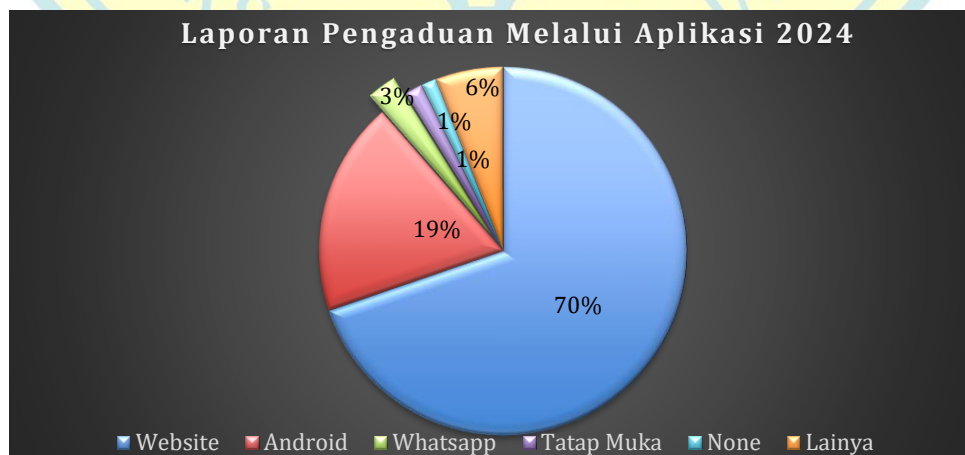


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

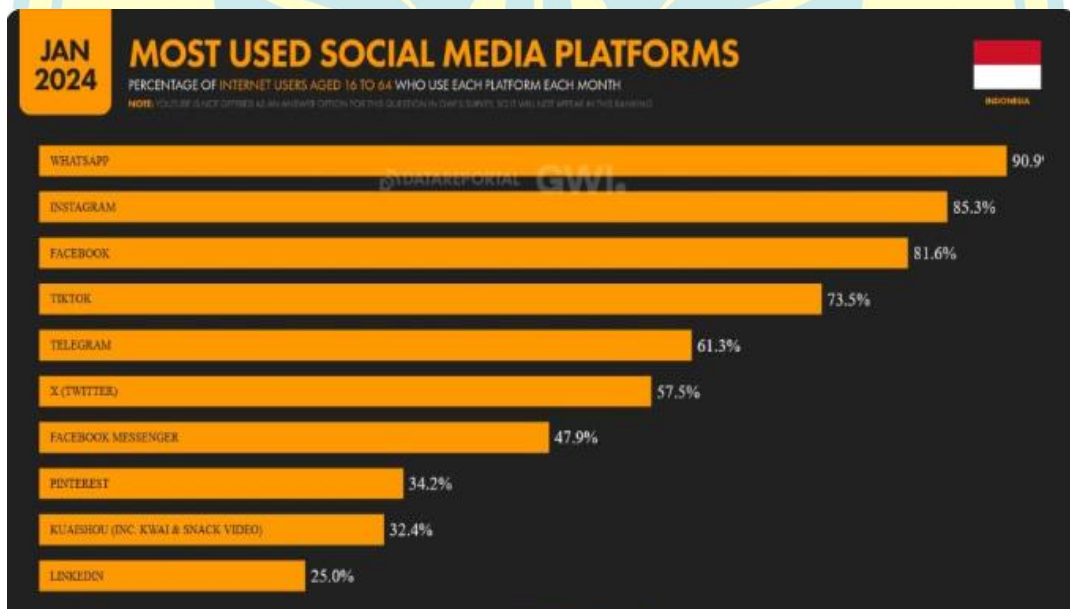
Pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama terhadap upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Berdasarkan Pasal 18 huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat berhak memperoleh tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Oleh karena itu, kecepatan dan ketepatan respons dalam Program WhatsApp Lapor Aspirasi dan Aduan Bupati Bekasi merupakan bentuk pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik yang responsif (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Bupati Kabupaten Bekasi merancang program sinergis terkait pelayanan publik aduan melalui kanal digital Whatsapp sebagai wadah segala keluhan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Bekasi untuk melapor dan akan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang ada. Wadah tersebut dimanfaatkan oleh warga untuk melapor terkait



Grafik 1. 1 Presentase Platfrom Pengaduan Digital Pelayanan Publik 2024
Sumber : Survei Nasional

kendala apapun yang ada di lapangan, yang harapannya setiap aduan dan aspirasi dapat di proses dan diselesaikan (Fajar, 2025).

