

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE KOTA BANDUNG

IMPLEMENTATION OF THE ONLINE ASPIRATION AND COMPLAINT SERVICE POLICY IN BANDUNG CITY

Sinta Yulia Rachmawati¹

Arnia Fajarwati²

^{1,2)} Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

sintayr04@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya Implementasi Kebijakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai bagaimana Implementasi Kebijakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward III dalam Subarsono yang terdiri dari 4 dimensi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi. Merumuskan proposisi Implementasi Kebijakan melalui sistem LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung berjalan secara optimal berdasarkan faktor-faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui studi pustaka, observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Kota Bandung masih belum berjalan dengan optimal karena kurangnya sosialisasi mengenai manfaat aplikasi LAPOR menjadi penyebab utama minimnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

**Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Layanan Aspirasi dan Pengaduan
Online Rakyat (LAPOR)**

ABSTRACT

The background of this research is the non-optimal implementation of the Online Aspiration and Complaint Service Policy in Bandung City. The aim of this study is to comprehensively understand, analyze, and describe how the implementation of the Online Aspiration and Complaint Service Policy in the City of Bandung unfolds. The theoretical framework employed in this research is George C. Edward III's Policy Implementation model as adapted by Subarsono, which comprises four

dimensions: Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The research formulates propositions for the optimal implementation of the Online Aspiration and Complaint Service Policy at the Department of Communication and Informatics of the City of Bandung based on the factors of Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The research methodology employed is qualitative research with a descriptive approach. Data is gathered through literature review, participant observation, in-depth interviews, and documentation. The findings of this research reveal that the implementation of the Online Aspiration and Complaint Service Policy in the City of Bandung is suboptimal due to a lack of public awareness and socialization regarding the LAPOR application, which is the primary reason for the limited knowledge of the public about the application.

Key words: Implementation, Policy, People's Online Aspirations and Complaints Service (LAPOR)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya terkait erat dengan beragam aspek kehidupan yang melibatkan pemerintah sebagai penyedia berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Ini mencakup pengaturan dan layanan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik bertujuan untuk terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah

yang bertindak sebagai penyedia pelayanan publik seharusnya lebih terbuka dan transparan dalam memberikan pelayanan tersebut. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan adalah melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informatika.

Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik terjadi di Kota Bandung, di mana Pemerintah Kota Bandung berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik melalui program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Hal inidiatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015, yang mencakup penyediaan akses mudah masyarakat ke sistem informasi

LAPOR. Dengan pengelolaan yang terstruktur dan profesional di seluruh SKPD dan BUMD di Kota Bandung, peraturan ini berfungsi sebagai panduan penting dalam pelaksanaannya.

LAPOR adalah sebuah sarana berbentuk aplikasi media yang melibatkan partisipasi publik bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program-program pembangunan. Pentingnya adanya aplikasi LAPOR bagi masyarakat khususnya di Kota Bandung dalam peningkatan pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat melalui media elektronik, memastikan pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil, memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam pengaduan, memfasilitasi arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong peran serta masyarakat dalam pengawasan terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Salah satu kendalanya dalam pelaksanaannya yang belum berjalan optimal pada program aplikasi LAPOR ini yaitu masih banyak masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui fungsi dan penggunaan aplikasi LAPOR tersebut. Dari fakta tersebut, peneliti menemukan indikasi-indikasi lain yang memperlihatkan belum optimalnya dari Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Bandung antara lain sebagai berikut:

1. Masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang paham dan fungsi manfaat penggunaan LAPOR tersebut.
2. Keterbatasan kemampuan dan pemahaman sumber daya manusia mengakibatkan pelaksanaan penanganan LAPOR belum mencapai tingkat maksimal.
3. Kurangnya pembaharuan dalam sarana dan prasarana untuk pelaksanaan LAPOR
4. Dukungan anggaran yang kurang memadai pada aplikasi LAPOR

sehingga dalam menjalankan operasinya belum optimal.

