

E-PARTICIPATION MELALUI IMPLEMENTASI PROGRAM PESAN SINGKAT PENDUDUK (PESDUK)

Asep Hidayat¹, Engkus², Nanang Suparman³, Fajar Tri Sakti⁴, Irma Imaniar⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Publik
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Jl. A.H. Nasution No. 105, Kota Bandung, Jawa Barat, 40614, Indonesia

No. Telp./HP: ¹081322491989, ²082216266677, ³087722594013, ⁴081802041668, ⁵087880308953

E-mail: ¹dr.asephi62@gmail.com, ²ekustyana16@gmail.com, ³suparman69@gmail.com, ⁴fajr3sakti@gmail.com, ⁵muhammadgumirat@gmail.com

Naskah diterima tanggal 16 Juli 2018, direvisi tanggal 2 November 2018, disetujui tanggal 5 November 2018

E-PARTICIPATION THROUGH THE IMPLEMENTATION OF THE CITIZEN'S SHORT MESSAGE PROGRAM (PESDUK)

Abstract. *The background of this study about citizen participation in development is constrained by distance and time in expressing aspirations, so that citizen participation is needed through electronics furthermore referred to as e-participation. Through e-participation in the form of citizen's short messages (Pesduk) is expected to reduce or eliminate the communication gap between the government and citizen. This study aims to explain about the implementation of the Pesduk program in the City of Cimahi. The method used in this study is descriptive-qualitative, which describes the conditions that occur, explains the process of events. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews and observations. Supporting data in the form of official documents and other supporting documents. The results of the research show that e-participation in the form of citizen's short message program can reduce the communication gap between the government and the community in responding to development activities in the form of reports, support, suggestions, and questions in various aspects of governance, development and public services.*

Keywords: *public policy, e-participation, citizen's short message.*

Abstrak. Latar belakang penelitian ini tentang partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang terkendala jarak dan waktu dalam menyampaikan aspirasi, sehingga diperlukan partisipasi masyarakat secara elektronik yang selanjutnya disebut *e-participation*. Melalui *e-participation* dalam bentuk pesan singkat penduduk (Pesduk) diharapkan dapat mengurangi atau meniadakan kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang implementasi program Pesduk di Kota Cimahi, dan mengetahui apa yang menjadi masalah atau kendala dalam proses implementasi program kebijakan pesan penduduk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif yaitu mendeskripsikan kondisi yang terjadi, menjelaskan proses peristiwa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi. Data penunjang berupa dokumen resmi dan dokumen pendukung lainnya. Hasil penelitian menunjukkan *e-participation* dalam bentuk program pesan singkat penduduk dapat mengurangi kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam merespon kegiatan pembangunan berupa laporan, dukungan, saran, dan pertanyaan dalam berbagai hal penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

Kata kunci: kebijakan publik, *e-participation*, pesan singkat penduduk (pesduk).

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara 1945 (Republik Indonesia, 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik secara prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Perkembangan teknologi otomasi adalah penunjang utama pembuatan keputusan orang-orang modern. Aplikasi teknologi komputer benar-benar telah memadai revolusi peradaban yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara cepat, akurat, dan efisien (Kumorotomo & Margono, 2009). Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi menuntut peran aktif pemerintah untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung aplikasi teknologi informasi dalam sektor publik agar dapat mencapai target efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Jika pemerintah mampu memenuhi fasilitas dan infrastruktur pendukung, baik berupa fisik dan non fisik yang berupa dukungan kebijakan untuk memperluas pemanfaatan internet oleh masyarakat. Pemanfaatan internet oleh masyarakat merupakan prasyarat dasar berkembangnya *e-government*, sedangkan meningkatnya penggunaan internet dalam pelayanan publik merupakan penguat pemanfaatan internet sebagai instrumen komunikasi massa.

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang intens dikerjakan pemerintah hanya dimungkinkan terjadi dan berkesinambungan melalui suatu konstruk komunikasi dua arah pemerintah dan masyarakat. Komunikasi pemerintah merupakan proses timbal balik penyampaian informasi dan pesan antara pemerintah dengan yang diperintah, pihak yang satu

menggunakan '*frame of reference*' pihak yang lain, pada posisi dan peran tertentu, sehingga perilaku dan sikap pihak yang lain terbentuk, berubah atau terpelihara berdasarkan saling pengertian dan saling percaya antara kedua belah pihak (Taliziduhu, 2009).

