

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sistem pemerintahan, diperlukan sebuah lembaga yang berfungsi sebagai wakil rakyat, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pasal 1 Ayat 4 UU No. 32 / 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah lembaga yang mewakili rakyat daerah dan menjadi komponen penting dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. DPRD memiliki peran strategis dalam pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui proses pembangunan daerah.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berfungsi sebagai lembaga yang menyampaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang diwakilinya. Melalui DPRD, kebijakan-kebijakan yang menjadi dasar bagi pemerintahan eksekutif dapat dihasilkan, yang kemudian dituangkan dalam bentuk Peraturan Daerah. DPRD memiliki peran yang sangat penting dalam sistem demokrasi dan pembangunan daerah, yang terwujud melalui pemilihan umum. Sesuai dengan UU No. 32 / 2004, DPRD tidak diidentifikasi sebagai Badan Legislatif, melainkan sebagai Lembaga Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang bekerja bersama dengan kepala daerah.

Pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga perwakilan masyarakat melibatkan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan secara terus-menerus dan teratur, yang mencakup berbagai aspek dalam kehidupan sosial dan organisasi masyarakat. Tujuan utama dari proses pelayanan ini adalah untuk terpenuhinya kebutuhan antara pihak yang menerima dan memberikan layanan. Layanan ini merupakan aktivitas inti bagi individu yang bekerja di sektor jasa, baik yang bersifat komersial maupun non-komersial. Perbedaan mendasar antara keduanya terletak pada tujuan dan pengelolaan layanan tersebut. Pelayanan komersial lebih difokuskan pada pencarian keuntungan dan dikelola oleh sektor swasta, sementara pelayanan non-komersial yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat tanpa orientasi pada keuntungan, melainkan pada pengabdian dan kesejahteraan publik.

Dalam menjalankan fungsi sebagai penyedia layanan, pemerintah memerlukan kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. UU No. 25 / 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum baik bagi

penyelenggara layanan publik maupun bagi masyarakat. Penyelenggara layanan harus merasa bertanggung jawab secara hukum untuk melayani masyarakat, sementara masyarakat juga memiliki hak untuk menerima pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk menjamin hak-hak warganya. Di sebuah negara, pelayanan publik mencakup berbagai bidang, termasuk penyediaan barang publik, jasa publik, dan layanan administratif seperti pendidikan, pekerjaan, bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi, perlindungan lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor penting lainnya. Hal ini memastikan bahwa warga negara dapat sepenuhnya menikmati hak-haknya dan pemerintah memenuhi tanggung jawabnya dalam mempromosikan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan adalah tugas pokok yang melekat pada aparatur sipil negara, untuk menjalankan peran sebagai pelayan negara sekaligus masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam UU No. 5 / 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Yang berbunyi Tugas Aparatur Sipil Negara yaitu “Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Namun dalam praktiknya, kualitas pelayanan yang diberikan sering kali dianggap minimal dan belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal yang lebih mengkhawatirkan, masyarakat hampir tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang layanan yang berhak mereka terima dan apakah layanan tersebut sesuai dengan prosedur resmi yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, masyarakat umumnya enggan untuk mengeluhkan pelayanan yang buruk, sering kali pasrah menerima apapun yang diberikan kepada mereka. Masalah ini berasal dari sifat monopoli barang publik, khususnya di dalam lembaga pemerintahan daerah, di mana persaingan hampir tidak ada. Kondisi seperti ini melemahkan posisi tawar masyarakat sebagai pengguna layanan, memaksa mereka untuk menerima pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Kondisi pelayanan publik di Kota Malang, antara lain, mencerminkan kurangnya pemahaman atau kesadaran di kalangan banyak warga mengenai prosedur

dan persyaratan untuk pengurusan administrasi kependudukan, yang sebagian besar disebabkan oleh masalah birokrasi yang kompleks. Selain itu, terdapat antrean panjang di loket pelayanan, ruang tunggu yang sempit, dan sering terjadi kesalahan pada berkas administrasi kependudukan. Akibatnya, masyarakat sering kali mengambil jalan pintas, seperti menggunakan jasa calo atau memberikan uang tip kepada petugas (PolitikaMalang, 2016).

