

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat yang terjadi pada era globalisasi beriringan dengan meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan tingginya kebutuhan dan mobilitas masyarakat suatu daerah. Kebutuhan manusia yang kita ketahui terdiri dari kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Agar dapat menjalankan kehidupannya, setidaknya masyarakat harus memperoleh kebutuhan primer. Akan tetapi dewasa ini kebutuhan primer tidak lagi hanya berupa sandang, pangan dan papan. Kini muncul istilah gawai sebagai unsur dari teknologi dan bahkan kegiatan pemerintahan pun tidak terlepas dari yang namanya teknologi.

Interaksi sosial yang terjadi ketika terjalinnya hubungan atau komunikasi antara individu dalam masyarakat. Perkembangan kehidupan masyarakat terus menghadirkan inovasi-inovasi baru dalam kehidupan melalui teknologi, termasuk dalam hal ini sarana dalam berkomunikasi antar individu dalam masyarakat. Media sosial sebagai buah dari inovasi yang dibuat oleh manusia, mengambil peranan penting dalam kemudahan dalam proses berkomunikasi antar manusia, yang jika dahulunya untuk berkomunikasi harus dilakukan secara tatap muka atau lewat surat yang pastinya memakan waktu yang cukup lama agar bisa berkomunikasi dengan lokasi yang berbeda, sekarang dengan media sosial proses tersebut tidak terhalang oleh jarak dan waktu. `

Dengan penyebaran informasi yang begitu cepat dengan didorong dengan teknologi membuat masyarakat menjadi lebih kritis akan setiap keadaan yang terjadi pada dirinya maupun lingkungan sekitarnya. Disini pemerintah dituntut untuk dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman terutama di bidang media sosial ini. Apabila pemerintah sendiri lamban dalam memberikan pelayanan, ini bisa mengakibatkan pemerintah tersebut di serang habis-habisan oleh 'netizen' di media sosial. Karena saat ini media sosial sudah menjadi sarana yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya terhadap berbagai permasalahan yang terjadi. Untuk dapat Mengakomodir hal tersebut,

pemerintah harus bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dengan pemanfaatan perkembangan teknologi dalam hal ini penggunaan media sosial harus dimaksimalkan agar pemerintah bisa menyerap aspirasi dari masyarakat.

Pemerintah harus cepat tanggap dalam menanggulangi masalah masyarakatnya, cepatnya respon pemerintah ini menjadi suatu tolak ukur seberapa puas masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Apabila pemerintah mengetahui ada masalah di suatu wilayah dan langsung cepat tanggap dalam penanggulangan maka *feedback* dari masyarakat pun akan baik. Karena kepuasan masyarakat sudah menjadi hal yang utama bagi suatu pemerintahan. Maka dari itu pemerintah dituntut untuk dapat membangun inovasi-inovasi baru dalam hal menanggulangi permasalahan dari masyarakat.

Saat ini aktualisasi media sosial oleh pemerintah sangat diperlukan dalam hal penanggulangan permasalahan yang dialami masyarakat yang terjadi di lingkungan sekitarnya. Karena di dalam Undang-Undang telah tertulis perihal perlindungan bagi warga negara untuk menyatakan pendapat maupun kritik terhadap pemerintah. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang No. 9 Tahun 1998 pasal 1 ayat 1:

“Kemerdekaan menyampaikan pendapat adalah hak setiap warga negara untuk menyampaikan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara bebas dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Melihat dari banyaknya permasalahan-permasalahan masyarakat yang makin kesini semakin kompleks hingga dorongan masyarakat yang semakin gencar melakukan komplek terhadap kinerja pemerintah. Sesuai dengan pendapat menurut Koiman (2009:273), “*Governance* adalah hubungan sosial politik yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat di berbagai aspek yang ada kaitannya dengan kepentingan masyarakat dan keterlibatan pemerintah pada kepentingan tersebut”. Dari sini penulis dapat menyimpulkan bahwa perlu adanya *treatment* dari pemerintah untuk mengatasinya yakni dengan memanfaatkan media yang dapat memudahkan pemerintah dalam mengumpulkan seluruh keluhan-keluhan masyarakatnya dalam satu waktu.

