

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut sistem demokrasi. Demokrasi mempunyai arti penting bagi masyarakat yang menerapkannya, sebab dengan demokrasi hak masyarakat untuk menentukan sendiri jalannya organisasi negara dijamin. Oleh sebab itu, hampir semua pengertian yang diberikan untuk istilah demokrasi ini selalu memberikan posisi penting bagi rakyat kendati secara operasional implikasinya di berbagai negara tidak selalu sama. Sekedar untuk menunjukkan betapa rakyat diletakkan pada posisi penting dalam asas demokrasi.¹

Dalam negara demokrasi, pengaduan masyarakat adalah bentuk kemerdekaan warga negara untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik serta bentuk pengakuan kedaulatan rakyat dari negara. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pemenuhan hak-haknya dari negara, demikian pula negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak masyarakat tersebut. Menurut Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, kenyataan ini memperlihatkan bahwa perjuangan hak asasi manusia itu pada akhirnya berkaitan dengan soal jauh dekatnya rakyat dengan ide demokrasi.²

¹ Kaelan, 2016. *Pendidikan Kewarganegaraan*, Paradigma, Yogyakarta, hlm 63.

² Jimly Asshiddiqie, 2015. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm 344.

Masyarakat yang belum terpenuhi hak-haknya maka dapat melakukan pengaduan melalui saluran resmi yang disiapkan oleh negara, seperti lembaga yang khusus didirikan untuk menerima pengaduan masyarakat (Ombudsman). Sebagai unsur pelayanan publik pemerintah juga harus mampu untuk menginventarisir segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya, baik dalam bentuk kebutuhan dasar masyarakat maupun kebutuhan masyarakat secara umum, sebagai upaya untuk memudahkan pemerintah sebagai unsur pelayanan publik dalam proses memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya tersebut. Sehingga pelayanan publik memiliki arti yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan suatu pemerintahan pada suatu negara, baik bagi kepentingan masyarakatnya sebagai unsur yang dilayani maupun bagi kepentingan lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani masyarakat tersebut.³

Pengaduan masyarakat dapat dijadikan indikator penilaian pelayanan publik, bahwa dengan adanya pengaduan masyarakat menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai salah satu bentuk partisipasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan efektif. Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik hingga saat ini belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah. Secara umum, masalah pelayanan publik yang bersumber dari internal penyedia layanan, terutama yang terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sikap diskriminatif,

³ Maulidiah, 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, CV. Indra Prahasta, Bandung, hlm 28.

budaya tidak mau melayani, banyaknya pungutan liar dan penempatan sumber daya aparatur yang tidak berdasarkan kompetensi. Selain masalah yang terjadi di lingkungan internal penyelenggara layanan, permasalahan dalam pelayanan publik juga dapat terjadi di lingkungan eksternal pihak penyelenggara layanan masyarakat. Masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam peningkatan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik berhak mendapatkan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Paradigma pengaduan saat ini telah berubah menjadi sebuah kebutuhan bagi instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Strategi yang efektif dapat bermanfaat dalam membuka wawasan bahwa pemerintah telah banyak berusaha untuk merubah paradigma layanan publik. Dengan berbagai bentuk peraturan yang tersedia guna mengoptimalkan sarana pengelolaan pengaduan masyarakat, seharusnya pemerintah khususnya di daerah sudah memberikan kesempatan, ruang dan fasilitas yang layak kepada masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan keluhan, saran dan kritik guna membangun pelayanan publik yang aspiratif dan berkualitas. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan

bentuk tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sistem pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara layanan juga dinilai masih sangat buruk. Penyelenggara layanan, khususnya di daerah tidak mau mengakomodasi pengaduan dengan baik sehingga terkesan hanya merupakan upaya formalitas dan akhirnya justru berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Misalnya yang terdapat pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan tanggapan pengaduan, berhak mengadukan pelaksana layanan yang tidak memberikan layanan sesuai dengan SOP yang tersedia dan berhak mengadukan pelaksana layanan kepada penyelenggara atau ombudsman apabila pelaksana tidak menjalankan kewajibannya dengan benar.

Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, hal tersebut tercantum dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksana, pengelolaan, pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan konsultasi. Agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah harus bisa menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik. Salah satu kota yang sudah merespon amanat tersebut adalah Kota Padang. Dalam rangka menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Padang, maka perlu memaksimalkan

pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Pemerintah Kota Padang.

Pemerintah Kota Padang telah membentuk suatu layanan pengaduan masyarakat yang disebut layanan Padang Gercep melalui Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat. Hal ini merupakan bentuk perhatian khusus Pemerintah Daerah Kota Padang agar terciptanya pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang lebih baik lagi dan kembalinya kepercayaan publik kepada Pemerintah Kota Padang.

Dalam situasi ini penerapan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat diharapkan berjalan secara efektif dan dapat mendukung serta memfasilitasi suara masyarakat. Untuk efektifitas pelayanan Padang Gercep dalam merespon pelayanan masyarakat dibentuk Satgas Respon Cepat pada setiap perangkat daerah. Pada Pasal 6 Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat.

Menyebutkan bahwa pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara daring maupun luring, sistem berbasis daring dapat diakses melalui portal resmi pemerintah daerah, aplikasi berbasis *mobile*, dan media sosial. Sedangkan berbasis luring dapat kita sampaikan melalui *SMS Center* melalui nomor telepon 08116653606, pengaduan langsung kepada satgas respon cepat, atau media sosial

yang terverifikasi dan dikelola masyarakat. Dengan adanya pengaduan masyarakat, maka dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan kinerja perangkat daerah, baik kebijakan umum maupun layanan jasa, administrasi dan barang. Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat kita lihat pentingnya suatu penerapan program di daerah yang dapat menampung segala bentuk aspirasi dan aduan dari masyarakat yang efektif, cepat dan tanggap. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PADANG NOMOR 86 TAHUN 2022 TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI PADANG GERAK CEPAT”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat ?
2. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi Pemerintah Daerah Kota Padang dalam pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat ?
3. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Padang dalam mengatasi kendala pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat.
2. Untuk menganalisa kendala-kendala yang di hadapi Pemerintah Daerah Kota Padang dalam Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat.
3. Untuk menganalisa upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Padang dalam mengatasi kendala pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian akan memberikan kemudahan dalam mencapai tujuan dari penelitian maka penulis menggunakan metode penelitian yakni:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian yuridis sosiologis (*Socio-Legal Reseach*) atau istilah lainnya yang digunakan adalah penelitian lapangan.⁴

Yuridis sosiologis adalah penelitian dengan melihat suatu kenyataan hukum didalam masyarakat. Yuridis sosiologis merupakan penelitian yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial didalam

⁴ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm 54.

masyarakat dan berfungsi sebagai mengidentifikasi dan meningkatkan hasil untuk penulisan untuk tujuan.

2. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yang relevan dengan topik yang dibahas.⁵ Data primer ini didapatkan dengan melakukan wawancara ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Padang bersama Ibu Swesti Fanloni, S.STP, M.Si.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Kegunaan data sekunder adalah untuk mencari data awal atau informasi, mendapatkan landasan teori atau landasan hukum, mendapatkan landasan teori atau landasan hukum, mendapatkan batasan, defenisi, arti suatu istilah.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah Teknik yang digunakan untuk mencari data melalui sumber tertulis, seperti Perundang-undangan yang terkait, arsip catatan, dokumen resmi dan sebagainya.⁶

⁵ Zainudin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 105.

⁶ Suharismi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm 206.

b. Wawancara

Suatu pengumpulan data dengan melakukan komunikasi langsung dengan narasumber guna memperoleh informasi atau mendukung objek penelitian.⁷ Dalam wawancara, peneliti terlebih dahulu telah melakukan persiapan dengan membuat pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber yaitu Ibu Swesti Fanloni, S.STP, M.Si. selaku Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Padang.

4. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain tapi di analisis lagi dengan menggunakan teori yang objektif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengelompokkan data menurut aspek-aspek yang diteliti tanpa menggunakan angka-angka, atau dengan kata lain data yang muncul berwujud kata kata dan bukan rangkaian kata.⁸

⁷ Moh, Nasir, 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm 53.

⁸ Maiyestati, *op.cit*, hlm 81.