BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung

1.1.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Pemerintah Kota Bandung

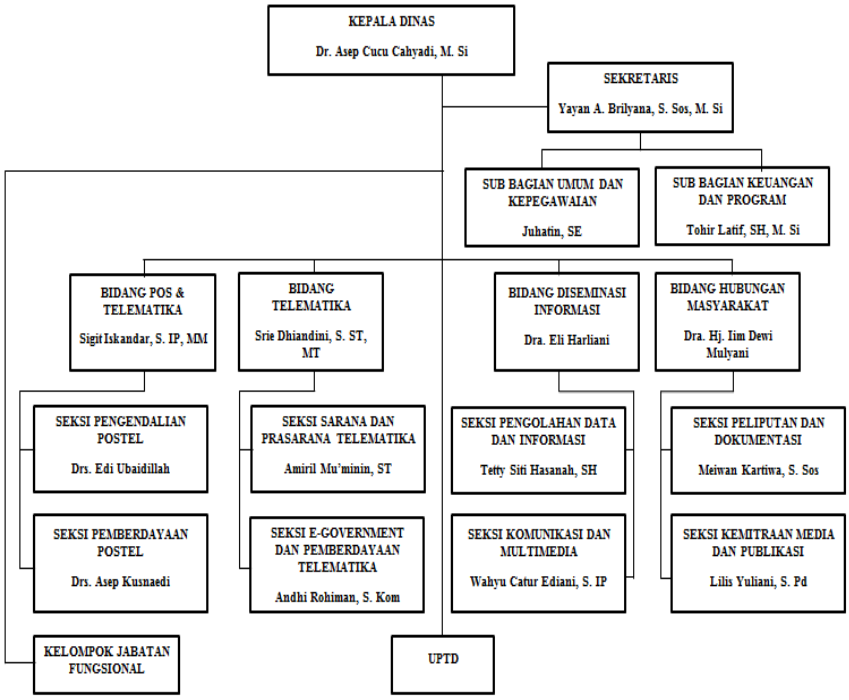
Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dibentuk berdasarkan PeraturanDaerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2009 tentang Perubahan atas PeraturanDaerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan OrganisasiDinas Daerah Kota Bandung. Diskominfo mempunyai tugas dan kewajiban membantu Walikota dalamBidang Komunikasi dan Informasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan kewajiban tersebutDiskominfo mempunyai fungsi:

1) Merumuskan kebijakan teknis dibidang Komunikasi dan Informasi.
2) Melaksanakan tugas operasional bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi: Bidang Pos dan Telekomunikasi, Bidang Telematika, Bidang Diseminasi Informasi, dan Bidang Hubungan Masyarakat.
3) Melaksanakan pelayanan teknis administrasi meliputi: administrasi umum dan kepegawaian, administrasi perencanaan, dan evaluasi pelaporan serta administrasi keuangan dinas.

Diskominfo terdiri dari tujuh bidang kerja yang membawahi beberapa sub bidang dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Bidang kerja dalam Diskominfo yaitu:

1) Sekreta\ris
2) Bidang Pos dan Telekomunikasi
3) Bidang Telematika
4) Bidang Diseminasi Informasi
5) Bidang Hubungan Masyarakat
6) Unit Pelaksana Teknis Dinas
7) Kelompok Jabatan Fungsional

Berikut adalah Gambar 1.1 yang merupakan struktur kepegawaian di Diskominfo Kota Bandung.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bandung

Sumber: https://ppid.bandung.go.id/

1.1.1.2 Visi dan Misi Diskominfo Pemerintah Kota Bandung

Visi dari Diskominfo Kota Bandung adalah "Terwujudnya efektivitas dan efisiensi komunikasi dan informatika dalam penyelenggaraan pemerintah daerah untuk

mendukung kota Bandung yang unggul, nyaman dan sejahtera". Penjelasan dari visi tersebut yaitu:

1) Terwujud efektivitas dan efesiensi Komunikasi dan Informatika, adalahterciptanya pusat pelayanan informasi bagi warga Kota Bandung terutamadalam mengakses data yang memerlukan informasi baik yang menyangkutkebijakan umum pemerintah kota maupun perijinan-perijinan. Denganpemahaman ini akhirnya diharapkan akan terwujud masyarakat yangmengerti dan memahami informasi dalam berbagai kebijakan pemerintahyang dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari baik bermasyarakat,berbangsa dan bernegara.
2) Bandung Kota Unggul adalah kota yang memiliki kelebihan dari daerah-daerah lain terutama dalam bidang komunikasi dan informatika.
3) Bandung sebagai Kota Nyaman adalah memberikan kebebasan, privasi dan keleluasaan kepada masyarakat untuk mengakses setiap informasi program pembangunan yang disajikan oleh Pemerintah Kota Bandung.

Untuk mewujudkan visi dari Diskominfo Pemerintah Kota Bandung, maka misi yang dilakukan yakni meningkatkan dan mengembangkan layanan publik serta pemberdayaan dan pendayagunaan sarana dan prasarana komunikasi dan informatika dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi dan layanan informasi yang lebih merata.

