

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik secara prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pada dewasa ini permasalahan di masyarakat semakin kompleks terhadap kebutuhan pelayanan sehingga mendorong peraturan mengikuti perkembangan masalah, antara lain adanya inovasi dalam penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat dengan pelayanan prima yang cepat tanggap dan tepat dalam hal ini pemerintah Indonesia membuat program inovasi dalam menyelesaikan permasalahan.

Salah satu inovasi yang pemerintah lakukan yaitu dengan pemanfaatan informasi teknologi (IT). Dalam Pelayanan Publik menjadi sebuah kewajiban untuk memanfaatkan inovasi pelayanan berbasis IT, diharapkan dapat memberikan solusi dengan pelayanan prima, cepat tanggap dan tepat, sehingga dibuatnya ruang publik untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat terhadap

program pemerintah dan permasalahan yang ada dimasyarakat agar dapat di selesaikan bersama.

Elektronik Governance (*E-governance*) melibatkan media elektronik dalam penerapan E-governance tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik, memenuhi kebutuhan masyarakat, selain itu memberikan solusi atas setiap masalah yang terjadi di masyarakat dengan keinginan memberikan pelayanan prima. Selain itu E-participation sangat dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan publik berbasis aplikasi elektronik ini sebab perlunya partisipasi masyarakat dalam berjalannya program pemerintah untuk mengetahui realisasi program tersebut dapat diterima di masyarakat atau tidak.

Dasar hukum Pelayanan Prima di kelola Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dibuatnya undang-undang tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik secara prima, cepat tanggap dan tepat, di Kab-Kota diseluruh Indonesia. Pemerintahan Kota Cimahi yang ikut merealisasikan kebijakan tersebut diharapkan pemerintah dapat berpartisipasi dalam upaya pengimplementasian suatu program untuk menunjang kebutuhan masyarakat dalam masalah pelayanan publik dan pemerintah sebagai actor dalam menjawab semua persoalan yang terjadi di masyarakat dengan pelayanan prima, cepat tanggap dan tepat.

Pemerintah terus melakukan inovasi untuk memecahkan masalah publik untuk meningkatkan pelayanan publik salah satunya melalui Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) sebagai salah satu inovasi Pemerintah Kota Cimahi. Pesduk sudah ada sejak tahun 2009 namun baru efektif pada tahun 2013. Pesduk ditetapkan dalam

Surat Keputusan Wali Kota Cimahi yang terbaru Nomor: 490.05/Kep.3-DISKOMINFOARPUS/2017 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2017 dan Nomor: 489/Kep.-DISKOMINFOARPUS/2017 tentang Tim Pengelola Domain Website dan Email Pemerintah Daerah Kota Cimahi Tahun 2017, Surat Keputusan ini menetapkan bahwasanya Pesduk menjadi salah satu alternatif Informasi Komunikasi Publik (IKP) yang disediakan oleh Pemerintahan Kota Cimahi dalam menerima pengaduan dari pada masyarakat.