Berbagai daerah di Indonesia telah mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya kanal pengaduan masyarakat di berbagai daerah kabupaten. Data Nasional dari LAPOR tahun 2023 mencatat 14.753 pengaduan yang masuk melalui kanal digital, dengan dominasi penggunaan internet sebesar 69,73%, aplikasi Android 18,87%, dan WhatsApp 2,60% sebagai sarana penyampaian aduan (Arsena et al., 2024). Tren penggunaan WhatsApp juga meningkat pesat karena sifatnya yang mudah diakses dan familiar. Studi lain menyebutkan bahwa layanan WhatsApp seperti Whapik di Dinas Sosial Sidoarjo Jawa Timur mempermudah masyarakat mengirimkan dokumen dan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Pramudiana et al., 2024).



Gambar 1. 1 Survei Pengguna Sosial Media Terpopuler Di Indonesia Tahun 2024
 Sumber : *We Are Social*

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas data digital indonesia tahun 2024 sumber *we are social* presentasi penggunaan sosial media terpopuler yang menduduki peringkat pertama adalah platform whatsapp dengan jumlah 90,9% pengguna dari jumlah populasi survei. Data tersebut menjadi dasar pemikiran bahwa masifnya penggunaan whatsapp ini mampu mendorong instansi pemerintah untuk membuat sarana digital sebagai upaya peningkatan pelayanan publik digital, karena sifat whatsapp yang populer di semua kalangan dan praktis untuk dioperasikan. Namun yang menjadi persoalan apakah penggunaan media whatsapp ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun penggunaan aplikasi sejenis whatsapp sebagai saran pengaduan yang sedang ramai digunakan dalam pengelolaan layanan publik, namun kenyataan atau praktik di lapangan masih menunjukkan berbagai kendala. Lambatnya respon terhadap laporan masyarakat sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian LAPOR di Kabupaten Rembang hampir 50 % aduan dalam 5 tahun terakhir tidak tertangani secara tepat waktu (Arsena et al., n.d, 2024.). Sumber daya manusia pengelola aduan atau admin yang terbatas, juga ditemukan pada layanan WADUL ALADIN di pekalongan (Ni'Mah, 2025). Serta minimnya literasi digital dan sosialisasi pemerintah dalam penggunaan program pelayanan digital kepada masyarakat seperti penelitian *E - Governance* yang ada di Kabupaten Serang juga menjadi hambatan terselenggaranya optimalisasi pelayanan publik (Arifin et al., 2025).

Berdasarkan observasi perdana terhadap pelayanan program Whatsapp Lapor AA (Aspirasi Aduan) menunjukkan beberapa temuan. Observasi dilakukan melalui studi literatur platform instagram resmi Lapor AA (Aspirasi Aduan) Bupati, Humas Pemkab Bekasi, dan Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bekasi. Terdapat temuan bahwa terdapat komentar kritik warga yang sudah tiga bulan lapor namun belum direspon oleh admin, masih belum semua aduan dapat ditindaklanjuti secara cepat, serta masyarakat belum mendapatkan kepastian status laporan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlunya penelitian mendalam terkait optimalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan program Lapor Aspirasi Aduan Bupati.

Kondisi objektifnya meskipun program ini masif dan terus berjalan, namun faktanya terdapat kesenjangan antara kesuksesan program dalam melayani masyarakat sebagai upaya pengoptimalan layanan publik dengan carut marut masyarakat yang masih menanyakan tentang keluhan yang telah tersampaikan namun belum ditindaklanjuti. Maka dari penelitian yang akan dilakukan peneliti menawarkan keterbukaan informasi diantara 2 subjek penelitian yakni pemerintah daerah sebagai pelaksana program dan masyarakat sebagai penikmat program. Dengan demikian yang diharapkan akan menemukan titik dimana upaya memaksimalkan program layanan digital aspirasi dan aduan yang lebih optimal.

Penelitian ini penting dilakukan karena memperkuat pemahaman warga tentang hak, prosedur, dan mekanisme penyampaian aspirasi sebagai bagian dari *Civic Knowledge*. Penelitian ini juga menekankan pentingnya *Civic Skills*,

khususnya keterampilan mengakses teknologi untuk berpartisipasi dalam urusan publik. Penelitian ini menunjukkan bagaimana sikap kritis dan tanggung jawab sosial diperlukan dalam menyampaikan laporan serta memantau tindak lanjut pemerintah. Selain itu, adanya ruang partisipasi digital warga terlibat dalam pengawasan pelayanan tanpa batasan ruang. Penelitian ini turut memperkuat *Civic Responsibility*, karena mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam memastikan layanan berjalan transparan dan akuntabel. Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Program Whatsapp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi, sebagai bagian dari upaya pengembangan kajian keilmuan PKN di pemerintah (*Civic Governancet*) Pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta.