1.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Diskominfo Pemerintah Kota Bandung

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung

Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, Diskominfo memiliki tugas pokok untuk melaksanakan sebagian kewenangan Walikota dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Komunikasi dan Informatika. Sedangkan fungsi dari Diskominfo adalah:

1) Merumuskan kebijakan teknis dibidang Komunikasi dan Informasi.
2) Melaksanakan tugas operasional bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi:
   a) Bidang Pos dan Telekomunikasi,
   b) Bidang Telematika,
   c) Bidang Diseminasi Informasi, dan
   d) Bidang Hubungan Masyarakat.
3) Melaksanakan pelayanan teknis administrasi meliputi:
   a) Administrasi umum dan kepegawaian,
   b) Administrasi perencanaan, dan
   c) Evaluasi pelaporan serta administrasi keuangan dinas.

1.1.2 Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR)

Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial pertama di Indonesia. Berbeda dengan sarana pengaduan lainnya, ketuntasan setiap laporan dapat diawasi oleh publik karena setiap laporan yang telah disahkan akan terpublikasikan pada situs atau aplikasi LAPOR dan dilengkapi dengan indikator penyelesaian. Laporan juga dapat didukung dan dikomentari sehingga mendorong interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.Terkait kewenangan pemerintah dalam menindak lanjuti laporan yang masuk akan didisposisikan secara digital ke instansi terkait diantara 67 instansi pemerintah yang telah terhubung.

Warga dapat dengan mudah mengakses LAPOR kapan saja dan di mana saja pada kanal utama yaitu *website* lapor.go.id, SMS ke nomor 1708, atau berupa aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada *smartphone* Blackberry, iPhone, dan Android.Kedepannya, LAPOR akan terus membangun keterhubungan dengan seluruh instansi pemerintah guna menciptakan sarana aspirasi dan pengaduan yang terpadu secara nasional.

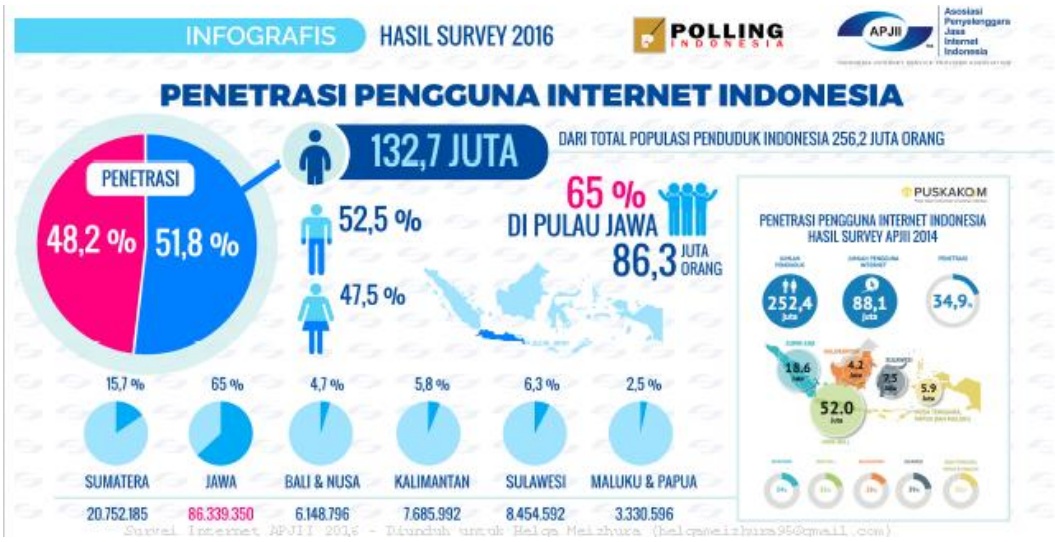
Pada penelitian ini yang menjadi fokus utama yaitu aplikasi LAPOR di mana aplikasi tersebut diresmikan sejak tahun 2013. Jika ingin melakukan pelaporan, pengguna dapat melakukan daftar atau *loginaccount* terlebih dahulu. Setelah berhasil masuk, untuk membuat pengaduan pengguna dapat memilih kategori laporan apa yang akan disampaikan serinci mungkin. Selanjutnya sesama pengguna dapat menambahkan komentar satu sama lain terhadap laporan tertentu sehingga timbul interaksi antara masyarakat. Pada kolom tindak lanjut diperuntukkan bagi interaksi antara pelapor dan instansi pemerintah terlapor. Pengguna juga akan mendapatkan notifikasi apabila laporan telah ditindaklanjuti oleh pemerintah. Gambaran fitur selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 1.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat era globalisasi, di mana hal tersebut berperan sebagai penunjang komunikasi dan informasi di segala aspek kehidupan. Perkembangan yang terjadi dalam bidang ICT (*Information and Communication Technology*) telah membawa dampak signifikan pada kehidupan manusia. Internet sebagai suatu sistem global jaringan komputer yang saling terhubung satu sama lain memegang peranan sangat penting. Salah satu fungsinya yaitu sebagai media penunjang kebutuhan manusia akan ketersediaan berbagai informasi dan akses komunikasi. Saat ini internet juga berperan sebagai pusat informasi yang dapat diakses dengan mudah melalui berbagai alat komunikasi dan harus mampu

menyampaikan informasi ke segala arah di mana saja dan kapan saja dalam waktu yang relatif singkat. Pertumbuhan ICT yang sangat pesat dengan hadirnya alat yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan berkomunikasi seperti telepon seluler, komputer, tablet, dan perangkat lainnya membawa kemajuan yang positif terkait pengguna internet di Indonesia.