Sejalan dengan pemikiran tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa barat meluncurkan sebuah program inovatif bernama “Jabar *Quick Response*” yang dapat dijadikan sebagai solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi di masyarakat. Program ini dijalankan berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat nomor 465.05/Kep.1006-Humaspro/2019 Tentang Perubahan Atas Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 465.05/KEP.1215-HUMASPRO/2018 tentang Tim Respon Cepat Jawa Barat . Program ini sangat membantu masyarakat yang terkendala secara ekonomi maupun kesehatan dan tidak terjangkau oleh pemerintah dikarenakan lokasinya yang terpelosok, inilah yang menjadikan teknologi memiliki peranan yang sangat penting. Pada pelaksanaannya masyarakat bisa membantu pemerintah untuk turut andil dalam menanggulangi permasalahan-permasalahan yang klasik ini. Program yang dijalankan secara online ini dipastikan dapat menstimulasi pemerintah dalam menanggulangi permasalahan masyarakat tanpa terkendala jarak atau tempat terpencil sekalipun. Keikutsertaan masyarakat dalam program ini juga dapat menghilangkan paradigma bahwa pemerintah tidak peduli dengan warganya.

Program Jabar *Quick response* ini merupakan program strategis gubernur Jawa Barat yang di inisiasi ketika Kang Emil menjabat. Beliau membuat kanal aduan yang mana semua masyarakat Jawa Barat dapat melakukan pengaduan dari rumah masing-masing tanpa perlu jauh-jauh datang ke Bandung untuk melakukan pengaduan. Karena pada saat Kang Emil menjabat, masyarakat jauh-jauh mendatangi Gedung Sate untuk melakukan pengaduan tanpa mengetahui tindaklanjut dari pengaduan mereka apakah di tindak atau tidak. Dengan dirilisnya kanal ini, masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengaduan keluhan dengan prosedur yang jelas, mudah dan dapat diketahui tindaklanjutnya yang dapat diliha langsung pada website Jabar *quick Response*.

Pada awal perilisan kanal ini, pelayanan Jabar *Quick Response* hanya berbentuk chat via media sosial dan telepon. Untuk mempermudah pelayanan, pada 1 januari 2019 diluncurkanlah laman resmi Jabar *Quick Response*. Di laman ini dilengkapi dengan prosedur-prosedur, indikator pengaduan, data

pengaduan dan pelacakan tindak lanjut pengaduan.

Tabel 1.1
Jumlah Pengaduan Masuk, Direspon, dan Tertangani Tahun 2019

Pengaduan	Jumlah aduan
Pengaduan Masuk	57.187
Telah Direspon	34.364
Tertangani	404

Sumber : Hasil wawancara dengan Admin Jabar *Quick Response* pada 13 Agustus 2020

Berdasarkan tabel diatas telah tergambar bagaimana banyaknya jumlah pengaduan yang telah dilakukan masyarakat selama 312 hari setelah diluncurkannya Jabar *Quick Response* di Jawa Barat. Hal ini menjadi penanda bahwa masyarakat antusias dengan adanya portal ini, karna masyarakat bisa dengan mudah melakukan pengaduan akan kondisi diri masyarakat itu sendiri dan lingkungan sekitar. Meskipun sudah banyaknya pengaduan yang masuk, hanya sekitar 0,002% pengaduan yang baru tertangani pada tahun 2019. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber pendanaan untuk penindakan pengaduan. Karena dalam melakukan penindakan Jabar *Quick Response* tidak menggunakan dana APBD melainkan diperoleh dari Kerjasama dengan CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dengan banyaknya pengaduan tidak memungkinkan untuk menangani seluruh pengaduan secara langsung dan cepat, yang mana ini menjadi tantangan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan, dalam hal ini pada pelayanan pengaduan Jabar *Quick Response*.

Walau demikian tetap masih banyak hal-hal yang harus dikaji kembali dikarenakan program ini adalah program yang masih baru dari pemerintah Provinsi Jawa Barat pada kepemimpinan Ridwan Kamil.