B. Masalah Penelitian

Permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada upaya akselerasi kualitas pelayanan publik sebagai manifestasi pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara di Kabupaten Bekasi. Kehadiran program WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati diharapkan mampu menjadi langkah inovatif pemerintah daerah dalam mendekatkan diri dengan masyarakat, sekaligus implementasi nilai-nilai demokrasi partisipatif. Potensi besar dari platform ini masih memerlukan kajian mendalam terkait proses optimalisasinya agar dapat berfungsi sebagai ruang publik digital yang lebih efektif. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana menyinergikan prosedur yang ada agar tercipta pola hubungan yang lebih harmonis dan responsif

antara birokrasi sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai pemegang kedaulatan, sesuai dengan amanat nilai-nilai Pancasila.

Tantangan dalam mengoptimalkan layanan ini merupakan peluang untuk memperkuat budaya kewarganegaraan (*Civic Culture*) baik di sisi aparatur maupun masyarakat. Efektivitas pelayanan publik melalui media digital sangat bergantung pada penguatan koordinasi lintas sektor atau sinergi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan peningkatan literasi kewarganegaraan digital. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak hanya sekadar mengevaluasi program secara teknis, tetapi bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan yang komprehensif. Melalui kajian ini, diharapkan tercipta rekomendasi strategi yang mampu memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan publik, sehingga program ini dapat berkelanjutan sebagai sarana edukasi politik dan kewarganegaraan yang nyata di Kabupaten Bekasi.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan dikaji yaitu terkait bagaimana kualitas pelayanan publik ditingkat daerah mampu dioptimalisasi melalui inovasi digitalisasi pelayanan publik berbasis whatsapp dengan mengambil studi kasus pada program Lapor Whatsapp Aspirasi Aduan Bupati Bekasi. Fokus yang dikaji adalah pelaksana program yakni Diskominfosantik (Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian) Kabupaten Bekasi dan masyarakat sebagai pengguna.

2. Subfokus Penelitian

Subfokus penelitian ini dijabarkan ke dalam tiga pilar analisis utama yang saling berkaitan. Pertama, penelitian akan mengeksplorasi dimensi kualitas pelayanan dalam implementasi program, yakni dengan mengkaji keselarasan antara rancangan program, standar operasional prosedur penanganan aduan, serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan warga. Kedua, penelitian akan mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menantang efektivitas layanan, yang mencakup penguatan kapasitas sumber daya aparatur, integrasi sarana teknologi, dukungan kelembagaan lintas sektoral, serta penguatan partisipasi aktif masyarakat sebagai perwujudan budaya kewarganegaraan digital. Ketiga, penelitian ini berfokus pada mengetahui bagaimana program ini mampu menjamin hak aspirasi masyarakat serta menjadikan program sebagai wadah strategis diskusi pemerintah daerah dengan masyarakat. Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik (*Public Trust*) dan memastikan bahwa setiap aspirasi masyarakat dapat dikelola sebagai bagian dari pembangunan daerah yang berlandaskan nilai-nilai kerakyatan dan keadilan sosial.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan fokus dan subfokus maka dapat dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada program WhatsApp Lapor Aspirasi dan Aduan Bupati Bekasi?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam program tersebut?
3. Bagaimana upaya program Whatsapp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi dalam menjamin hak warga negara
4. Bagaimana solusi yang diharapkan untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui program WhatsApp Lapor Aspirasi dan Aduan Bupati Bekasi?