Menurut Widiartanto (2016) dalam artikel KOMPAS.com, angka pengguna internet di Indonesia tahun 2016 mengalami peningkatan signifikan. Berdasarkan survei Profil Pengguna Internet 2014 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia sebanyak 88,1 juta orang dari 252,4 juta penduduk. Sedangkan berdasarkan hasil survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2016 oleh APJII menyatakan bahwa terjadi kenaikan sebesar 51,8% di tahun 2016, di mana lebih dari setengah penduduk Indonesia saat ini telah terhubung dengan jaringan internet. Survei tersebut menunjukkan sebanyak 132,7 juta penduduk Indonesia merupakan pengguna internet dari total populasi penduduk sebanyak 256,2 juta. Pengguna terbanyak berdomisili di Pulau Jawa yaitu sebesar 65% dengan jumlah 86,3 juta orang. Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2016 dapat dilihat pada infografis Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016

Sumber: APJII (2016)

Perkembangan yang terjadi dalam bidang teknologi informasi saat ini telah merambah semakin luas. Pemanfaatannya tidak lagi hanya sebatas internet yang digunakan untuk perangkat *Personal Computer* (PC) dan *smartphone* saja, namun perkembangan teknologi informasi juga memasuki berbagai sektor. Pemanfaatan teknologi tersebut biasanya dikenal dengan suatu terminologi yaitu *smart*, di mana kata *smart* ini memiliki arti suatu objek yang terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi sehingga bisa mengatasi berbagai permasalahan yang ada dan melakukan lebih banyak kegiatan untuk mendukung aktivitas pengguna (Ardisasmita, 2015).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini pun telah memasuki sektor pemerintahan yang kemudian menjadi suatu inovasi baru di perkotaan untuk memberikan layanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, hal tersebut lebih dikenal dengan istilah *smart city*. IBM (2011) menjelaskan bahwa: "*Smart cities are cities that drive sustainable economic growth by leveraging information to make better decisions, anticipating problems to resolve them proactively, and coordinating resources to operate effectively*". Maksudnya, *smart city* merupakan kota yang mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan memanfaatkan informasi untuk membuat keputusan yang lebih baik, mengantisipasi masalah untuk menyelesaikannya secara proaktif, dan mengkoordinasikan sumber daya untuk beroperasi secara efektif. Kemudian dijelaskan lebih lanjut oleh IBM (dalam Cocchia, 2014) di mana *smart city* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk merasakan, menganalisa, dan mengintegrasi informasi penting dari sistem inti dalam menjalankan sebuah kota. Beberapa contoh kota-kota di dunia yang telah menerapkan *smart city* menurut Cities in Motion Index (CIMI) yang diluncurkan oleh The IESE Business School yang mengirim peneliti ke 135 kota di 55 negara. Terpilih sebanyak 20 kota pintar dengan 10 teratasnya adalah Tokyo, London, New York, Zurich, Paris, Geneva, Basel, Osaka, Seoul dan Oslo(Adnan, dalam http://telusur.metrotvnews.com/, 2016).

Smart city telah menjadi topik yang sangat menarik dan menantang di seluruh dunia. Sebagai jawaban atas tantangan global dan solusi pada masalah perkotaan, Indonesia pun tidak ketinggalan dalam pengimplementasian *smart city*. Konsep *smart city* tersebut kini mulai diterapkan di berbagai kota besar di Indonesia, di mana konsep ini diyakini dapat menjadi upaya penyelesaian berbagai masalah perkotaan. Melihat keterampilan penggunaan fasilitas internet seperti yang dijelaskan pada Infografis APJII 2016 serta teknologi informasi lain yang sudah melekat dengan keseharian masyarakat Indonesia, menjadikan fenomena tersebut sebagai salah satu modal utama penciptaan *smart city* di Indonesia. Berikut ini beberapa contoh penerapan *smart city* di Indonesia (Antika, 2016):

1) Jakarta

   Jakarta sedang berbenah dalam upaya penerapan pelayanan pemerintah menuju arah yang lebih baik dan terintegrasi dengan cara penerapan *Smart City Lounge*. Ruang tersebut merupakan pusat kontrol untuk mengoprasikan *smart city* melalui TIK dan mampu menerima pengaduan masyarakat mengenai masalah sosial, macet, banjir, sampah, kriminalitas, pelayanan publik dan lain sebagainya. Bentuk implementasi lainnya antara lain melalui *E-Government* (pemerintahan secara digital), *E-Governance* (tata kelola pemerintahan secara digital), pengambilan keputusan yang melibatkan masyarakat secara digital, dan sejumlah layanan berbasis *online* dan *mobile* lainnya.

