

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. LAPOR! diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. (LAPOR!, 2016)

Gambar 1.1
Tampilan Halaman Utama *Website* LAPOR!



Sumber: LAPOR!, 2016

Hingga April 2015, LAPOR! telah digunakan oleh lebih dari 290.000 pengguna dan menerima rata-rata lebih dari 800 laporan masyarakat per-harinya. LAPOR! menjadi cikal-bakal sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terpadu secara nasional.

Gambar 1.2

Alur Kerja Sistem LAPOR!



Sumber: LAPOR!, 2016

Secara umum alur kerja sistem LAPOR! Adalah sebagai berikut:

1. Pelaporan: Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada LAPOR! melalui berbagai media termasuk situs <https://www.lapor.go.id/>, SMS 1708 dan juga aplikasi mobile. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke instansi Kementiran/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah (K/L/D) terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan.
2. Tindak Lanjut Pelaporan: LAPOR! akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. Instansi K/L/D diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi

K/L/D memberikan informasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan.

3. Penutupan Laporan: Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi K/L/D pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut.

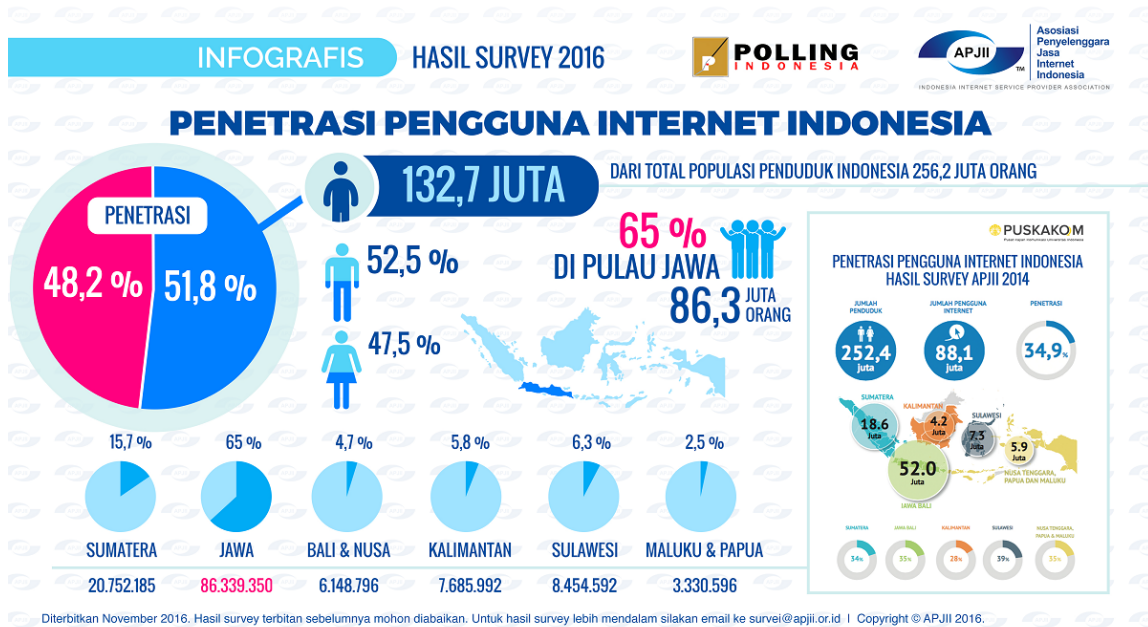
Fitur Utama:

1. Tracking ID LAPOR!. Tracking ID LAPOR! merupakan sebuah kode unik yang secara otomatis melengkapi setiap laporan yang dipublikasikan pada situs LAPOR!. Tracking ID dapat digunakan pengguna untuk melakukan penelusuran atas suatu laporan.
2. Anonim dan Rahasia. Fitur anonim tersedia bagi pelapor untuk merahasiakan identitasnya, sedangkan fitur rahasia dapat digunakan untuk membatasi akses atas laporan hanya bagi pelapor dan instansi terlapor. Kedua fitur ini dapat digunakan untuk pelaporan isu-isu sensitif dan sangat privat.
3. Peta dan Kategorisasi. Setiap laporan dapat dilabeli dengan dengan lokasi geografis, topik, status ketuntasan laporan, dan institusi terkait sehingga pemerintah maupun masyarakat dapat memonitor isu dengan berbagai skala dan sudut pandang. Peta LAPOR! dipergunakan sebagai pusat informasi banjir pada saat bencana banjir besar Jakarta di tahun 2012 dan 2014 sebagai rujukan dalam rangka penyaluran bantuan kepada para korban.
4. Opini Kebijakan. Fitur ini dapat digunakan oleh instansi pemerintah yang terhubung sebagai sarana jajak pendapat masyarakat. Beberapa jajak pendapat yang telah dilakukan melalui fitur ini diantaranya tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Rencana Implementasi Kurikulum Baru Pendidikan 2013. (LAPOR!, 2016)