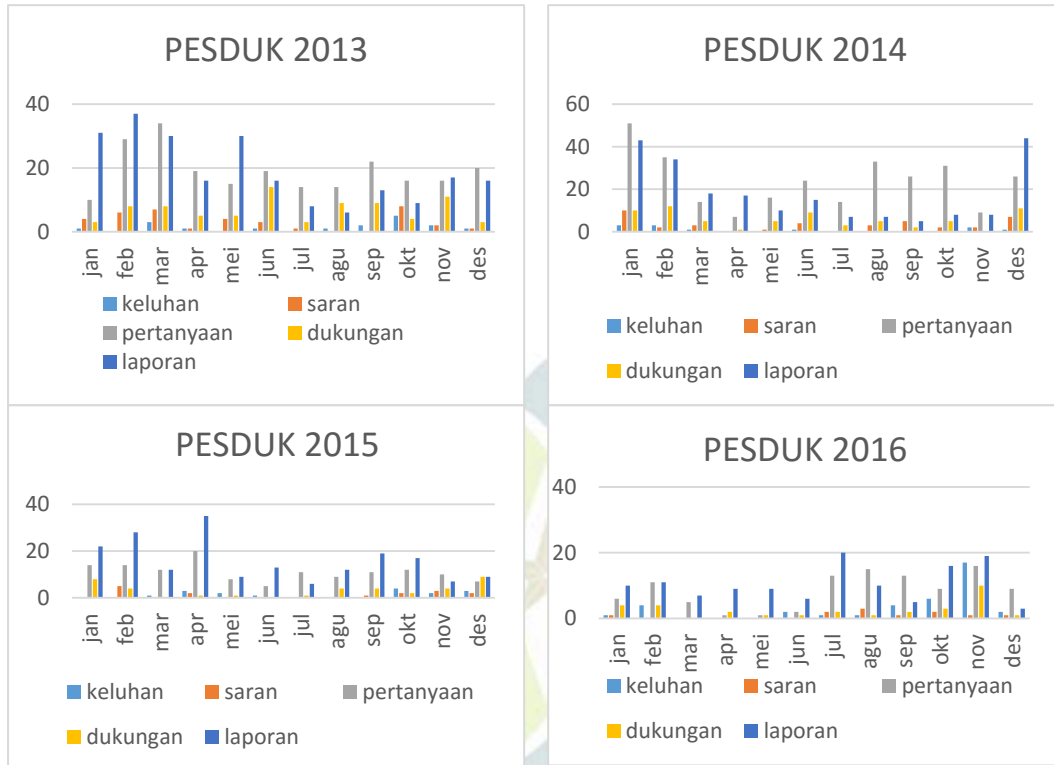
Pesan Singkat Penduduk sebagai wadah sarana komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Cimahi dalam hal pengaduan. Tujuan pesduk untuk menampung berupa saran, pertanyaan, laporan, keluhan maupun dukungan atau aspirasi untuk mengkritik dan ikut serta dalam keputusan kebijakan yang akan diambil atau sudah ditetapkan untuk masyarakat sehingga tidak ada ruang pembatas antara pemerintah dengan masyarakat.

Ruang komunikasi penghubung pemerintah dengan masyarakat ini merupakan salah satu program dalam peningkatan pelayanan publik dengan memanfaatkan pesan singkat / *sort mesagge service* (SMS) melalui nomor telepon seluler 081221700800 dan pemanfaatan ruang publik di dunia maya yaitu sebuah alamat website <http://pesduk.cimahikota.go.id>. Penyimpanan data pesduk itu sendiri disimpan dalam sebuah sistem database yang bernama rational database management sistem (RDBMS) dengan menggunakan microsoft SQL server versi 2005.

Sistem pengelolaan pesduk ditampung oleh bagian Diskominfo *E-governance* lalu di kategorikan sesuai dengan tujuan dari pesan dan selanjutnya dikirim kepada satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dilingkungan Pemerintah Kota Cimahi atau Bidang terkait yang sekaligus mesin penjawab dari masalah yang diadukan oleh masyarakat. Setiap SKPD atau bidang terkait diwakili oleh pejabatnya harus mengaktifasi nomor telepon seluler pribadinya untuk dapat menerima langsung aduan dari masyarakat. Administrator berfungsi untuk menampung pesan dan mengkategorikan pesan untuk disampaikan kepada bidang terkait. Setelah diterima oleh SKPD sesuai dengan tema pesan, maka setelah sampai, SKPD menjawab dan mengirim jawaban tersebut ke nomor pesduk. Administrator harus mempublikasikan dan membalas pesan penduduk baik ke nomor yang bersangkutan dan ke website.