2) Bandung

   Bandung melakukan langkah serius untuk membangun Bandung *Smart City* dengan memanfaatkan ICT untuk melayani masyarakat dalam hal transportasi, bisnis, pendidikan, kesehatan, sistem pemerintah dan layanan publik. Bandung memiliki konsep *smart city* tersendiri, di mana implementasinya berupa sejumlah produk aplikasi untuk *platform* Android dan iOS seperti Hay.U untuk perizinan *online*, SIP untuk rapor camat dan lurah oleh warga, LAPOR yang berperan sebagai *citizen complaint online*,

Silakip untuk memonitor kerja Pemerintah Kota, dan penggunaan media sosial Twitter sebagai ajang komunikasi dengan warga.

3) Makassar

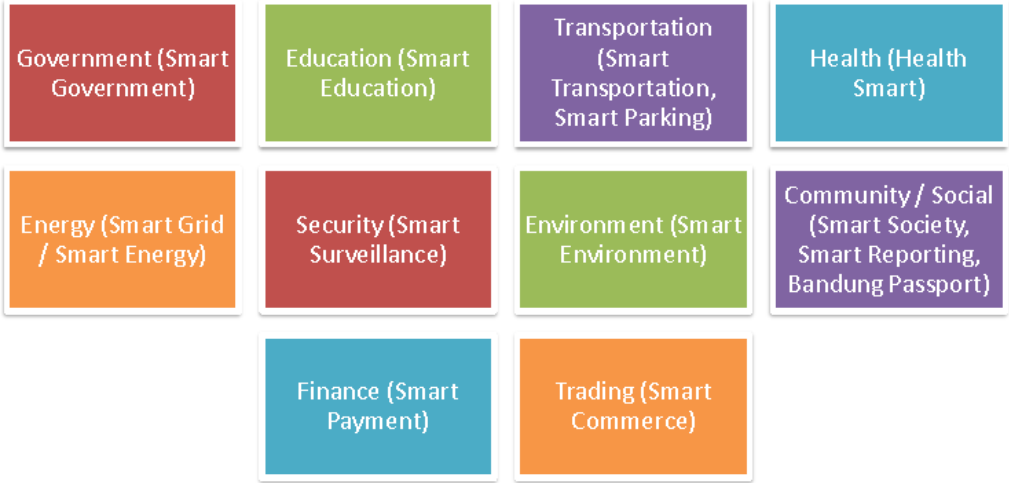
Makassar telah mampu memantau kemacetan dan sistem pembayaran parkir secara*online*. Selain itu, Makassar juga sudah memiliki Makassar *Smart Card* yang bisa digunakan untuk kepentingan dalam urusan sistem pemerintahan dan pembayaran.

4) Surabaya

Salah satu penerapan *smart city* di Surabaya dalam mengatur kemacetan adalah konsep *traffic light* yang diatur dengan *Closed Circuit Televition* (CCTV) dan *Integrated Traffic System Management*, di mana ketika antrean panjang di depan lampu lalu lintas, maka secara otomatis lampu berwarna merah akan berjalan lebih pendek. Surabaya juga telah menggunakan sistem pembayaran pegawai negeri sipil, pengelolaan Puskesmas, dan sistem pendidikan dengan pemanfaatan TIK.

Dari beberapa kota yang telah mengimplementasikan *smart city* di atas, Bandung meraih beberapa penghargaan baik nasional maupun internasional. Berdasarkan artikel dalam situs berita merdeka.com, Kota Bandung terpilih menjadi finalis enam besar inovasi *smart city* dalam *World Smart City Awards* 2015 di mana Bandung bersaing dengan lima kota lain di dunia, yakni Buenos Aires (Argentina), Curitiba (Brazil), Dubai (UEA), Moskow (Rusia), dan Peterborough (UK)(Rosadi, 2015). Pada bulan November 2016, Bandung meraih predikat *Golden Champion* pada *The 2nd Indonesia Smart Nation Awards* Kategori Kota Besar. Penghargaan tersebut diberikan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika RI, Rudiantara dan Deputi Kementerian Perencanaan Pembangunan Bidang Pengembangan Regional Arifin Rudiyanto. Selain itu, pada Agustus 2016 Telkom Indonesia menganugerahkan penghargaaan *Smart City* Nusantara pada Pemerintah Kota Bandung, karena Bandung merupakan satu-satunya kota dengan konten *smart city*yang sudah dipakai di pemerintahan secara menyeluruh hingga terkoneksi sampai ke kelurahan (Pikiran Rakyat, 2016).