Di era saat ini, teknologi berkembang dengan pesat, dan masyarakat semakin diharapkan untuk memiliki pemahaman dasar tentang teknologi untuk mengakses layanan dari berbagai institusi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang baru bagi pemerintah untuk mendorong inovasi dalam proses pembangunan, melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government, yang mengandalkan TIK dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

SPBE memberikan kesempatan untuk memperkuat dan mewujudkan pemerintahan yang transparan, inklusif, inovatif, dan akuntabel, sekaligus mendorong kolaborasi antar instansi pemerintah dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab demi ketercapaian tujuan bersama. Untuk meningkatkan mutu dan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat secara luas, praktik penyalahgunaan wewenang seperti KKN dikurangi melalui implementasi sistem pengawasan dan pengaduan berbasis elektronik.

Teknologi di Dunia saat ini telah berkembang sangat pesat, hal ini menimbulkan dorongan-dorongan pemanfaatan teknologi di berbagai sektor. Demikian juga pada hal sekotr pemerintahan dimana masyarakat saat ini telah beranjak dari masyarakat yang menerima informasi apa adanya menjadi masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam mengakses informasi. Masyarakat ini menuntut memaksa pemerintah untuk berbenah memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pemerintah pusat melalui DPRD kota malang komisi A telah memiliki rencana terkait mengoptimalisasikan teknologi informasi untuk opd-opd yang dinaungi oleh komisi A. Salah satunya adalah memaksimalkan pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SBPE) atau kata lainnya e-Government di lingkungan OPD. Hal

ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memulai memperbaiki Tata Kelola di lingkungan opd masing masing

Disinilah pengawasan DPRD Kota Malang dibutuhkan, melalui fungsi pengawasan dalam pelayanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di kota Malang yang dapat menjamin pelaksanaan kegiatan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien agar dapat berjalan secara maksimal seperti yang diharapkan bersama-sama. Dengan adanya pengawasan DPRD, permasalahan yang dirasakan oleh warga yang terdampak buruk pada saat proses pelayanan publik dapat terpecahkan dan kegiatan dapat terlaksana sesuai dengan SOP yang berlaku. Betuk pengawasan yang seperti apa yang dilakukan DPRD dalam pelayanan sistem pemerintah berbasis elektronik di kota Malang? Apakah realisasi ini dapat menjunjung aspirasi warga? Maka penulis mencoba untuk mengkaji persoalan ini secara mendalam dan dapat dibuktikan secara ilmiah dengan harapan dapat mengetahui “IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN DPRD TERHADAP SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KOTA MALANG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Peran DPRD Kota Malang Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kota Malang, memunculkan beberapa permasalahan diantaranya:

1. Bagaimana Implementasi Fungsi Pengawasan DPRD Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Malang.
2. Apa saja kendala dalam Pengawasan DPRD Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah, antara lain:

1. Untuk mengetahui Pengawasan DPRD Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja dalam program Pengawasan DPRD Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang ada, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru kepada semua orang melalui isu yang diangkat dalam penelitian ini serta dapat menjadi sumbangsih bagi kajian yang digunakan yaitu IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN DPRD TERHADAP SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KOTA MALANG

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu DPRD Kota Malang dalam menjalankan kewenangan dan fungsi pengawasannya terhadap kebijakan pemerintah daerah, khususnya dalam mengawasi tata kelola di wilayah Kota Malang, serta menjadi sumber informasi bagi masyarakat mengenai SPBE.

1.5 Definisi Konseptual

Konsep Implementasi

Grindle (1994) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan melibatkan upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan menggunakan metode-metode tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan (dalam Sofyan, 1995:137). Dari sudut

pandang ini, implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah guna merealisasikan sasaran yang telah ditentukan dalam suatu keputusan kebijakan. Namun demikian, sebelum mengeluarkan sebuah kebijakan, pemerintah harus terlebih dahulu mengevaluasi secara cermat apakah kebijakan tersebut berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik dengan kepentingan publik atau kerugian bagi masyarakat. Sementara itu, Van Meter dan Van Horn (dalam Sofyan, 1995:152) mengartikan implementasi sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu, pejabat, organisasi, atau lembaga, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, yang bertujuan untuk mewujudkan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan tertentu. Lembaga-lembaga ini melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan yang berdampak pada kehidupan warga negara. Namun dalam praktiknya, lembaga-lembaga pemerintah sering kali menghadapi tugas-tugas yang terikat oleh mandat hukum, yang menyebabkan kebingungan dalam menentukan hal-hal yang perlu dilakukan dan yang harus dihindari..

Mazmanian dan Sabatier menggambarkan implementasi sebagai "pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, yang biasanya berbentuk undang-undang, namun juga dapat berupa perintah eksekutif penting, arahan, atau putusan pengadilan" (Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab, 1991:68). Menurut mereka, implementasi melibatkan penerapan kerangka kebijakan dasar, baik melalui undang-undang, mandat eksekutif utama, maupun keputusan pengadilan. Proses implementasi berlangsung melalui beberapa tahapan, dimulai dari pengesahan undang-undang, diikuti dengan keluarnya output kebijakan melalui pengambilan keputusan, dan berlanjut dengan penyempurnaan kebijakan sesuai kebutuhan. Berdasarkan penjelasan ini, implementasi dapat dipahami sebagai serangkaian upaya-upaya yang ditempuh oleh pemerintah untuk mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Namun, sebelum kebijakan dirumuskan, pemerintah perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut tidak membawa dampak buruk bagi masyarakat. Evaluasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat selaras dengan kepentingan publik dan tidak secara tidak sengaja merugikan masyarakat.

Pengawasan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan "pengawasan" berasal dari kata "awas," yang berarti waspada atau, dengan kata lain, mengamati dengan sangat hati-hati dan perhatian, hanya fokus pada melaporkan fakta yang sebenarnya dari apa yang sedang diawasi (Sujanto, 1986:2).

Menurut Winardi, pengawasan mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan oleh manajer guna memastikan bahwa pencapaian hasil tetap sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Yosa, 2010).

Sementara itu, Basu Swastha melihat pengawasan sebagai sebuah fungsi yang memastikan bahwa setiap kegiatan mampu mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Ibid).

Pada dasarnya, pengawasan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dari tujuan yang hendak dicapai. Pengawasan diharapkan dapat mendukung pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan, sehingga tujuan yang direncanakan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien. Melalui pengawasan, dapat tercipta aktivitas yang sangat terkait dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam melaksanakan kerja tersebut. Konsep pengawasan demikian sebenarnya menunjukkan bahwa pengawasan bagian dari fungsi manajemen, dimana pengawasan dianggap sebagai bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih atas kepada pihak dibawahnya. Dalam ilmu manajemen, pengawasan ditempatkan sebagai tahapan terakhir dari fungsi manajemen. Dari segi manajerial, pengawasan mengandung makna pula sebagai pengamatan atas pelaksanaan seluruh kegiatan unit organisasi yang diperiksa untuk menjamin agar seluruh pekerjaan yang sedang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan peraturan atau suatu usaha agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dan dengan adanya pengawasan dapat memperkecil timbulnya hambatan, sedangkan hambatan yang telah terjadi dapat segera diketahui yang kemudian dapat dilakukan tindakan perbaikannya.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel, dalam penelitian skripsi ini terdapat beberapa variabel yang digunakan untuk mendefinisikan penelitian yang akan dilakukan:

Implementasi

Implementasi adalah sebuah unsur pokok yang digunakan untuk meraih tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan, atau program, dalam kata lain implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan suatu kegiatan agar dapat tercapai yang telah di tentukan . Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan variabel implementasi dalam meneliti mengenai Implementasi Fungsi Pengawasan DPRD Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Malang.

- Efektivitas

Melalui penerapan SPBE, pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target maupun tujuan jangka panjang, akan dievaluasi.

- Efisiensi

Perbandingan efisiensi antara adanya dan tidak adanya SPBE, dengan mempertimbangkan keluaran dan masukan.

- Responsivitas

Dengan memanfaatkan SPBE, respons pemerintah terhadap masyarakat dapat berjalan lebih efisien. Ini mencakup identifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda atau memperbarui informasi terbaru di SPBE, memprioritaskan layanan, serta merancang program layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- Akses

Apakah lokasi kantor untuk pelaksanaan SPBE mudah dijangkau oleh klien, dan apakah informasi yang tersedia untuk masyarakat mudah diakses dan dipahami dengan jelas?

Pengawasan

Dalam hal ini DPRD menggunakan pengawasan agar dapat memantau perkembangan dari sitem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) tersebut. Apakah berjalan sesuai rencana atau apakah tidak berjalan sesuai rencana, pengawasan tersebut dapat dilakukan dengan mendapatkannya pengaduan masyarakat yang belum paham dengan adanya SPBE. Maka dari itu DPRD melakukan pengawasan tersebut.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian naturalistik karena dilakukan di lingkungan yang alami (Sugiyono, 2012).

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, fenomena atau masalah yang sedang diteliti dijelaskan dengan kata-kata untuk memberikan deskripsi yang mendetail dan interpretasi mengenai apa yang terjadi di lapangan.

1.7.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan penggunaan pendekatan penelitian kualitatif, yang membagi sumber data menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Rincian mengenai jenis data ini akan dijelaskan sebagai berikut.:

Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari objek penelitian, yang khusus ditujukan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data tersebut diperoleh langsung dari sumber asli atau lokasi penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan Ketua Komisi A, Wakil Ketua Komisi A, Sekretaris, dan anggota Komisi A dari DPRD Kota Malang.

Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dari objek penelitian data ini digunakan untuk kepentingan lain selain menyelesaikan masalah yang tengah dihadapi dan dapat diperoleh dengan

mudah. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder meliputi literatur, artikel, jurnal, serta berbagai sumber daring yang relevan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis memiliki beberapa teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan diantaranya;

Observasi (Observation)

Observasi melibatkan pelacakan dan dokumentasi yang metodelis terhadap fenomena yang sedang menjadi fokus penelitian. Metode ini dianggap valid sebagai teknik pengumpulan data apabila dirancang dengan hati-hati dan sejalan dengan tujuan penelitian, dicatat secara sistematis, dan memastikan baik keandalan maupun validitasnya.

Wawancara (Interview)

Wawancara melibatkan pertukaran lisan langsung antara dua orang atau lebih. Pewawancara adalah orang yang melakukan wawancara, sedangkan yang diwawancarai adalah orang yang diberi pertanyaan. Wawancara mendalam dan umum adalah metode untuk mengumpulkan informasi guna mencapai tujuan peneliti melalui interaksi tatap muka, dengan menggunakan pedoman wawancara yang terstruktur. Dalam penelitian ini, target wawancara adalah Ketua Komisi A DPRD Kota Malang.

Dokumentasi (Documentation)

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari dokumen-dokumen selama penulis melakukan penelitian di Komisi A DPRD Kota Malang.

1.7.4 Subjek Penelitian

Responden dalam penelitian ini meliputi individu atau organisasi yang memiliki pengetahuan langsung tentang masalah yang sedang diteliti dan terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Subjek penelitian terdiri dari Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, dan anggota Komisi A DPRD Kota Malang. Subjek-subjek ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi sampel yang diperlukan. Dalam penelitian ini, penulis

menggunakan teknik sampel snowball, yaitu metode di mana ukuran sampel dimulai dari jumlah kecil dan berkembang seiring waktu. Jika data awal yang dikumpulkan tidak cukup untuk analisis yang bermakna, sumber data tambahan akan dicari untuk mencapai hasil yang memadai.

1.7.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik analisis data dengan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana data terdiri dari informasi non-numerik, baik lisan maupun tulisan. Data tersebut disusun dengan membedakan mana yang relevan dan mana yang tidak. Setelah dikelompokkan, penulis menjelaskan data tersebut secara rinci melalui teks untuk meningkatkan kejelasan. Langkah-langkah dalam analisis data deskriptif adalah sebagai berikut:

Data Reduction (Reduksi Data)

Pengurangan data melibatkan pemadatan dan pemilihan elemen-elemen kunci yang lebih penting, serta mengidentifikasi tema dan pola. Selanjutnya, data penelitian yang terkumpul diorganisir. Proses ini berlanjut dengan membedakan antara data yang relevan dan yang tidak relevan.

Data Display (Penyajian Data)

Setelah proses reduksi data, tahap berikutnya adalah mengatur dan merapikan data tersebut. Dalam penelitian kualitatif, data ditampilkan dalam uraian singkat yang menitikberatkan pada keterkaitan antar kategori dan unsur-unsur sejenis melalui penyajian dalam bentuk teks naratif.

Data Conclusion (Verification)

Tahap akhir dalam analisis data kualitatif ini adalah membuat kesimpulan. Kesimpulan sementara akan diperkuat dengan bukti yang meyakinkan, yang kemudian akan menjadi dasar untuk tahap pengumpulan data berikutnya. Sebaliknya, apabila kesimpulan awal didukung secara konsisten oleh bukti yang sah, maka hasil penelitian beserta temuannya akan dinilai memiliki kredibilitas.