Hal inilah yang menjadi sorot perhatian peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM JABAR QUICK RESPONSE PADA HUMAS DAERAH PROVINSI**

JAWA BARAT” Peneliti berpendapat bahwa program ini bisa membantu bukan hanya pemerintah Jawa Barat dalam menanggulangi permasalahan di daerah pelosok tetapi khususnya untuk warga Jawa Barat yang memang sedang membutuhkan bantuan dengan segera.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya penyuluhan mengenai tata cara melakukan pengaduan pada kanal Jabar *Quick Response*. Kurangnya sosialisasi yang lebih masif yang oleh *implementor* atau agen pelaksana kebijakan mengenai banyaknya masyarakat yang belum mengetahui kebijakan program Jabar Quick Response.
2. Kurangnya perluasan mengenai persyaratan dan tatacara melakukan pengaduan ke Jabar *Quick Response*, sehingga ada banyak pengaduan yang masuk kemudian di tolak karena kurangnya persyaratan untuk melakukan pengaduan ke Jabar *Quick Response*.
3. Terdapat kekurangan sumber daya keuangan untuk penindakan pengaduan yang menyebabkan masih banyaknya pengaduan masyarakat yang belum tertangani.
4. Tidak terdapatnya struktur dan tugas pokok yang jelas mengenai penanganan dari JQR, karena penanganan masih bersifat koordinasi dengan stakeholder lain di daerah. Dan tidak adanya aturan yang mengikat.

C. Rumusan Masalah

Permasalahan yang peneliti bahas pada penelitian ini adalah berkenaan dengan Implementasi kebijakan program Jabar *Quick Response* pada Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat. Untuk mempermudah penelitian ini, peneliti akan menjabarkan kedalam bentuk pertanyaan yang merujuk kepada indikator keberhasilan implementasi menurut Edward III (Trisakti, 2017), yaitu :

1. Bagaimana Komunikasi dalam implementasi Kebijakan Program Jabar

Quick response pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat?

2. Bagaimana Sumber Daya dalam implementasi Kebijakan Program Jabar *Quick response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Disposisi dalam implementasi Kebijakan Program Jabar *Quick response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana Struktur Birokrasi dalam implementasi Kebijakan Program Jabar *Quick response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah peneliti susun diatas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Komunikasi dalam implementasi kebijakan program Jabar *Quick Response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui Sumber Daya dalam implementasi kebijakan program Jabar *Quick Response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui Disposisi (Sikap) dalam implementasi kebijakan program Jabar *Quick Response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui Struktur Birokrasi dalam implementasi kebijakan program Jabar *Quick Response* pada Humas Daerah Provinsi Jawa Barat.

E. Manfaat Hasil Penelitian

1. Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan kebijakan publik. Dan berguna sebagai dokumen akademik yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.
 - b. Kegunaan Praktis
 - 1) Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan

masukannya maupun koreksi bagi Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, agar dapat melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan mengenai Jabar *Quick Response*

- 2) Hasil penelitian juga ini diharapkan dapat dijadikan masukan terhadap kebijakan yang dibuat untuk menindaklanjuti permasalahan-permasalahan ataupun kekurangan yang terdapat pada pelaksanaan Jabar *Quick response* agar dapat berjalan lancar.

F. Kerangka Pemikiran

Administrasi Negara sendiri dalam pembahasannya lebih menekankan kepada kepentingan publik. Administrasi Negara/publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (Marliani, 2018) mengartikan sebagai proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk diformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik dengan menggunakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs*.