Dalam implementasi *smart city*, Pemerintah Kota Bandung berperan penting dalam pengembangan dan pelaksanaannya untuk mendanai investasi. Menurut Ridwan Kamil selaku Walikota Bandung dalam konten yang dikutip dari *website* sustainabledevelopment.un.org (2015) terdapat 10 area prioritas *smart city* Kota Bandung seperti Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 *Priority Areas* - Bandung *Smart City*

Sumber: Kamil (2015)

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bidang Analisis Pembangunan Daerah dan Perencanaan Program (Bappelitbang Kota Bandung), Bapak Yuliandri Rahadiyanto mengatakan bahwa implementasi *smart city* Kota Bandung sendiri hingga saat ini terkonsentrasi pada pengembangan di bidang *smart government*.Menurut Anthopoulos & Reddick (2016),*smart government* adalah transformasi pemerintah daerah agar lebih transparan, efisien dan terbuka untuk warganya dengan penggunaan ICT serta perumusan kebijakan *smart city* yang sesuai.Implementasi ICT pada pemerintahan ini juga sejalan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, di mana dalam instruksi tersebut dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga

dengan adanya sistem *e-government* tersebut pemerintah dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik dan penyaluran aspirasi.

*Smart government*dinilai sebagai salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *smart city*.Pemerintah Kota Bandung berupaya menyelesaikan masalah-masalah perkotaan dengan solusi yang kreatif melalui pemanfaat teknologi informasi dan komunikasi. Beberapa program yang dijalankan pada area prioritas *smart government* di Kota Bandung ini yaitu:

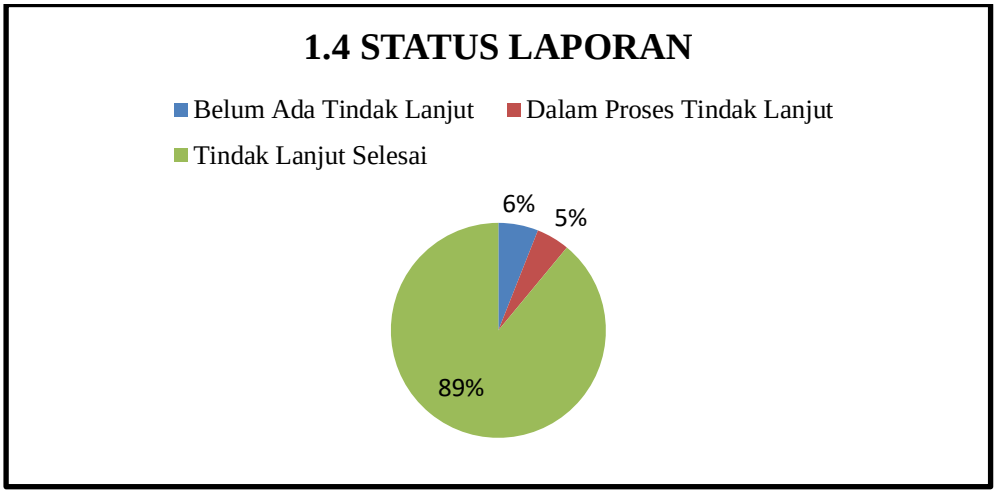
1) Sabilulungan (Bansos dan Hibah *Online*)
2) BIRMS (Bandung *Integrated Resources Management System*)
3) Penyediaan Layanan Perizinan *Online* BPPT Kota Bandung (HAY.U Bandung)
4) *Cloud Computing* (E-Kelurahan)
5) Bandung *Command Centre*
6) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (Sistem LAPOR)
7) Sistem Informasi Penilaian (SIP) Kota Bandung
8) Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Bandung
9) Informasi Publik (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi – PPID)
10) Sistem Akuntabilitas Kinerja Institusi Pemerintahan (SAKIP)

Di dalam *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara terpusat, di mana sistem pelayanan secara keseluruhan sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan publik secara efektif dan efisien (Ardhi, 2015). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara,

dengan mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi. Dari penjelasan tersebut akhirnya dibentuk suatu sistem layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) yaitu LAPOR(Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2015).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Kota Bandung merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial pertama yang berprinsip mudah, terpadu, dan tuntas untuk pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia yang diluncurkan ke publik pada tahun 2013. Warga dapat dengan mudah mengakses LAPORkapan saja dan di mana saja pada kanal utama yaitu *website* lapor.go.id, SMS ke nomor 1708, atau berupa aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada *smartphone* Blackberry, iPhone, dan Android. LAPOR memanfaatkan basis teknologi informasi yang berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan nasional antara masyarakat umum dengan pemerintah pusat. Dengan kata lain sebagai sarana penerimaan aspirasi dan pengaduan dari masyarakat, yang lalu dikelola dan didisposisikan ke berbagai instansi terkait yang terhubung untuk direspon langsung pada LAPOR (Diskominfo Kota Bandung, 2013).

