

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kunci dalam memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang baik haruslah berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup responsif terhadap permintaan, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan solusi yang tepat sesuai dengan masalah yang dihadapi masyarakat. Keterbukaan dan transparansi juga merupakan aspek penting dari pelayanan publik yang berkualitas. Institusi publik harus memberikan akses yang mudah terhadap informasi terkait kebijakan, prosedur, dan hasil kinerja mereka kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan juga setiap orang yang bekerja di dalam suatu organisasi yang berkewajiban melaksanakan serangkaian pelayanan publik.¹ Pelayanan publik sendiri diatur pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan ini lah yang menjadi penguat untuk menjadi acuan kemajuan pada pemerintahan yang mandiri dan juga baik untuk kesejahteraan masyarakat dalam pemerintahan itu sendiri.²

Pelayanan publik menjadi pandangan masyarakat bagaimana pemerintah memberikan kebutuhan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat sebagaimana mestinya. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena untuk mencapai good governance adanya keterlibatan pemerintah dan masyarakat itu sendiri.³ Pelayanan public sendiri memiliki kata dasar “pelayanan” diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok

¹ Dila Erlianti, “Kualitas Pelayanan Publik” 1, no. 1 (2019).

² Bambang Suprianto, “Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8, no. 2 (6 Juni 2023): 123–28, <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.

³ Ni Putu Tirka Widanti, “Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur,” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (9 September 2022): 73–85, <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>.

atau organisasi baik secara langsung maupun tidak secara langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁴

Adapun dasar hukum yang menjadi dasar terbentuknya suatu aplikasi maupun kebijakan untuk mendasari dibentuknya atau dikembangkannya aplikasi Laporan Sleman sebagai berikut :

-PERPRES RI No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan, Pengaduan, dan Pelayanan Publik

-PERBUP No. 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

-PERBUP No. 1.1 Tahun 2018 Tentang Masterplan Smart City

-PERBUP No. 52 Tahun 2021 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2021 – 2024

-SK Bupati No.1.1/Kep.KDH/A/2023 Tanggal 2 Januari 2023 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman

-SK KADIS KOMINFO No. 01/Kep.Ka.Dinas/1/2023 Tanggal 3 Januari 2023

Teknologi pelayanan pengaduan adalah sistem atau platform yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi proses pelaporan dan penanganan pengaduan dari masyarakat secara efisien dan transparan. Dalam teknologi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan pengaduan melalui aplikasi atau situs web yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Penggunaan teknologi ini memungkinkan pengaduan dapat diproses dengan cepat dan akurat, serta memungkinkan pemerintah untuk mengelola pengaduan secara lebih terstruktur. Selain itu, teknologi pelayanan pengaduan sering kali dilengkapi dengan fitur pelacakan, yang memungkinkan pelapor untuk memantau status pengaduannya secara real-time. Hal ini memberikan

⁴ Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro, "Etika Pelayanan Publik di Indonesia," *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (18 April 2019): 59–76, <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>.

transparansi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap proses penanganan pengaduan oleh pemerintah atau lembaga terkait.

Teori yang peneliti gunakan yakni dengan teori Edward George III tentang implementasi kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward George III memiliki empat faktor yang mempengaruhi suatu kebijakannya pada keberhasilannya. Keempat faktor tersebut harus dilaksanakan secara bersamaan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang sangat erat dan saling berkesinambungan.

Aplikasi Lapor Sleman sebagai Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman sudah pernah diteliti oleh Fittia Restiane, Eko Purnomo, Lubna Salsabila pada jurnal yang mengangkat permasalahan “Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency” yang mana pada penelitian tersebut secara inti hasil penelitiannya aplikasi Lapor Sleman dalam pengimplementasiannya masih kurang dengan lambatnya penanganan terkait pengaduan dan masih banyak keluhan dengan aplikasi Lapor Sleman yang masih eror dan masyarakat yang masih belum paham dengan aplikasi Lapor Sleman.

Kabupaten Sleman sudah memiliki beberapa pelayanan pengaduan. Pelayanan pengaduan Sleman salah satunya adalah dengan menggunakan email ke LAPOR@slemankab.go.id, akses pada website www.slemankab.go.id/surat-warga atau dengan menggunakan smartphone pribadi dengan mendownload sebuah aplikasi pada Google Play ataupun App Store yang disebut aplikasi “Lapor Sleman.” Dengan adanya penjelasan yang sudah di paparkan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mencoba memberikan penjelasan mengenai sistem pelayanan aplikasi pengaduan yaitu “Lapor Sleman” dimana dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan dan pelaksanaan dari aplikasi “Lapor Sleman”.

Penelitian ini dilakukan karena terpacu pada penelitian sebelumnya dan pada penelitian ini akan berusaha memberikan data dan hasil yang sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan. Pada penelitian sebelumnya masih banyak permasalahan pada pelaksanaan kebijakan aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan publik yang masih kurang maksimal dan aplikasi yang masih kurang baik atau masih eror, kedua hal tersebut menjadi acuan peneliti untuk Kembali

melakukan penelitian terkait bagaimana implementasi kebijakan tersebut dan apa saja hambatan dan tantangan pada pengimplementasian kebijakan tersebut.

Dalam penelitian ini memiliki daerah kajian yaitu Kabupaten Sleman, Kabupaten Sleman adalah salah satu daerah yang sangat memperhatikan proses digitalisasi dalam pemerintahan sebagai upaya dalam mewujudkan smartcity atau smart regency. Salah satu contoh kebijakan pemerintah dalam upaya mewujudkan smart regency tersebut yaitu dengan menciptakan sebuah inovasi aplikasi Laporan Sleman sebagai layanan pengaduan masyarakat kabupaten Sleman.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, dapat dirumuskan pertanyaan utama peneliti yaitu :

1. Bagaimana implementasi kebijakan aplikasi Laporan Sleman?
2. Bagaimana hambatan dan tantangan implementasi kebijakan Laporan Sleman?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan Laporan Sleman.
2. Untuk mengetahui hambatan dan tantangan implementasi kebijakan Laporan Sleman
3. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Laporan Sleman bermanfaat untuk masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang baik tentang adanya pelayanan yang berbasis teknologi dan juga bagaimana pemerintah mengembangkan teknologi untuk mencapai *good governance*.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan gambaran suatu pemerintahan untuk mencapai suatu *good governance*. Dengan demikian akan adanya pembelajaran bagi pemerintahan yang masih kurang mengedepankan pelayanan public yang berbasis teknologi.

3. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis adalah penelitian ini menjadi tugas akhir penulis untuk mendapat gelar sarjana.

1.5. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum tentang skripsi ini terlebih dahulu secara singkat penyusun kemukakan sistematika pembahasannya sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Meliputi: Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan teori

Meliputi: Beberapa landasan teori yang diperoleh.

Bab III : Metode penelitian

Meliputi: Jenis penelitian, lokasi penelitian dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil dan pembahasan

Meliputi: Pada bagian ini, peneliti akan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Hasil penelitian akan dijelaskan berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara, dan beberapa bukti yang telah terdokumentasi.

Bab V : Penutup

Meliputi: Kesimpulan, saran dan kata penutup