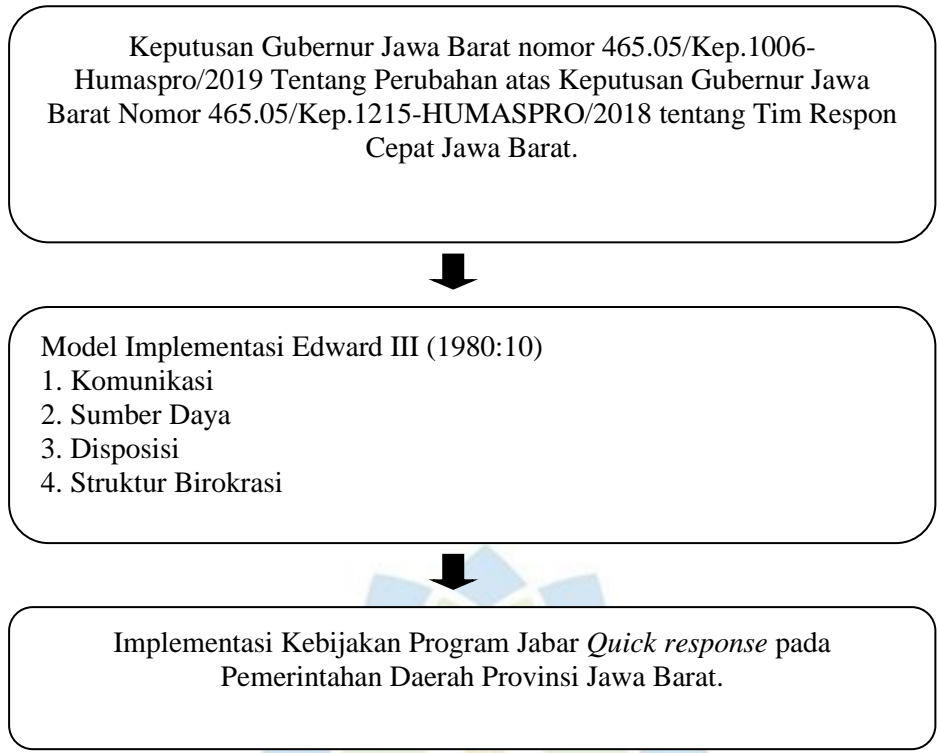
Dwight Waldo dalam Maksudi (Marliani, 2018) mengatakan bahwa tidak ada definisi yang tepat tentang administrasi publik. Tetapi setidaknya ada dua definisi administrasi Negara/publik yang dapat dijadikan sebagai acuan, yaitu pertama, *public administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda atau sumber daya lainnya seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi, dan lain-lain guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah. Kedua, *public administration* adalah seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan Negara. Seni dalam administrasi publik merupakan keterampilan dalam praktik yang ditujukan untuk mengatur hubungan-hubungan dalam melaksanakan tugas, sedangkan administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik. Kebijakan publik adalah produk dari Administrasi publik yang mana kebijakan ini adalah keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang menjadi tujuan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya.

Implementasi kebijakan menjadi tindakan yang sangat penting dalam pembuatan suatu kebijakan karena ini merupakan langkah selanjutnya yang harus dilakukan dalam pembuatan suatu kebijakan dan juga sebagai bentuk perwujudan rencana pemerintah yang dilakukan untuk masyarakatnya, agar pada penerapannya bisa berjalan sesuai target yang telah ditentukan oleh Negara. Apabila pada penerapan dari kebijakan ini tidak efektif atau tidak berjalan dengan semestinya, maka ini bisa dibayangkan sebagai sesuatu yang sia-sia dan terkesan sebagai suatu bentuk pemborosan dana pemerintah. Disini dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan ini sangat penting dilakukan setelah dilakukannya perumusan kebijakan.

Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (Notoatmodjo, 2014) menyatakan implementasi kebijakan publik sebagai :

“tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.⁹ Dimana berarti bahwa proses implementasi tidak akan terlaksana sebelum undang-undang atau peraturan ditetapkan serta dana disediakan guna membiayai proses implementasi kebijakan tersebut. Disisi lain implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, output maupun sebagai hasil..”

Edward III (Aneta, 2012) mengemukakan “*In our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask: What are the preconditions for successful policy implementation?*” Untuk menjawab pertanyaan penting itu Edwards III (Aneta, 2012) menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam implementasi kebijakan publik, yakni: “*Communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure*”. Keempat faktor implementasi tersebut dipandang krusial oleh setiap implementor dalam menjalankan kebijakan publik. Keempat faktor tersebut saling berinteraksi satu sama lain, artinya tidak adanya satu faktor, maka tiga faktor lainnya akan terpengaruh dan berdampak pada lemahnya implementasi kebijakan publik.



Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka Implementasi kebijakan program Jabar *Quick Response* akan berjalan dengan baik, apabila dalam pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut memenuhi indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.



uin
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG