

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik merupakan hak bagi seluruh masyarakat Indonesia. Namun tidak semua masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang baik dalam kehidupan sehari-harinya. Banyak kekurangan dalam pelayanan publik membuat masyarakat menjadi tidak nyaman, terganggu, dan terhambat aktifitasnya. Kekurangan tersebut dapat timbul dari sisi infrastruktur maupun pelayanan yang diberikan oleh badan publik. Untuk memperbaiki hal tersebut, masyarakat dapat turun tangan langsung dengan memberikan aspirasi maupun pengaduan dan laporan mengenai layanan publik yang didapatkannya.

Akan tetapi, masyarakat pada saat ini cenderung enggan untuk melapor dikarenakan bingung mencari media yang tepat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan tersebut. Banyak pihak yang seolah-olah saling lempar dalam menyikapi pengaduan yang disampaikan masyarakat. Mereka saling menuduh bahwa pengaduan tersebut bukan berada dibawah kewenangannya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya tidak adanya sinkronisasi yang terjadi antar lembaga dalam menanggapi aspirasi dan aduan dari masyarakat. Tumpang tindih pun seringkali terjadi dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Sedangkan salah satu hal yang penting dalam mewujudkan *good governance* adalah adanya kualitas hidup yang baik dalam masyarakat dengan meningkatkan layanan publik (Maryam, 2016). Pemerintah harus melayani masyarakat yang merupakan customer utama yang sehari-harinya membutuhkan layanan dari pemerintah (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2005).

Begitupun dengan Kabupaten Mukomuko, Masyarakat cenderung enggan untuk melaporkan permasalahannya ataupun memberikan aspirasi kepada pemerintah dikarenakan banyak faktor. Faktor pertama yang mempengaruhi keengganan masyarakat adalah jarak dan susahnya akses sehingga membuat masyarakat di Kabupaten Mukomuko enggan untuk melaporkan ketidaknyamanan mereka. Ibukota Kabupaten Mukomuko dianggap jauh oleh masyarakat yang

tinggal di desa-desa perbatasan dengan kabupaten lainnya. Belum lagi akses medan jalan yang cukup sulit membuat kendaraan kesulitan untuk menjangkau ke daerah mereka. Masyarakat juga cenderung enggan melapor dikarenakan takut identitas mereka diketahui jika melaporkan hal-hal yang negatif terhadap pelayanan publik dan kinerja pemerintahan. Selain itu, masyarakat juga tidak mengerti bagaimana cara untuk melapor sehingga mereka lebih memilih untuk berdiam diri melihat keadaan yang terjadi di sekitar mereka.

Melihat hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Mukomuko melalui Dinas Komunikasi dan Informatika memikirkan cara terbaik untuk mengatasi permasalahan yang ada. Ditengah *trend* tingginya penggunaan internet saat ini, maka pilihan yang diatuhkan adalah menggunakan sebuah layanan yang berbasis internet untuk menghapus permasalahan yang ada sekaligus mendukung terwujudnya *e-government* di Kabupaten Mukomuko.

Menurut Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto (2005) penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien, dan interaktif disebut dengan *e-government*. Intinya *e-government* adalah penggunaan *information technology* (teknologi informasi) yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, pengusaha dan pihak-pihak lainnya. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* adalah bertujuan untuk memperbaiki dan mempermudah hubungan antar lembaga dan pihak-pihak lainnya dengan orientasi utama untuk melayani masyarakat.

Untuk mewujudkan *e-government*, Pemerintah Kabupaten Mukomuko menggunakan beberapa aplikasi dan membentuk akar yang kuat dibidang *information technology*. Induk dari kekuatan teknologi dan komunikasi pada Pemerintah Kabupaten Mukomuko terletak pada Dinas Komunikasi dan Informatikanya. Dinas Komunikasi dan Informatika menggunakan beberapa media dan aplikasi untuk mendekatkan dan menghubungkan antara Pemerintah Kabupaten Mukomuko dengan masyarakat. Salah satu layanan berbasis internet yang digunakan pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko adalah *SP4N LAPOR!* (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

*SP4N LAPOR!* merupakan sarana yang tepat bagi Pemerintah Kabupaten Mukomuko untuk mewujudkan pemerintahan yang mengutamakan pelayanan publik. *SP4N LAPOR!* mulai dilirik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko untuk digunakan sebagai sistem pengaduan resmi pada tahun 2017. Aplikasi *SP4N LAPOR!* merupakan salah satu aplikasi yang diharapkan bisa mendukung terciptanya *e-government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mukomuko. Bidang Hubungan Media dan Layanan Informatika ditunjuk sebagai penanggungjawab kegiatan yang berkaitan dengan aplikasi *SP4N LAPOR!*

Pada tahun 2017 ditunjuklah salah satu kepala seksi untuk mengikuti pelatihan aplikasi *SP4N LAPOR!* yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mulai dari tahun 2017 otoritas manajemen *SP4N LAPOR!* yang mulanya dipegang oleh Kantor Staf Presiden berpindah ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pemerintah Kabupaten Mukomuko diberikan akun untuk dapat mengakses dan dapat terintegrasi dengan layanan *SP4N LAPOR!*

*SP4N LAPOR!* ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. *SP4N LAPOR!* dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pengawas dari *SP4N LAPOR!* adalah Kantor Staf Presiden RI. Dalam hal ini Kantor Staf Presiden RI berperan sebagai pembina dan pegawai program prioritas nasional. Sedangkan Ombudsman Republik Indonesia ditunjuk sebagai sebagai pengawas pelayanan publik *SP4N LAPOR!* (Duta Digital Nusantara, 2018). Namun pada tanggal 09 September 2021, dilakukan penandatanganan nota kesepahaman atau MoU *SP4N LAPOR!* 2021-2026 yang mengikutsertakan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) dan Kementerian dalam Negeri (Kemendagri) dalam pengelolaan layanan *SP4N LAPOR!* nasional.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pada pasal 2 mengatakan bahwa undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara

pemerintah dan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Lahirnya *SP4N LAPOR!* diharapkan dapat memfasilitasi antara pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi keluhan yang ada dan terciptanya pelayanan publik yang lebih baik lagi (Blog Lapor, 2019)

*SP4N LAPOR!* merupakan sarana interaktif berbasis media sosial yang mudah, terpadu, dan tuntas yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk memberikan aspirasi, informasi, dan pengaduan mengenai pelayanan publik yang ada di Indonesia. Seluruh elemen lapisan masyarakat dapat mengadukan hal-hal mengenai pelayanan publik pada semua tingkat pemerintahan, mulai dari pemerintah kabupaten / kota, pemerintah provinsi, lembaga, dan kementerian (Kantor Staf Presiden, 2021).

Layanan *SP4N LAPOR!* (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Pengaduan Online Rakyat) muncul untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat ketika harus melaporkan kejadian yang terjadi disekitarnya. *SP4N LAPOR!* juga dimaksudkan untuk menghindari sikap saling lempar tanggungjawab dan tumpang tindih dalam pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Dengan adanya *SP4N LAPOR!* maka diharapkan adanya layanan satu pintu terhadap seluruh aspirasi dan laporan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dipergunakannya.

*SP4N LAPOR!* adalah sebuah layanan baru yang dikhususkan untuk mengelola seluruh aspirasi dan laporan masyarakat. Masyarakat belum familiar terhadap layanan *SP4N LAPOR!*, bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan tersebut. Hal-hal yang baru pada dasarnya harus diperkenalkan terlebih dahulu kepada masyarakat. Dengan begitu setelah masyarakat kenal dengan layanan tersebut, maka masyarakatpun akan mengetahui tata cara pengaduan yang benar agar pengadunnya sampai pada badan publik yang dituju. Dan diharapkan akan terjadi perbaikan terhadap layanan publik sehingga terciptanya iklim *good governance*. Siapa pun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2009).

Saat ini Pemerintah Kabupaten Mukomuko telah menggunakan layanan *SP4N LAPOR!* dalam mengelola pengaduan dan aspirasi dari masyarakat terhadap pelayanan publik. Anggaran pun telah diberikan pemerintah Kabupaten Mukomuko melalui Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengelola dan memaksimalkan layanan *SP4N LAPOR!*. Agar dapat mengimplementasikan layanan *SP4N LAPOR!* dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku, maka *public relations* (humas) Kabupaten Mukomuko, dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko harus menjalin hubungan yang baik dengan publik internal dan eksternalnya. Publik internalnya adalah admin perangkat daerah dan pejabat penghubung, sedangkan publik eksternalnya adalah masyarakat.

Hubungan yang baik harus dijalin kepada kedua belah pihak agar implementasi *SP4N LAPOR!* di Kabupaten Mukomuko berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan. *Relations* bisa dipelihara melalui sosialisasi, *sharing*, dan evaluasi kegiatan *SP4N LAPOR!*. *Relations* yang baik dengan publik internalnya bertujuan agar admin perangkat daerah dan pejabat penghubung dapat selalu aktif untuk menjawab aspirasi dan laporan yang diberikan oleh masyarakat. Sedangkan *relations* yang baik dengan publik eksternalnya bertujuan agar masyarakat mengetahui informasi mengenai layanan *SP4N LAPOR!* dan menggunakannya sebagai satu-satunya wadah untuk menyalurkan aspirasi dan laporan masyarakat mengenai pelayanan publik.

Implementasi *SP4N LAPOR!* di kabupaten mukomuko saat ini belum maksimal, hal tersebut ditunjukkan dari tingkat statistik penggunaan layanan pengaduan maupun aspirasi yang dikirimkan masyarakat ke *SP4N LAPOR!* Ada 25 kategori layanan yang bisa dilakukan pengaduan, tetapi yang dimanfaatkan di kabupaten mukomuko hanya ada 15 jenis kategori pengaduan yang digunakan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko sebagai *government public relations* Pemerintah Kabupaten Mukomuko kepada masyarakat masih belum baik.

Selain itu, kesadaran admin organisasi perangkat daerah dan pejabat penghubung dalam menjawab pengaduan masyarakatpun dikatakan kurang. Hal

tersebut ditunjukkan dari statistik rekapitulasi kinerja unit yang menunjukkan bahwa masih banyak laporan dan aspirasi dari masyarakat yang masuk kedalam layanan SP4N LAPOR yang belum dijawab oleh perangkat daerah. Melihat realitas tersebut, maka hubungan yang baik antara Dinas Komunikasi dan Informatika dan publiknya harus terjalin dengan lebih baik lagi. Hal tersebut tidak hanya bertujuan untuk mengajak ataupun membujuk, tetapi bertujuan untuk meningkatkan kualitas diri.

White dalam Indriyani (2012) menyebutkan bahwa bahwa *organization-public relationship* akan tumbuh dan berkembang apabila masing-masing pihak (baik organisasi dan publik terkait) saling mengerti satu sama lain dan bersedia untuk berkontribusi demi tercapai tujuan bersama yang saling menguntungkan. Tujuan bersama disini adalah kesadaran dan keinginan dari pihak admin perangkat daerah, pejabat penghubung, dan masyarakat untuk menyukseskan penggunaan SP4N LAPOR sebagai satu-satunya kanal penyampaian aspirasi dan pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana *organization-public relations* antara Dinas Komunikasi dan Informatika kepada publik internal dan eksternalnya dalam menyukseskan implementasi layanan SP4N LAPOR!. Apakah Dinas Komunikasi dan Informatika telah menerapkan langkah-langkah yang tepat ketika membentuk hubungan yang harmonis dengan setiap publiknya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana *organization-public relations* dalam implementasi SP4N LAPOR! di Kabupaten Mukomuko?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang dijabarkan dalam pertanyaan penelitian, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui peran yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko dalam menjalin hubungan dengan publik.
- 2) Untuk menganalisis hasil pelaksanaan *organization-public relations* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko dalam implementasi *SP4N LAPOR!*.
- 3) Untuk menganalisis implementasi *SP4N LAPOR!* di Kabupaten Mukomuko.

#### 1.4 Manfaat Penelitian.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Manfaat akademis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi keilmuan khususnya ilmu komunikasi yang merupakan ilmu pengetahuan baru terutama mengenai *organizations-public relations* agar bisa terus menerus berkembang kajian keilmuannya.
- 2) Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan agar bisa membantu dan memberikan masukan disegala tingkat pemerintahan mulai dari pemerintah kabupaten / kota, pemerintah provinsi, lembaga, dan kementerian dalam mengimplementasikan layanan *SP4N LAPOR!* sebagai kanal layanan aspirasi masyarakat.