1.2 Latar Belakang

Gambar 1.3

Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2016



Sumber: APJII, 2016

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat di Indonesia diringi dengan kemajuan teknologi di era globalisasi sekarang ini. Internet memegang peranan penting dalam penyebaran informasi, dapat dilihat pada gambar 1.3 yang menunjukkan pengguna internet di Indonesia yang sudah mencapai angka 132,7 Juta. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yang ada 256,2 Juta, maka dapat dikatakan bahwa penetrasi pengguna internet di negara ini mencapai 51,8%. Angka tersebut meningkat cukup banyak bila dibandingkan dengan tahun 2014 dimana penetrasi internet baru mencapai 34,9%. Pulau Jawa menjadi pulau dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia yaitu sebesar 86,3 juta orang jumlah tersebut meningkat pesat jika dibandingkan dengan data yang dirilis oleh APJII pada tahun 2015 yaitu sebesar 52,0 juta orang.

Menurut data rinci yang dirilis oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia pada tahun 2015, Kota Bandung berada di provinsi Jawa Barat sebagai provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia sebesar 16.4 juta jiwa diikuti oleh Jawa Timur 12.1 juta, dan Jawa tengah 10.7 juta pengguna, dengan itu sudah banyak penerapan inovasi yang memanfaatkan internet dalam pelaksanaannya agar dapat memudahkan masuk dan

keluarnya informasi dari masyarakat maupun pemerintah, salah satu inovasi yang sudah lama diterapkan adalah *e-government* berbentuk *website-website* resmi pemerintahan.

Kota Bandung menjadi salah satu kota yang lebih awal merintis menerapkan *Electronic Procurement* dalam proses pelelangan sejak tahun 2007, sejak tahun 2011 dalam konteks *E-Government*, dirintis tata kelola perencanaan dan penganggaran kota Bandung telah terintegrasi berbasis IT, atau dikenal sebagai Bandung Integrated Resources Management System (BIRMS). Tahun 2007-2008 Kota Bandung juga melakukan restrukturisasi birokrasi melalui penguatan fungsi badan pelayanan perijinan terpadu, juga dilakukan penerapan ISO di seluruh SKPD Kota Bandung secara bertahap, dan pada tahun 2013 seluruhnya akan bersertifikat ISO. (Birms, 2012)

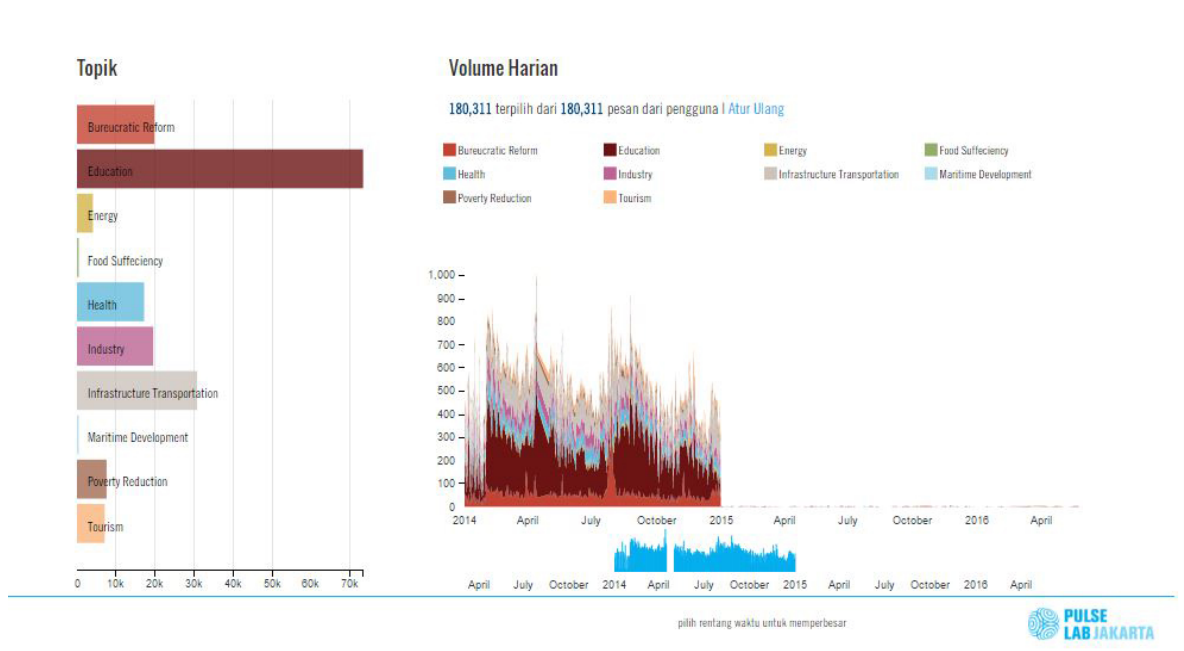
LAPOR! adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan. Berbeda dengan sarana pengaduan online lainnya, LAPOR! memanfaatkan basis teknologi informasi yang berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan nasional antara masyarakat umum dengan pemerintah pusat. (Portal Bandung, 2013)

UKP-PPP bekerjasama dengan Pemkot Bandung untuk mempermudah jalur laporan warga pada aparat terkait dan terpantau serta transparan dengan meluncurkan LAPOR! di Bandung pada 18 Oktober 2013. (Bandung Aktual, 2013)

Tidak hanya untuk menampung aspirasi masyarakat, keterhubungan Pemkot Bandung juga digunakan untuk menilai kinerja setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Bandung. Setiap SKPD wajib menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Tindaklanjuti tersebut yang kemudian dijadikan sebagai indikator kinerja setiap SKPD. Dengan kata lain, LAPOR! menjadi salah satu indikator untuk *reward and punishment* bagi SKPD di Bandung. (Blog LAPOR!, 2016)

Gambar 1.4

Jumlah Laporan LAPOR! di Kota Bandung



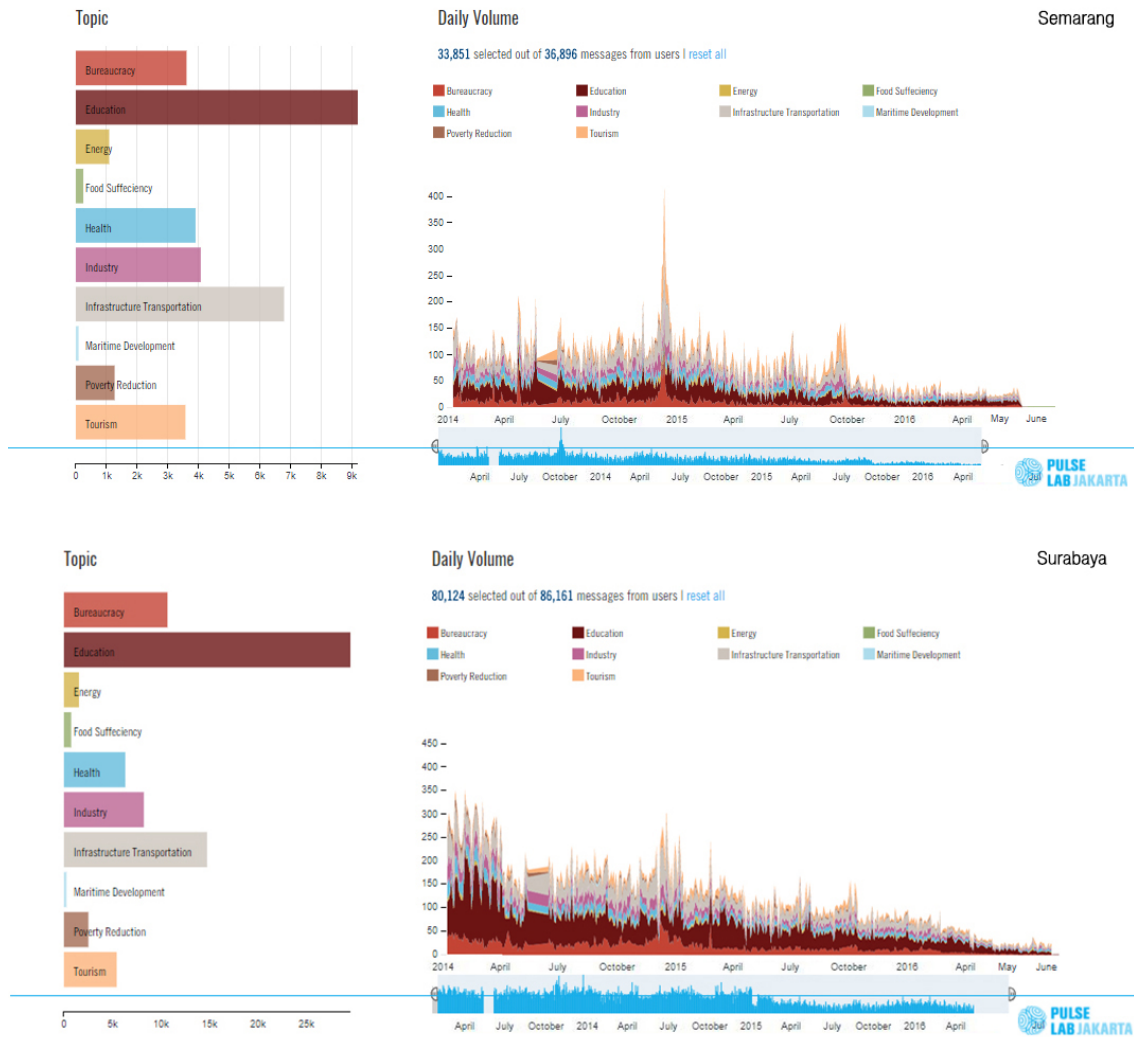
Sumber: Pulse Lab Jakarta, 2016

Menurut data yang disediakan oleh Pulse Lab Jakarta, jumlah laporan pengaduan dan aspirasi yang masuk di Kota Bandung terhitung sejak Januari 2014 sampai 7 Juni 2016 berjumlah sebesar 180.324 namun dapat dilihat pada gambar 1.4 bahwa jumlah terbesar hanya pada tahun 2014 saja.

Jika dibandingkan dengan Kota Semarang dan Surabaya pada gambar 1.5 dibawah yang merupakan dua ibukota provinsi dengan pengguna internet terbanyak setelah Bandung menurut data rinci APJII pada tahun 2015, dalam rentan waktu yang sama yaitu Januari 2014 sampai dengan 7 Juni 2016, laporan yang masuk di Kota Semarang sebanyak 36.896 dan Kota Surabaya sebanyak 86.161 laporan. Dilihat pada grafiknya, ketiga kota tersebut sama-sama mengalami penurunan jumlah laporan dalam rentan waktu tersebut, akan tetapi hanya Kota Bandung yang mengalami penurunan secara drastis.

Gambar 1.5

Jumlah Laporan LAPOR! di Kota Semarang dan Surabaya



Sumber: Pulse Lab Jakarta, 2016

Jika melihat pada sistem LAPOR! secara keseluruhan, menurut laporan penelitian yang dilakukan oleh Tim PIRAC (*Public Interest Research & Advocacy Center*) (2014:29) pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang masuk ke LAPOR! belum semuanya diproses atau diselesaikan. Dari 1395 keluhan masyarakat yang masuk melalui LAPOR! selama 3 bulan (April – Juni 2014), baru 43% atau 604 kasus sudah bisa diselesaikan, selebihnya, 298 atau 22% masih dalam proses atau aktif hold dan 493 atau 35% belum diproses atau aktif. Temuan ini diperkuat dengan data statistik LAPOR! yang merekap 49.056 data yang masuk ke LAPOR! hingga Oktober 2014. Dari keluhan masyarakat yang didisposisikan ini yang ada 17.828 kasus yang berhasil diselesaikan,

6.007 dalam proses penyelesaian dan 21.150 kasus yang belum direspon. Artinya Responsivitas kinerja LAPOR! dalam penyelesaian pengaduan masyarakat masih di bawah angka 50%.

Melihat fenomena menurunnya pesan keluhan maupun aspirasi secara drastis juga adanya laporan mengenai tingkat penyelesaian keluhan yang masih dibawah 50% dan dari beberapa penjelasan serta data yang telah peneliti tampilkan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti dari sisi konsumen mengenai tingkat kepentingan dan kinerja website LAPOR! dilihat dari aspek *E-Government Service Quality* menurut penggunaanya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna website LAPOR!. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai “**Analisis *E-Government Service Quality* Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas mengenai turunnya angka laporan secara drastis dan penyelesaian keluhan yang masih dibawah angka 50%, maka penulis mengemukakan rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna LAPOR! di Kota Bandung?
2. Aspek-aspek *E-Government Service Quality* apa saja yang harus ditingkatkan di LAPOR Kota Bandung?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna LAPOR! di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui aspek-aspek *E-Government Service Quality* apa saja yang harus ditingkatkan pada layanan LAPOR! di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini dapat memeberikan masukan yang bermanfaat berupa sumbangan ide-ide bagi hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat

dan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada LAPOR di Kota Bandung sehingga masyarakat semakin dapat merasakan manfaat dan kemudahannya.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang marketing, khususnya teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Serta juga dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan acuan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *E-Government Service Quality*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I

Dalam penulisan bab 1 terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II

Dalam penulisan bab 2 terdiri dari tinjauan pustaka penelitian (rangkuman teori; penelitian terdahulu), kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III

Dalam penulisan bab 3 terdiri dari jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, jenis, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV

Dalam penulisan bab 4 terdiri dari Hasil Penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan masalah.

BAB V

Dalam penulisan bab 5 disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian. Dan saran yang dirumuskan secara konkrit yang merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah dan alternatif pemecahan masalah.