5. Keterlibatan partisipasi aktif dari masyarakat yang kurang dalam melaporkan masalah dan memantau penanganannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, peneliti menghubungkan dengan Implementasi Kebijakan, karena dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR di Kota Bandung belum sesuai dengan apa yang diterapkan dalam aturan kebijakan seperti dengan demikian hal ini tidak selaras dengan Peraturan Walikota Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung pada Pasal 4 ayat (1) hak pengadu dan kewajiban penyelenggara sebagaimana dimaksud bahwa pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan SKPD/BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan mensosialisasi atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran oleh SKPD/BUMD. Selanjutnya, Pasal 4 ayat (2) sebagaimana dimaksud dalam pengelolaan pengaduan, pengelola

wajib mensosialisasikan prosedur pengelolaan pengaduan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Menurut Solihin Abdul Wahab maupun Budi Winarno sepakat bahwa istilah kebijakan ini penggunaannya sering dipertukarkan dengan istilah lain seperti tujuan (goals) program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, standar, proposal dan *grand design*. Maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan di antara

berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011:94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*). Sedangkan menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011:99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

2.2 Model Implementasi Kebijakan

Teori George C. Edward III Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, antara lain:

a. Komunikasi, keberhasilan dalam implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus

dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- b. Sumber daya, walaupun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c. Disposisi, merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi juga menjadi tidak efektif.

d. Struktur birokrasi, struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek tersebut adalah Standar Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu Panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pandangan Edwards (dalam Budi Winarno, 2008: 181) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik. Struktur Birokrasi menurut Edwards III (dalam Budi Winarno, 2008: 203) terdapat dua karakteristik utama, yakni Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi. SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran- ukuran dasar berkembang

sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi- organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan, fragmentasi berasal dari tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislative, kelompok- kelompok kepentingan pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti mengingat bahwa tujuana dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika terhadap Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kota Bandung.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang peneliti teliti. Selama penelitian berlangsung, data tidak dikumpulkan

secara numerik, tetapi berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen, memo, dan dokumen lainnya. Dengan demikian, penggunaan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang mendasar terhadap masalah-masalah sosial secara menyeluruh dan impresif dengan menggabungkan analisis dan interpretasi data yang ditampilkan secara naratif.

4. PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Kebijakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Kota Bandung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan dalam Komunikasibahwa minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi LAPOR disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai manfaat aplikasi ini. Perlu adanya upaya pengembangan dalam sosialisasi untuk memastikan masyarakat memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal. Meskipun informasi yang diberikan telah membantu masyarakat dalam menggunakan aplikasi, masih dibutuhkan usaha lebih lanjut dalam

menyebarkan informasi secara luas. Kesimpulan ini menegaskan perlunya peningkatan dalam sosialisasi aplikasi LAPOR agar masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal dan pemerintah dapat lebih efisien dalam menangani masalah yang diadukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa terkait Sumber Daya bahwa tim pengelola LAPOR dalam hal jumlah sudah memadai namun dalam kemampuan masih harus ditingkatkan, termasuk tingkat SKPD/OPD hingga tingkat kecamatan dan kelurahan yang masing-masing memiliki admin untuk menindaklanjuti laporan pengaduan. Fasilitas sarana dan prasarana sudah lengkap dalam kuantitas nya namun dalam kualitas nya contohnya masih banyaknya alat-alat yang harus di perbaiki dan di perbaharui ke versi yang terbaru, mengingat program LAPOR beroperasi secara online dan hanya memerlukan perangkat teknologi seperti monitor dan wifi. Namun, terkait anggaran, terlihat bahwa anggaran yang tersedia untuk program LAPOR masih kurang memadai terutama dalam hal penyelenggaraan sosialisasi offline.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kepercayaan, transparansi, dan tanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi LAPOR merupakan fondasi penting untuk membangun kerjasama yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan layanan publik dan menyelesaikan masalah bersama. Selain itu, tanggung jawab tim pengelola LAPOR terhadap pengadu telah dijalankan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, dengan fokus pada pemenuhan standar operasional dan memberikan pelayanan yang maksimal. Ini tidak hanya mendukung penyelesaian masalah, tetapi juga memperkuat kepercayaan dalam tata kelola yang baik dan partisipasi aktif warga dalam membangun masyarakat yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam Struktur Birokrasi pelaksanaan program LAPOR oleh tim pengelola pelaksanaan program LAPOR telah dijalankan sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang diatur oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta SOP yang tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 1265 tentang Pengelolaan LAPOR. Selain itu, kerjasama yang baik antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan SKPD terkait dalam hal koordinasi telah memastikan penyampaian informasi yang efektif. Pemantauan dan evaluasi rutin dilakukan, dengan laporan kompilasi mingguan dan laporan tahunan kepada pimpinan, sehingga memastikan bahwa pelaksanaan pengaduan berjalan sesuai standar operasional dan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

4.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Program LAPOR

Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program LAPOR ini. Berikut adalah contoh faktor-faktor tersebut:

Faktor Pendukung

- a. Adopsi teknologi canggih dan internet yang semakin luas mendukung kelancaran program LAPOR. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah

- mengajukan pengaduan secara online dan gratis.
- b. Dinas Komunikasi dan Infomatika Kota Bandung bekerjasama dengan lembaga-lembaga terkait, organisasi masyarakat sipil, dan sektor swasta dapat memperkuat pelaksanaan program LAPOR.
 - c. Program LAPOR berfokus pada transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Faktor ini mendukung pemantauan terhadap kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan dan aspirasi masyarakat

Faktor Penghambat:

- a. Kurangnya sumber daya terutama pada dana anggaran untuk sosialisasi offline dan kurangnya staff yang terlatih karena sering adanya perpindahan atau pergantian staff yang disebut sebagai mutasi, rotasi, atau promosi.
- b. Ketidakpercayaan masyarakat, Jika masyarakat tidak percaya bahwa pengaduan mereka akan ditangani dengan serius, mereka mungkin enggan menggunakan program LAPOR. Penting untuk membangun kepercayaan masyarakat.
- c. Keterbatasan sumber daya sarana dan prasana sehingga melibatkan masalah teknis, seperti kerusakan server atau perangkat lunak, dapat mengganggu pelaksanaan program LAPOR.
- d. Volume Pengaduan yang Tinggi, Jika jumlah pengaduan yang masuk sangat tinggi, pemerintah mungkin menghadapi kesulitan dalam menangani semuanya dengan cepat.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian menunjukkan bahwa minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi LAPOR disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dari aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih kuat dalam mengembangkan sosialisasi agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. lain itu, sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan LAPOR memiliki jumlah yang memadai, tetapi perlu peningkatan kemampuan. Sarana dan prasarana yang sudah ada cukup baik dalam hal

kuantitas dan kualitas, namun beberapa alat seperti monitor dan perangkat teknologi lainnya memerlukan pembaruan. Kendala utama yang dihadapi adalah masalah anggaran, terutama dalam penyelenggaraan sosialisasi offline. Oleh karena itu, perlu perencanaan dan alokasi anggaran yang lebih baik untuk mendukung sosialisasi yang efektif. Dalam konteks struktur birokrasi, pelaksanaan program LAPOR berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang diatur oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta SOP yang tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 1265 tentang Pengelolaan LAPOR. Kerjasama yang baik antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan SKPD terkait dalam hal koordinasi juga merupakan elemen penting. Pemantauan dan evaluasi rutin telah memastikan bahwa penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan standar operasional, memperkuat tata kelola yang baik, dan mendorong partisipasi aktif warga dalam membangun masyarakat yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Revida, E. A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Achmad Nurmandi, D. K. (2020). *Teknologi Informasi Pemerintahan*. Yogyakarta: Umy Press.
- Wiwik Sulistiyowati, S. M. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Agustino. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Van Meter dan Van Horn*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nugroho D, R. (2016). *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi* Soren C Winter 2003. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Tata Ruang, Edisi I;1997.
- Ndraha, T. (2015). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Batinggi, A. &. (2014). *Pengertian Pelayanan Umum Dan Sistem*

- Manajemen. Manajemen
Pelayanan Umum
- Sugiyono. (2012). Memahami
Penelitian Kualitatif. Bandung:
Alfabeta
- Subarsono. (2011). Analisis Kebijakan
Publik (Konsep, Teori Dan
Aplikasi). Yogyakarta:
Pusataka Pelajar
- Winarno, B. (2007). Kebijakan Publik
Teori dan Praktek. KAPI
- B. Dokumen**
- Walikota Bandung. 2016. Surat
Keputusan Walikota Bandung
Nomor 488/Kep.703-
Diskominfo/2016. Tentang
Tim Pengelola Layananan
Aspirasi dan Pengaduan
Online Rakyat di Lingkungan
Pemerintah Kota Bandung.
- Kota Bandung. 2015. Peraturan
Walikota Bandung Nomor
1265 Tahun 2015 Tentang
- Pedoman Pengelolaan
Layanan Aspirasi dan
Pengaduan Online Rakyat
Kota Bandung. Pemerintah
Kota Bandung: Bandung.
- Indonesia. 2011. Peraturan Daerah
Nomor 16 Tahun 2011
Tentang Pelayanan Publik
- Indonesia. 2013. Peraturan PresidenRI
Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik
Masyarakat di Lingkungan
Depdagri dan Pemda.
- Indonesia. 2009. Undang-undang
Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. 2008. Peraturan
Pemerintahan Republik
Indonesia Nomor 6 Tahun
2008 Tentang Pedoman
Evaluasi Penyelenggaraan
Pemerintahan Daerah.