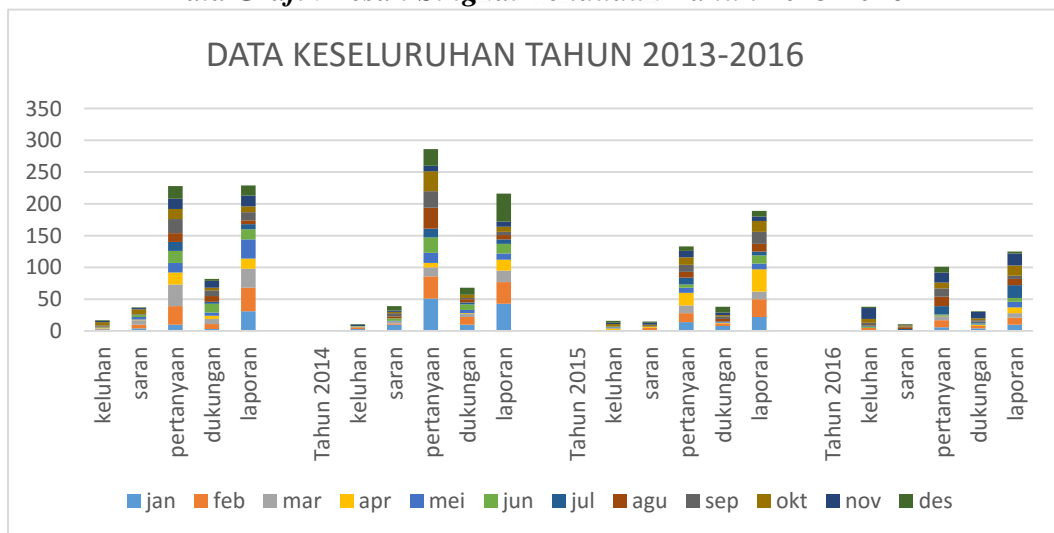
Fasilitas program pesduk banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, baik dalam penyampaian laporan, dukungan, saran, pertanyaan dll. Dalam penggunaannya pada awal program tahun 2013 meningkat namun pada tahun-tahun selanjutnya terjadi peurunan dan sampai pada tahun 2016 mengalami peneurunan tanpa peningkatan, data dapat dilihat dalam gambar berikut :

**Gambar 1.1**  
**Data Grafik Pesan Singkat Penduduk Tahun 2013-2016**



Sumber: Diskominfo

**Gambar 1.2**  
**Data Grafik Pesan Singkat Penduduk Tahun 2013-2016**



Sumber: Diskominfo

Penurunan grafik ini hampir 10-50 % per tahunnya dan pengguna terbanyak pada tahun 2014 dengan total 610 pengguna dan yang paling terendah tahun 2016 dengan total 300 pengguna. Hal ini di sebabkan oleh banyaknya masalah yang terjadi dalam pengimplementasiannya.

Masalah-masalah yang terjadi berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yaitu antara lain, pesduk menurut penuturan Bpk.Dhany selaku admin pesduk selaku kepala administrator diskominfo belum memiliki *standar operasional prosedur* (SOP) yang jelas dan tertulis sehingga dalam penerapan programnya tidak ada kejelasan instruksi kerja antar SKPD dan tidak adanya pedoman penyelenggaraan pelayanan pengaduan, selain itu menurut penuturannya pesduk ini dalam kurun waktu 2013-2016 tidak melakukan evaluasi, padahal ini sangat penting untuk melihat keberhasilan program. Dalam hal lain sistem pengaduan tidak memiliki fitur-fitur baru bahkan tidak ada perubahan inovatif dalam membuat mekanisme pengaduan agar semakin menarik perhatian masyarakat ini disebabkan kesiapan dana dan fasilitas. Masalah lain dalam program ini server yang lemah disebabkan kurangnya koordinasi dan sosialisasi karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai program ini sehingga pemerintah harus membuat cara sosialisasi kepada masyarakat, dengan harapan sarana pengaduan tersebut dapat diterima oleh seluruh unsur dan lapisan masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat tanggap, penggunaan sosial media dianggap menjadi suatu kemudahan dalam berkomunikasi, begitu juga dengan pelayanan publik yang menggunakan media sosial. Meskipun pada kenyatannya *Sort Mesagge Service* (SMS) sudah jarang

diminati oleh masyarakat, karena sudah adanya alternatif yang lebih mudah dan murah seperti *Whatsapp*, *Line* dan aplikasi *Mesangger* lainnya. Sehingga dalam hal ini di indikasikan sebagai masalah dalam penelitian.

Berdasarkan paparan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai program pesan singkat penduduk dengan berjudul

## **IMPLEMENTASI PROGRAM PESAN SINGKAT PENDUDUK (PESDUK) DI KOTA CIMAHI TAHUN 2013-2016**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian awal sehingga di indikasikan, banyaknya masalah-masalah yang terjadi maka penulis mengidentifikasi dan memfokuskan penelitian dalam pengimplementasian program kebijakan pemerintah sebagai berikut :

1. Sosialisasi kebijakan pesduk, menurut penelitian awal yang peneliti laksanakan dengan wawancara dan observasi awal, diskominfo dalam kurun waktu 2013-2016 hanya melakukan kegiatan sosialisasi pada tahun pertama program dilaksanakan dan dilakukan sosialisasi di kelurahan di Kota Cimahi seterusnya tidak memiliki jadwal sosialisasi atau kegiatan yang untuk menginformasikan kepada publik tentang program ini sebab E-participation sangat dibutuhkan dalam penerapan kebijakan berbasis aplikasi elektronik ini.
2. SOP di dalam program pesduk, menurut penelitian awal yang peneliti laksanakan dengan wawancara dan observasi awal, program tidak memiliki aturan atau pedoman khusus untuk pembagian kerja dan standar pelayanan,

sehingga mendapatkan banyaknya masalah miss-komunikasi di setiap pembagian kerja.

3. Proses evaluasi program pesduk, menurut penelitian awal yang peneliti laksanakan dengan wawancara dan observasi awal, program ini tidak menjalankan evaluasi selama kurun waktu 2013-2016 sehingga tidak mengetahui program ini berhasil atau tidaknya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah di jelaskan terdapat beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi?
2. Apa Hambatan dan Keunggulan Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi?

### **1.4 Tujuan Peneliti**

Penelitian ini disusun untuk menjelaskan tentang Implementasi Program Kebijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi, untuk mengetahui apa yang menjadi masalah atau kendala dalam proses Implementasi Program Kebijakan Pesan Singkat Penduduk, Maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi?



2. Untuk Mengetahui Hambatan dan Keunggulan Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi?

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, kepada para pembaca agar dapat memberikan masukan mengenai kekurangan penulis dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademis sejenis di masa mendatang.
2. Bagi Diskominfo, diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur dan pertimbangan dalam mengambil keputusan (*decisionmaker*) terutama dalam memecahkan masalah- masalah didalam masyarakat.
3. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, di harapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, yang berkaitan dengan Kebijakan Publik, khususnya mengenai Implementasi dari Program Pesduk.

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Program Pesan Singkat Penduduk merupakan kegiatan lembaga dalam pemenuhan kebutuhan publik salah satunya sebagai wadah dalam memecahkan masalah-masalah dimasyarakat secara efektif dan efisien. Pesan Singkat

Penduduk merupakan Kebijakan Pemerintah dalam melayani masyarakat untuk berbagai keluhan, pengaduan, saran, dukungan, dsb. Pemerintah mencoba merealisasikan undang-undang pelayannya publik dengan membuka ruang publik yang terjangkau oleh masyarakat sehingga hubungan pemerintah dengan masyarakat akan mudah dan tidak adanya pembatas hubungan pemerintah dengan msasyarakat.

Pesan Singkat Penduduk merupakan sebuah pelayanan pemerintah yang dilakukan melalui aplikasi berbasis *E-governance* yang melibatkan media elektronik dalam pelayanannya. Tujuan dari pelayanan Pesan Singkat Penduuduk ini untuk merealisasikan undnag-undang pelayanan publik dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat yang memiliki sistem yang cepat tanggap dan kinerja yang prima ini meningkatkan pelayanan publik di Kota Cimahi.

Charles O Jones dalam Tahir 1994:296 “Public Policy” Implementasi Program adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan, yaitu *organization*, *interpretation*, dan *application*. Terdapat Tiga hal yang menjadi pilar-pilar dalam implementasi program, yaitu:

- a. *Organization* (Organisasi), Pembentukan atau penataan kembali sumberdaya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.
  - 1) Memiliki struktur organisasi
  - 2) Adanya sumber daya manusia yang berkualitas
  - 3) Perlengkapan atau alat-alat kerja.

b. *Interpretation* (Interpretasi), Menafsirkan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.

- 1) Sesuai dengan peraturan
- 2) Sesuai dengan petunjuk pelaksanaan
- 3) Sesuai dengan petunjuk teknis.

c. *Aplication* (Aplikasi), Ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau pelengkapan program.

- 1) Prosedur kerja yang jelas
- 2) Program kerja
- 3) Jadwal kegiatan

## 1.7 Proposisi

Implementasi Program Pesan Singkat Penduduk di Kota Cimahi belum berjalan maksimal dengan tujuan yang diharapkan. Faktor dominan yang mempengaruhi implementasi program pesan singkat penduduk di Kota Cimahi tersebut yaitu sumber daya manusia, perlengkapan atau alat-alat kerja, petunjuk pelaksana dan prosedur kerja.