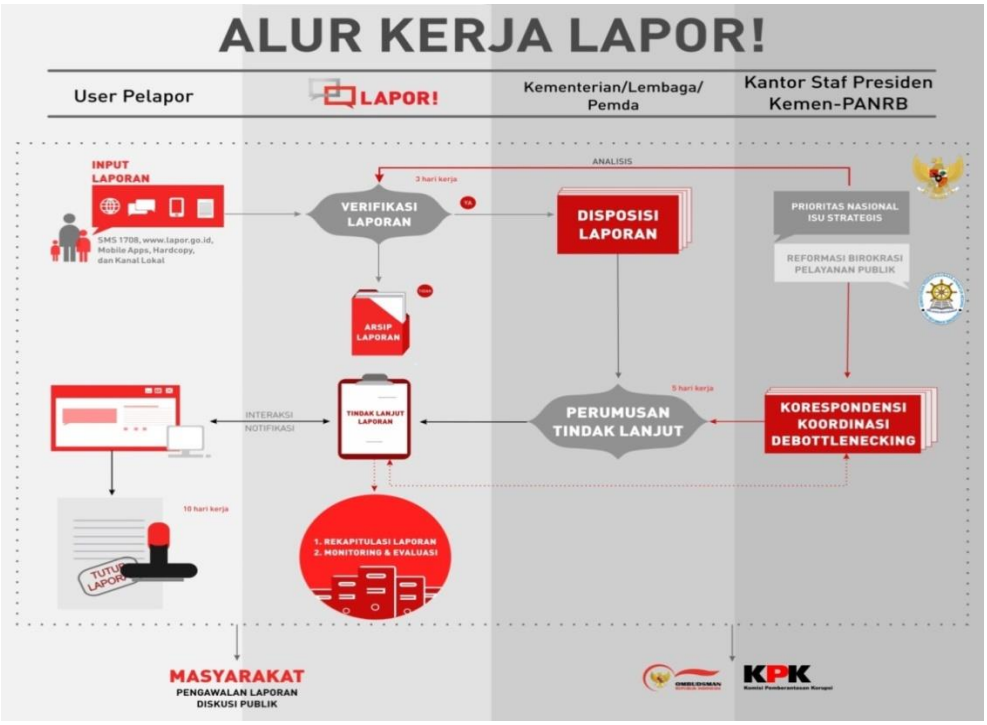
Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Pengaduan Masyarakat terlihat bahwa total laporan masuk per Januari 2017 berjumlah 11.105 laporan, dan sebanyak 89% dari data tersebut sudah ditindaklanjuti seperti dapat dilihat pada Gambar 1.4. Selanjutnya, kategori laporan terbanyak yaitu berupa laporan pengaduan sebanyak 92%, aspirasi sebesar 4%, dan sisanya berupa permintaan informasi dan *whistleblowing system*.



Gambar 1.4 Data Status Laporan Warga Bandung

Sumber: UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Diskominfo Kota Bandung (2017)

Aplikasi LAPOR memfasilitasi koordinasi elektronik antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sehingga mempercepat alur koordinasi dalam menindaklanjuti pengaduan dan aspirasi masyarakat.Menurut wawancara dengan Bapak Furqon Hanafi selaku Staf UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Diskominfo Bandung, LAPOR memiliki alur kerja di mana laporan yang masuk melalui berbagai kanal baik sms, *mobile app*, maupun *website* akan memasuki tahap verifikasi terlebih dahulu terkait kejelasan dan kelengkapan laporan. Setelah itu, laporan akan dilanjutkan ke instansi-instansi terkait paling lambat dalam tiga hari kerja setelah laporan selesai diverifikasi. Selanjutnya, instansi diberikan waktu paling lambat lima hari kerja untuk merumuskan langkah tindak lanjut yang akan dilakukan, jika perumusan telah selesai maka instansi akan memberikan informasi atau notifikasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan. Laporan dianggap selesai apabila sudah ada tindak lanjut dari instansi terkait dalam 10 hari kerja. Alur kerja LAPOR tersebut dapat dilihat secara rinci pada Gambar 1.6.



Gambar 1.5 Alur Kerja LAPOR

Sumber: UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Diskominfo Kota Bandung (2017)

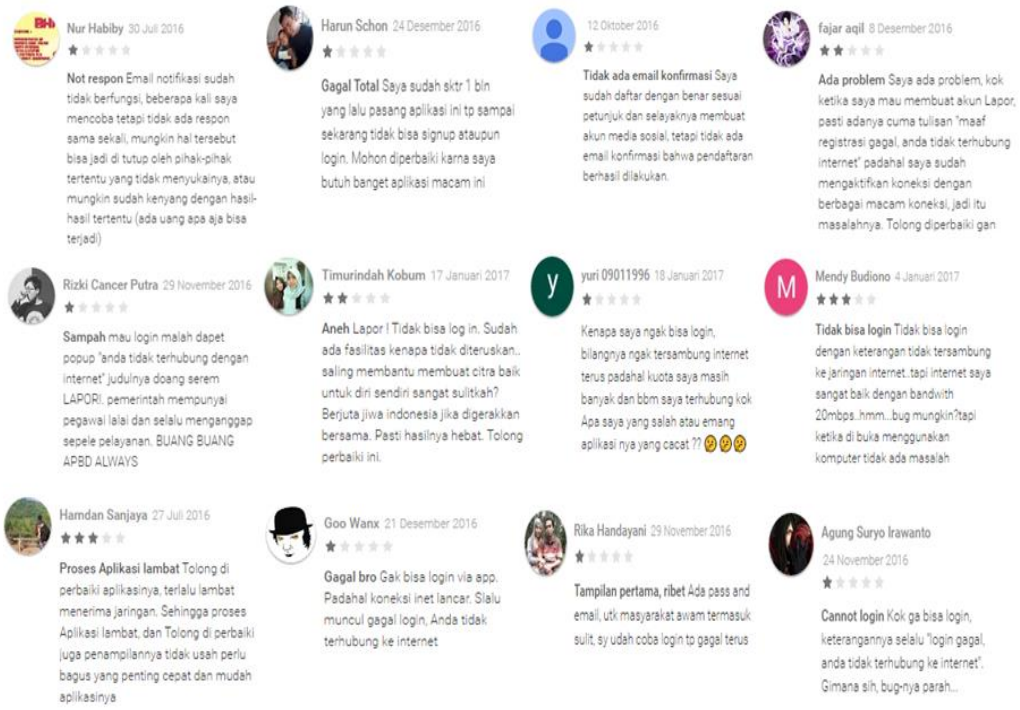
LAPOR sebagai SP4N yaituSistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional memiliki beberapa prinsip:

1) Mudah, yang artinya warga bisa menyampaikan laporan dan aspirasi dengan mudah melalui beberapa kanal yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja yakni pada *website* lapor.go.id, SMS 1708, *mobile app* LAPOR, juga via Twitter & Facebook. Selain itu, LAPOR memiliki mekanisme yang interaktif dan tersedia fitur *whistleblower*. LAPOR juga memiliki pengelolaan yang mudah karena mempunyai *dashboard* pengelolaan.
2) Terpadu, sistem LAPOR ini terhubung dengan K/L/D/I atau Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi yakni menghubungkan berbagai instansi dengan konsep *no wrong door policy* yang artinya menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

3) Tuntas, yang berarti memiliki akuntabilitas proses yang memudahkan penelusuran laporan dengan melakukan pelacakan pada ID *user*, serta adanya ruang diskusi publik. Penanganan laporan juga dimudahkan dengan adanya indikator tindak lanjut yang berwarna merah untuk laporan yang belum ditindaklanjuti, kuning untuk laporan yang sedang dalam proses tindak lanjut, dan hijau untuk laporan yang telah berhasil dan selesai ditindaklanjuti.

   Sumber: UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Diskominfo Kota Bandung (2017)

Berdasarkan prinsip dari LAPOR di atas, nyatanya terdapat penyangkalan dari para pengguna terhadap fitur yang diberikan oleh aplikasi LAPOR seperti dikutip dari Google *Play*. Pada Gambar 1.6 terlihat 859 ulasan pada Google *Play* untuk Android, sedangkan pada *App Store* untuk platform iOS hanya terdapat 6 ulasan pengguna. Ulasan-ulasan tersebut menunjukkan lebih banyak komentar negatif dibandingkan komentar positif. Beberapa pengguna mengutarakan bahwa mereka mengalami kesulitan saat ingin melakukan pengaduan, di mana terdapat komentar mengenai cara kerja aplikasi yang kurang dimengerti orang awam. Beberapa di antaranya yaitu terjadi kesalahan pada *mobile app* LAPOR khususnya menu *login*, tidak terkirimnya *e-mail* verifikasi, terdapat banyak *bug*, aplikasi yang sering mengalami *crash*, kesulitan dalam melakukan pelacakan laporan, dan *loading* konten yang memakan waktu cukup lama walaupun tersedia jaringan internet yang baik. Komentar-komentar tersebut dapat dilihat selengkapnya pada Gambar 1.6 berikut.



Gambar 1.6 Ulasan Pengguna LAPOR

Sumber: *Google Play*

Melihat presentase tingkat tindak lanjut yang cukup tinggi, menurut Bapak Furqon Hanafi sistem LAPOR ini dinilai cukup efektif dalam melibatkan partisipasi publik, di mana masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pemerintahan dan pembangunan. Namun, efektifnya keberadaan sistem LAPOR kontradiktif dengan ulasan pengguna mengenai kanal aplikasi LAPOR itu sendiri. Berdasarkan fenomena tersebut, alasan seseorang dalam menggunakan layanan LAPOR sebagai suatu sistem teknologi tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut perlu diidentifikasi oleh pihak UKP4 selaku pengelola sistem LAPOR.

Beberapa penelitan telah banyak dilakukan terkait adopsi konsumen khususnya dalam konteks teknologi. Terdapat beberapa model dan teori yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat adopsi serta perilaku penggunaan masyarakat dalam kecenderungannya menggunakan suatu

teknologi informasi seperti sistem LAPOR ini. Salah satunya menggunakan model penerimaan teknologi UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang merupakan model untuk menjelaskan niat pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaannya. Venkatesh, Thong, dan Xu (2012) telah melakukan penelitian di mana mereka memperluas teori UTAUT dalam konteks konsumen menjadi UTAUT 2. Teori UTAUT 2 yang menggabungkan tiga konstruk baru ke dalam teori UTAUT sebelumnya, sehingga pada UTAUT 2 terdapat tujuh indikator yakni *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facillitating Condition,* dan ketiga konstruk tambahan yaitu *Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit*. UTAUT 2 dibentuk dari sintesis elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model*, *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *combined* TPB/TAM, *Model of* PC *Utilization*, *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan*Social Cognitive Theory* (SCT).Dibandingkan dengan UTAUT, ekstensi dalam UTAUT2 menghasilkan perbaikan substansial dalam varians yang dijelaskan oleh *behavioral intention* sebesar 56% menjadi 74% dan *technology use* sebesar 40% menjadi 52% (Venkatesh *et al.*, 2012).