E. Manfaat Penelitian

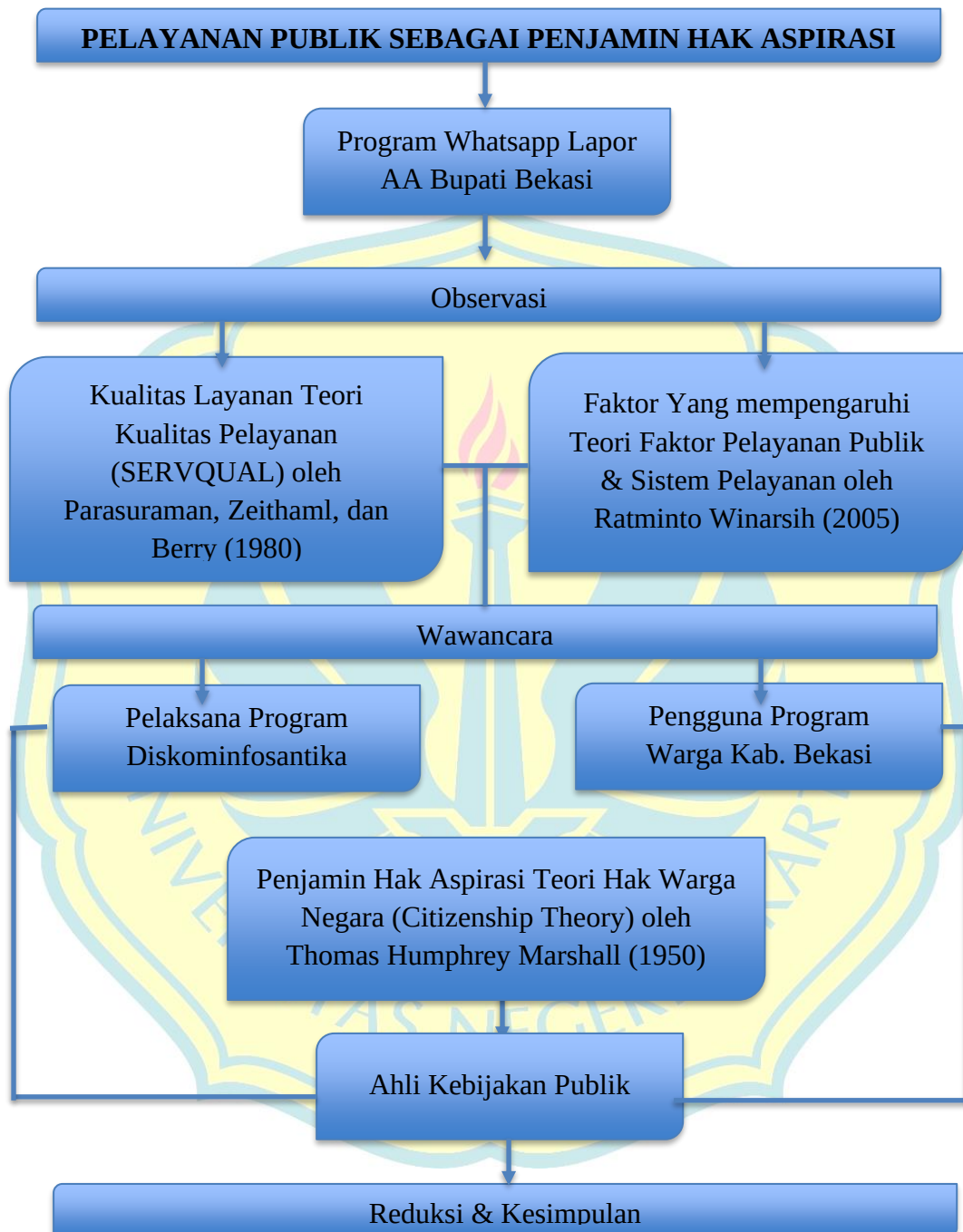
1. Manfaat Teoretis

- a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian kewarganegaraan digital (*Digital Citizenship*), khususnya mengenai bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis WhatsApp dapat memperkuat interaksi antara negara dan warga negara.
- b. Menambah wawasan akademis terkait dinamika optimalisasi pelayanan publik digital di tingkat daerah, serta bagaimana nilai-nilai demokrasi partisipatif diimplementasikan dalam sistem birokrasi modern.
- c. Menyediakan kerangka konseptual bagi penelitian selanjutnya mengenai penguatan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) melalui integrasi teknologi komunikasi dalam ruang publik.
- d. Memberikan rekomendasi solusi pengoptimalan layanan yang lebih matang kepada DISKOMINFOSANTIKA Kabupaten Bekasi dalam upaya memaksimalkan efektifitas program.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan perspektif baru dan bahan pertimbangan strategis untuk mengakselerasi kualitas pelayanan pada program "*Lapor Whatsapp Aspirasi Aduan Bupati*" agar semakin responsif dan akuntabel.
- b. Memberikan rekomendasi mengenai pemetaan faktor determinan yang dapat dioptimalkan guna memperkuat koordinasi antar instansi pemerintah daerah dalam merespons aspirasi masyarakat secara terpadu.
- c. Sebagai referensi dalam merumuskan strategi pengembangan layanan yang berkelanjutan, guna mewujudkan birokrasi yang lebih melayani dan berorientasi pada kepentingan publik sesuai amanat konstitusi.
- d. Meningkatkan kesadaran warga akan hak - hak kewarganegaraannya untuk terlibat aktif dalam pengawasan pembangunan melalui kanal digital, sekaligus mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya partisipasi yang santun dan konstruktif dalam ruang siber (*Cyber Civics*).

F. Kerangka Konseptual



Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual