

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Adanya teknologi komunikasi dan informatika secara digital menjadi tuntutan kebutuhan sehari-hari di masyarakat termasuk pada penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat serta membuat aturan dalam proses pelaksanaannya. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) maka pemanfaatan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan langkah pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui kemajuan teknologi penyampaian informasi kepada publik maupun dari masyarakat kepada pemerintah sebagai pemangku kebijakan dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien (Putera, 2022).

Pemerintah dengan pelayanan publik memiliki hubungan sangat erat dikarenakan fungsi pemerintah yang salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta penyelenggara pelayanan. Pada pelaksanaannya proses pelayanan kepada masyarakat di Indonesia masih banyak terdapat persoalan yang masih terjadi dan dirasakan oleh masyarakat. Sebagai bentuk kebebasan berpendapat maka masyarakat berhak membuat laporan aduan dan menyampaikan aspirasi tentang masalah yang terjadi. Bentuk aduan dan laporan tersebut merupakan bentuk pengawasan serta bentuk partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sehingga pelayanan dapat terselenggara secara maksimal (Putera, 2022).

Pasal 1 nomor 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan diartikan sebagai “pengajuan pengaduan dari pelapor kepada pengelola atas pemberian pelayanan pengaduan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau tidak dipenuhinya pengaduan

dengan kewajiban dan/atau pelanggaran larangan pelayanan oleh penyelenggara.” kesimpulan yang dapat diambil dari pandangan situasi ini adalah bahwa pengaduan masyarakat yang diajukan oleh penyedia layanan publik adalah semacam kontrol atau pemantauan oleh masyarakat. Karena masyarakat merupakan salah satu dari tiga komponen pengawasan eksternal yang dikendalikan oleh undang-undang, maka dapat digunakan terhadap penyedia layanan publik (Setiana, 2022).

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) yang disahkan pada tahun 2009. Pengaduan dari masyarakat juga dapat dimanfaatkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja bawahannya dalam rangka untuk memastikan bahwa standar pelayanan publik terpenuhi (PALAR, 2021).

Penerapan e-governance untuk menunjang kinerja aparatur sipil dan pengguna sistem yang tepat sasaran, sangat mempengaruhi jalannya pemerintah. Seiring dengan adanya paham atau pandangan tentang filsafat negara, pelayanan publik berkembang dengan melibatkan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsinya. Bentuk pelayanan publik yang langsung diterima oleh masyarakat adalah Penyampaian keluhan kepada pemerintah. Hal ini merupakan salah satu bentuk demokrasi karena adanya aspirasi pendapat yang dikeluarkan oleh masyarakat terkait jalannya pemerintahan ataupun permasalahan yang ada di lingkungan mereka tinggal. Keluhan masyarakat ini bisa dijadikan bahan evaluasi oleh setiap instansi pemerintah untuk berbenah lagi dalam segi pelayanan maupun memberikan perbaikan atau layanan infrastruktur publik (Firmansyah, 2022).

Dinas Komunikasi dan Informatika bersama Pemerintah Kota Mojokerto membuat inovasi baru untuk memudahkan proses pelayanan publik yaitu dengan membuat suatu layanan pengaduan berbasis elektronik yang menampung berbagai aspirasi, keluhan, masukan dan aduan dari masyarakat

melalui program aplikasi Curhat Ning Ita. Program ini merupakan aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis media sosial yang dijadikan satu menjadi bentuk aplikasi. Program yang telah diluncurkan tahun 2020 ini sebagai wadah bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan berbagai persoalan. Aplikasi ini mampu menjalin kedekatan antar masyarakat dan kepala daerah. Karena melalui kanal ini warga bisa mengadu atas pelayanan publik di sekelilingnya. Sebuah inovasi pemanfaatan media dalam pelayanan publik menjadi tren yang banyak digunakan oleh pemerintah daerah dalam menjangkau masyarakatnya. Melalui program Curhat Ning Ita ini, pelayanan publik dihadirkan untuk memberikan ruang pengaduan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Mojokerto itu sendiri.

Jika melihat dari konsep pelayanan publik, menurut pendapat mote dalam Novriando,2020 mengatakan pelayanan publik bisa diartikan sebagai memberi atau pemberian layanan keperluan kelompok atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi yang sesuai aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan (Novriando et al., 2020). Menurut pernyataan Endah,2018 Mengungkapkan bahwa pemerintah merupakan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik yang professional dapat diartikan sebagai pelayanan publik yang diidentikkan dengan adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan. Dengan ciri antara lain : 1) Efektif, fokus utamanya terletak capaian yang menjadi sasaran dan tujuan. 2) Sederhana, cara yang mudah, cepat, tepat, serta mudah dipahami dan dilaksanakan. 3) Transparansi, adanya kejelasan dan kepastian mengenai Prosedur/tata cara, persyaratan, Unit kerja yang bertanggung jawab, Rincian biaya/tarif, dan Jadwal 4) Keterbukaan, terbuka atas informasi apapun. 5) Efisiensi, yang berisi persyaratan yang mudah dan tepat serta pencegahan adanya pengulangan persyaratan 6) Tepat waktu, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 7) Adaptif, cepat tanggap terhadap apa yang menjadi tuntutan(Endah, 2018).

Dalam penjelasan teori efektivitas menurut Hanifa,2022 adalah suatu keadaan dimana sebuah kemampuan sistem sama dengan kebutuhan ataupun

keinginan penggunaanya (Hanifa, 2022). Hal ini juga didukung oleh pendapat Henriki (2016) dalam Novriando,2020 bahwa ketepatan capaian program dalam kurun waktu yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan, kualitas, produktivitas, dan pengembangan yang dihasilkan. Steers, Richard M menyatakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas, antara lain; produktivitas, kemampuan dalam adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampumpuan berlaba, lalu yang terakhir pencarian sumber daya (Novriando et al., 2020).

Berdasarkan ulasan diatas, penelitian ini menarik hingga dapat memberikan wawasan tambahan kepada pembaca, maka diperlukan penelitian lebih mendalam untuk melihat bagaimana efektivitas penerapan aplikasi curhat ning ita terhadap kepuasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan di angkat dalam penelitian ini yaitu:

Apakah penerapan aplikasi curhat ning ita efektif terhadap kepuasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi curhat ning ita terhadap kepuasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi akademis**

Diharapkan menjadi sumber refrensi bagi peneliti lain untuk mengetahui efektivitas aplikasi curhat ning ita terhadap kepuasan masyarakat kota mojosukerto dalam menyampaikan aspirasi.

b. Bagi Praktisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang efektivitas aplikasi curhat ning ita terhadap kepuasan masyarakat kota Mojokerto dalam menyampaikan aspirasi.

**1.5 Hipotesis**

H<sub>1</sub> : Penerapan aplikasi curhat ning ita efektif terhadap kepuasan masyarakat kota Mojokerto dalam menyampaikan aspirasi.

H<sub>0</sub> : Penerapan aplikasi curhat ning ita tidak efektif terhadap kepuasan masyarakat kota Mojokerto dalam menyampaikan aspirasi.