Berdasarkan uraian fenomena pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapatdilakukan penelitian untuk mengidentifikasi penerimaan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mereka terhadap sistem LAPOR berdasarkan model*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*(UTAUT) 2. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul"Adopsi Teknologi pada Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dengan Menggunakan Model Modifikasi UTAUT 2 di Kota Bandung".

1.3 Rumusan Masalah

Pemerintah Kota Bandung berupaya menyelesaikan masalah perkotaan dengan solusi yang kreatif melalui pemanfaatan ICT untuk

membuat suatu layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* melalui sistem yang diberi nama LAPOR. Dengan adanya sistem ini, pemerintah berharap dapat memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, dengan mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi. Hal tersebut dilakukan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima oleh pemerintah.

Sistem LAPOR diyakini cukup efektif melihat tingkat selesainya tindak lanjut laporan memiliki presentasi yang cukup tinggi. Namun, disisi lain hal tersebut bertolak belakang dengan banyaknya komentar negatif dari para pengguna akan kanal LAPOR tersebut. Sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menjelaskan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*), peneliti berusaha untuk mencari tahu gambaran penerimaan LAPOR di masyarakat agar efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dapat terwujud.Dengan menggunakan model UTAUT 2, dapat terlihat faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna serta perilaku penggunaan masyarakat dalam kecenderungannya menggunakan sistem tersebut agar dapat dijadikan evaluasi bagi pemerintah untuk implementasi program yang lebih baik lagi.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan hasil *literatur review* yang telah dilakukan, penelitian ini adalah penelitian dengan konteks individual mengenai penggunaan layanan berbasis teknologi. Maka dari itu, model UTAUT 2 dari Venkatesh *et al*. (2012)digunakan sebagai rujukan untuk mengidentifikasi adopsi teknologi pada sistem LAPOR.

1. Berdasarkan model UTAUT 2, apakah *Performance Expectancy, Effort Expectancy,Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation,*

Price Value, dan *Habit* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?

2. Apakah usia dan jenis kelamin mempengaruhi hubungan antara *Performance Expectancy, Effort Expectancy,Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value,* dan *Habit* terhadap*Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?
3. Apakah *Facilitating Conditions, Habit,*dan *Behavioral Intention*berpengaruh terhadap *Use Behavior*dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?
4. Apakah usia dan jenis kelamin mempengaruhi hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Habit* terhadap *Use Behavior*dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diperoleh, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy,Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value,* dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh usia dan jenis kelamin pada hubungan antara *Performance Expectancy, Effort Expectancy,Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value,* dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Facilitating Conditions, Habit,* dan *Behavioral Intention*terhadap *Use Behavior*dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.

4. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh usia dan jenis kelamin pada hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Habit* terhadap *Use Behavior*dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam menambah pemahamantentang perilaku penggunaan teknologi dengan menguji model UTAUT 2 padakonteks penelitian yang baru, yaitu penggunaan sistem terintegrasi dalam pemerintahan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam hal penggunaan sistem terintegrasi dalam pemerintahan.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Hasil penelitan ini diharapkan dapat dijadikan informasi atau masukan bagi pengelola sistem pemerintahan khususnya Pemkot Bandung dalammengurangi risiko penerapan dan meningkatkan kesuksesan implementasi program *Smart City* melalui perbaikan faktor-faktor yang berpengaruh.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada beberapa hal yang dijadikan batasan di dalam ruang lingkup penelitian dengan bertujuan agar mendapatkan hasil akhir yang fokus terhadap permasalahan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat adopsi serta perilaku penggunaan masyarakat dalam kecenderungannya menggunakan sistem LAPOR di Kota Bandung yang telah menerapkan sistem ini sejak tahun 2013, dengan menggunakan konstruksi dari model teori UTAUT 2. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value,*

Habit, variabel *intervening* yakni *Behavioral Intention*, variabel dependen yaitu *Use Behavior*, serta dua variabel moderator yakni *Age* dan *Gender*.

Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat Kota Bandung sebagai responden untuk melihat faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam adopsi sistem LAPOR sebagai salah satu program penunjang *smart city* di Kota Bandung. Selanjutnya, penelitian ini dilaksanakan selama periode Desember 2016 hingga April 2017.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan skripsi ini disusun secara sistematik ke dalam lima bab, yaitu:

- BAB I PENDAHULUAN

  Dalam bagian ini dijelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakangpermasalahan, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA

  Dalam bagian ini dibahas tinjauan pustaka terkait dengan permasalahan dan variabel yang ingin ditelaah lebih mendalam untuk kemudian digunakan dalam menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini.
- BAB III METODOLOGI PENELITIAN

  Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data, serta pengujian hipotesis.
- BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

  Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang digunakan serta pembahasan hasil penelitian.
- BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

  Pada bab terakhir ini akan ditampilkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan kepada objek penelitian.