

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara secara umum merupakan suatu organisasi yang memiliki otoritas bersifat memaksa dengan landasan dasar hukum yang jelas untuk di terapkan kepada warga negara nya secara menyeluruh tanpa terkecuali. Oleh karena itu pengurusan, pengelolaan atau penyelenggaraan jalan nya pemerintahan khusus nya dalam hal pelayanan publik. Pada lingkungan masyarakat sekitar tentu ada berbagai keluhan atau masalah yang terjadi. Untuk itu adanya bidang pelayanan guna untuk menampung keluhan atau masalah yang terjadi. Hal ini juga telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan acuan dasar untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara di bidang pelayanan publik. Hak dan kewajiban antara masyarakat dan penyelenggara diatur guna untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Oleh karena itu, pemerintah Provinsi Jawa Timur memiliki aplikasi dengan sebutan CETTAR (Cepat, Efektif dan Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel, serta Responsif) yang dibangun dan dikembangkan sejak 2019. Aplikasi ini ditujukan untuk menampung aduan masyarakat mengenai daerah lingkungannya khususnya Jawa Timur. Dengan aplikasi CETTAR ini diharapkan merespon secara cepat dan tanggap menegenai aduan masyarakat Jawa Timur. Selain itu, pengaduan masyarakat akan dipilah berdasarkan kewenangan dari beberapa pihak. Apabila pengaduan tersebut ditujukan untuk provinsi maka diselesaikan OPD Pemerintah Provinsi Jawa Timur, jika aduan tersebut ditujukan untuk daerah kota maka dapat diintegrasikan langsung ke pemerintah kota dan jika ditujukan untuk daerah kabupaten maka dapat diintegrasikan ke pemerinah kabupaten. Dengan adanya CETTAR ini masyarakat dapat memanfaatkannya seperti membuat aduan terlebih seperti sebuah saran tetapi aduan ini dalam sisi positif dan diharapkan dapat menjembati komunikasi masyarakat Jawa Timur dari berbagai daerah.

Namun disisi lain, ada aplikasi sejenis dengan CETTAR yaitu SP4NLAPOR yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia

melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi android, dan aplikasi iOS. Lembaga pengelola SP4N LAPOR adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. Dan LAPOR juga telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “ *no wrong door policy* “ yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang mananganinya. SP4N LAPOR sendiri bertujuan agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, SP4N LAPOR saat ini sudah terhubung dengan 34 Kementerian , 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Untuk jumlah pelapor hingga Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan yang terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter, dan aplikasi mobile.

Namun dengan adanya kedua aplikasi tersebut bertentangan dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE, yang dimana pembangunan dan pengembangan aplikasi CETTAR sejenis dengan aplikasi SP4N LAPOR yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. Adanya kedua aplikasi tersebut juga membuat masyarakat bingung untuk melakukan pengaduan kemana dan siapa. Dengan demikian, maka diperlukannya mengintegrasikan kedua aplikasi tersebut agar masyarakat tidak bingung saat melakukan pengaduan karena segala pengaduan dapat terintegrasi dengan sistem yang ada di Provinsi, Kabupaten, Kota atau dari pusat. Dan masyarakat juga tidak perlu membuat pengaduan pada kedua aplikasi tersebut, cukup dengan menggunakan salah satu dari dua aplikasi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul laporan tentang “**Perencanaan Reengineering Terhadap Aplikasi Pengaduan Pelayanan Masyarakat CETTAR Terintegrasi Dengan SP4N LAPOR**” dalam bentuk laporan Praktek Kerja Lapangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan keadaan yang ditemukan di Kementerian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, maka penulis menemukan permasalahan yang dapat diangkat dalam Praktek Kerja Lapangan ini yaitu, “Bagaimana proses reengineering aplikasi CETTAR dalam upaya pengintegrasian dengan SP4NLAPOR?”.

C. Tujuan

Tujuan dari Praktek Kerja Lapangan ini untuk membuat perencanaan reengineering dalam upaya mengintegrasikan kedua aplikasi CETTAR dengan SP4NLAPOR agar data aduan masyarakat dapat terintegrasi pada kedua aplikasi tersebut.

D. Manfaat

Dengan adanya Praktek Kerja Lapangan mempunyai pengaruh dan manfaat yang sangat besar bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan masyarakat, adapun manfaat praktik magang, antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Memperoleh pendalaman dan pengembangan profesi di bidangnya serta mengetahui bagaimana Perencanaan Reengineering Terhadap Aplikasi Pengaduan Pelayanan Masyarakat CETTAR Terintegrasi Dengan SP4NLAPOR. Dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan yang baik secara teoritis maupun praktis.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi di perpustakaan yang berguna sebagai dasar pemikiran sebuah penelitian sejenis di masa yang akan datang.

c. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Dengan adanya perencanaan reengineering ini, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat langsung melaksanakan tahap implementasi, testing, dan deployment dalam upaya pengintegrasian aplikasi CETTAR dengan aplikasi SP4NLAPOR.