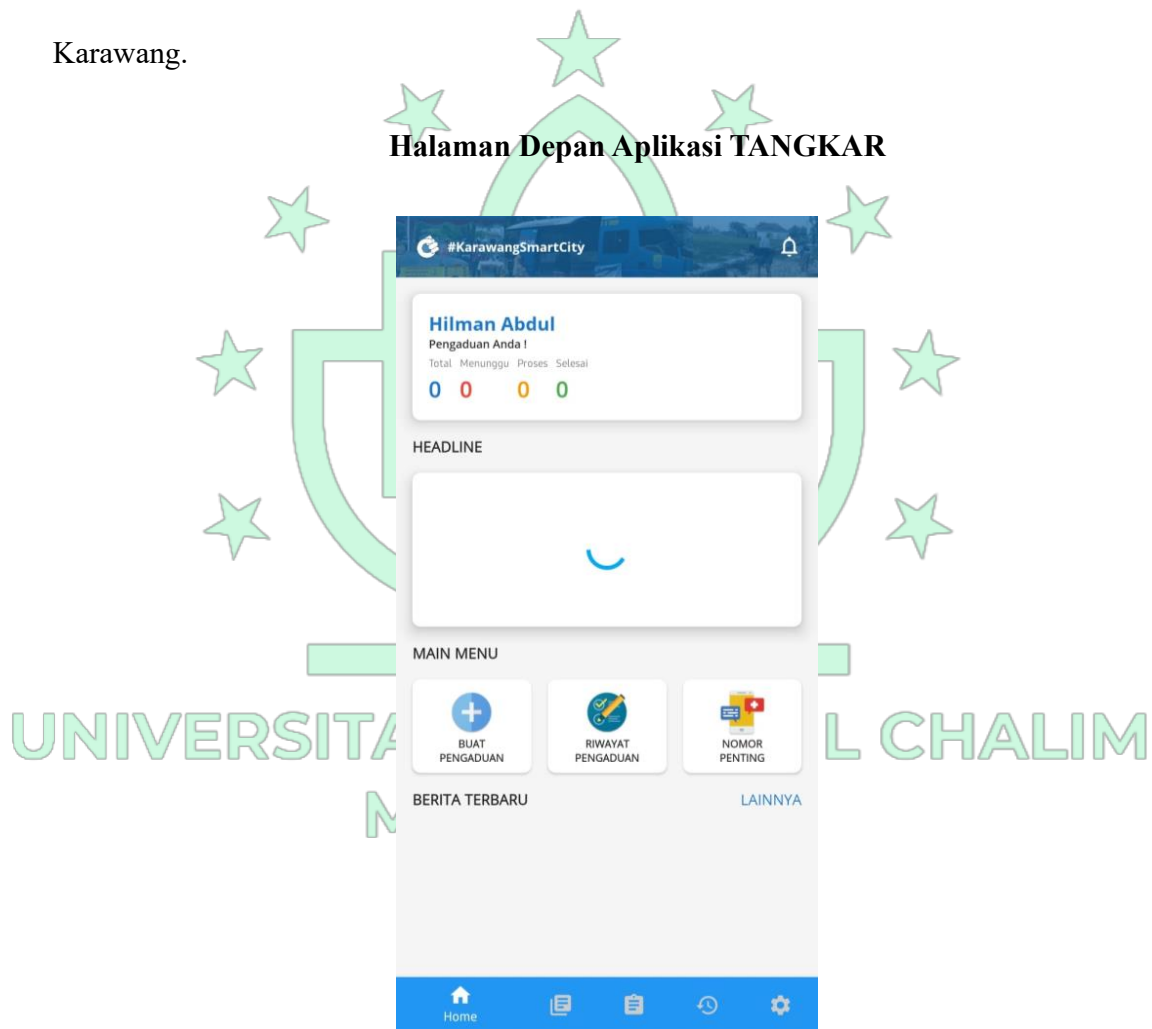
Kesuksesan program ini sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Inovasi dalam bidang teknologi informasi ini menjadikan proses pengaduan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang menjadi sangat mudah dilakukan. Masyarakat hanya cukup mengaksesnya melalui telepon genggam yang dapat diunduh di Google Play Store, dan aplikasi ini juga tersedia dalam bentuk website, dengan nama url <http://tangkar.karawangkab.go.id/>. Dengan adanya aplikasi tersebut membuktikan keseriusan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang dalam pelaksanaan penerapan e-

government agar bisa memudahkan dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya mereka yang ingin melakukan laporan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang.

Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) memiliki tampilan menarik yang terkesan modern serta mudah untuk difahami, menjadikan aplikasi ini nyaman digunakan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang.

Halaman Depan Aplikasi TANGKAR



Gambar 1: (Sumber: Olahan Data Sekunder peneliti 2024)

Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan *online* masyarakat karawang berbasis android, Website, Short Message (SMS) Gateway dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas. memberi ruang partisipasi kepada semua kalangan masyarakat untuk membuat pengaduan terkait belum maksimal atau buruknya pelayanan publik di suatu wilayah tertentu. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi Android dan Website langsung tersimpan disistem, sementara untuk saluran pengaduan lainnya (LAPOR, SMS Gateway, Media Sosial, Whatsapp dan Email) akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin Tanggap Karawang (TANGKAR). Status aduan bisa dicek melalui website dan Aplikasi Android Tanggap Karawang (TANGKAR) oleh Admin dan masyarakat, apakah masih dalam tahap menunggu, sedang diproses, atau telah diselesaikan. Pada aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang.

Sistem ini memiliki alur pengaduan yang jelas mulai dari penerimaan pengaduan, disposisi pengaduan sampai pada tahap tindak lanjut pengaduan. Sistem ini juga memberi ruang bagi pihak pengadu atau pelapor untuk memantau alur berjalannya pengaduan mulai dari proses entri pengaduan, disposisi hingga tindak lanjut pengaduan oleh instansi atau lembaga yang diadukan.

Tanggap Karawang (TANGKAR) memberi akses kepada masyarakat untuk mengeluhkan, mengadukan atau melaporkan pelayanan publik yang buruk atau kurang baik melalui Whatsapp maupun langsung melalui website pengelola sistem. Pihak pengadu diminta untuk memasukkan identitas diri, alamat domisili, permasalahan yang diadukan dan

sedapat mungkin dilengkapi dengan bukti berupa foto. Setelah membuat pengaduan atau laporan, maka pihak pengadu atau pelapor wajib menunggu beberapa hari untuk mendapatkan respon atas pengaduan atau laporan yang telah dibuat. Setiap laporan atau pengaduan yang lengkap dan akurat dijamin akan mendapat tindak lanjut segera oleh pihak yang diadukan setelah melalui beberapa tahap disposisi. Tindak lanjut dimaksud dapat dilihat dengan bukti foto dan lain sebagainya yang menunjukkan bahwa telah ada perbaikan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik yang diadukan. Sebagai contoh kasus, bila terjadi robohnya tiang listrik pada suatu lokasi tertentu di wilayah Kota Karawang akibat tersenggol mobil besar, maka warga masyarakat di sekitar dapat mengadukan permasalahan tersebut dengan bukti foto tiang listrik yang roboh lewat aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) dengan pihak yang diadukan ialah Perusahaan Listrik Negara (PLN). Laporan atau pengaduan itu kemudian akan didisposisi oleh pengelola sistem Tanggap Karawang (TANGKAR) ke Perusahaan Listrik Negara (PLN). Berdasarkan disposisi tersebut, maka Perusahaan Listrik Negara (PLN) akan segera memperbaiki tiang listrik yang roboh tersebut, selanjutnya mendokumentasikan lokasi yang telah diperbaiki dan meng-*upload* foto lokasi tersebut sebagai bukti bahwa pengaduan atau laporan telah ditangani.

Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan terobosan yang baik dalam rangka perbaikan pelayanan publik di Kota Karawang. Meskipun demikian, masyarakat belum memanfaatkan sistem ini secara maksimal karena keterbatasan informasi dan berbagai kendala lain. Hal ini yang kemudian menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan suatu penelitian ilmiah terkait Efektifitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Kabupaten Karawang

diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi pengambil keputusan dalam merancang dan meningkatkan program sejenis di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Sarana Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui :

1. Efektivitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Sarana Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap ini bisa menjadi salah satu rujukan atau sumber keilmuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan memberikan manfaat praktis berupa bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Karawang, Pengelola Program Tanggap Karawang (TANGKAR) dan seluruh Masyarakat Kabupaten Karawang mengenai :

1. Bagaimana Efektifitas Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) Sebagai Sarana Pengaduan Online Masyarakat Kabupaten Karawang?

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Efektivitas

Efektivitas menurut Steers Efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan dapat menghasilkan suatu unit keluaran (*output*). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.⁵

Menurut Agung Kurniawan efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.⁶

Gibson menyatakan bahwa efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Selanjutnya dikatakan bahwa kriteria efektivitas dari

⁵ Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Airlangga, 1998).

⁶ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005).