Berbagai negara maju mulai menerapkan *e-participation* sebagai inovasi partisipasi di dalam sistem pemerintahannya termasuk Indonesia, begitu juga di pemerintah Kota Cimahi sudah menerapkan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk). Dengan adanya Pesduk, masyarakat dapat menanyakan berbagai permasalahan pemerintahan dan pembangunan.

Salah satu inovasi yang dilaksanakan Pemerintah Kota Cimahi yaitu dengan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) yang dikenal akhir-akhir ini dengan istilah *e-government*. Dalam pelayanan publik menjadi sebuah kewajiban untuk memanfaatkan inovasi pelayanan berbasis TI sehingga dibuatlah ruang publik untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah dan permasalahan yang ada di masyarakat agar dapat diselesaikan secara bersama-sama.

Dasar hukum pelayanan prima sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2009). Diterbitkannya peraturan tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik secara prima, cepat tanggap, dan tepat. Di kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Pesduk sudah ada sejak tahun 2009 namun baru efektif pada tahun 2013. Pesduk ditetapkan dalam Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor: 490.05/Kep.3-DISKOMINFOARPUS/2017 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2017 (Kota Cimahi, 2017b) dan Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor: 489/Kep.-DISKOMINFOARPUS/2017 tentang Tim Pengelola Domain *Website* dan *Email* Pemerintah Daerah Kota Cimahi Tahun 2017 (Kota Cimahi, 2017a), surat keputusan tersebut menetapkan bahwa Pesduk menjadi salah satu alternatif Informasi Komunikasi Publik (IKP) yang disediakan oleh Pemerintah Kota Cimahi dalam menerima

pengaduan dari masyarakat. Pesduk sebagai wadah sarana komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Cimahi, yang bertujuan untuk menampung saran, pertanyaan, laporan, keluhan maupun dukungan atau aspirasi untuk mengkritik dan ikut serta dalam kebijakan yang akan diambil atau sudah ditetapkan sehingga tidak ada ruang pembatas antara pemerintah dengan masyarakat.

Masalah-masalah yang terjadi berdasarkan hasil wawancara dan observasi antara lain: (1) berdasarkan pernyataan kepala Diskominfoarpus Kota Cimahi belum memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* yang jelas dan tertulis sehingga dalam penerapan programnya tidak ada kejelasan instruksi kerja antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD); (2) Tidak ada pedoman penyelenggaraan pelayanan pengaduan; (3) Aplikasi Pesduk dalam kurun waktu 2013-2016 tidak melakukan evaluasi, padahal hal ini sangat penting untuk melihat keberhasilan program; (4) Sistem pengaduan tidak memiliki fitur-fitur baru bahkan tidak ada perubahan yang inovatif dalam membuat mekanisme pengaduan agar semakin menarik perhatian masyarakat, hal ini disebabkan oleh kesiapan dana dan fasilitas; (5) Masalah lain dalam program Pesduk yaitu *server* yang lemah dan kurangnya sosialisasi sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai program ini; (6) Saat ini pada kenyataannya, *Short Message Service (SMS)* sudah jarang diminati oleh masyarakat, karena sudah adanya alternatif yang lebih mudah dan murah seperti WhatsApp (WA), LINE dan aplikasi *messenger* lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan program Pesduk dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi? Selanjutnya tujuan penelitian ini dapat dijelaskan dalam pokok-pokok sebagai berikut: penelitian ini disusun untuk menjelaskan tentang implementasi program Pesduk di Kota Cimahi, dan mengetahui apa yang menjadi masalah atau kendala dalam proses implementasi program kebijakan pesan penduduk. Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam rangka mendekatkan,

mempercepat, dan mempermudah bahkan lebih murah serta lebih aman dalam berkomunikasi antara pemerintah dengan masyarakat pada umumnya.

LANDASAN KONSEP

Review Penelitian Sejenis

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat pada program pembangunan pemerintah daerah serta penelitian tentang penggunaan pesan singkat SMS pada telepon seluler sebagai media penyampaian pesan, di antaranya “Pemanfaatan Fasilitas SMS Telepon Seluler Sebagai Media Promosi Kesehatan Ibu Hamil di Daerah Terpencil” (Herlina, Sanjaya & Emilia, 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini menggunakan media promosi berbasis SMS *reminder* telah efektif dalam meningkatkan pengetahuan ibu hamil tentang komplikasi dan asupan gizi selama kehamilan. Media SMS dipersepsikan mudah, menarik, dan inovatif terbukti bermanfaat untuk menyampaikan informasi kesehatan.

Pesan Singkat Penduduk dan Partisipasi Masyarakat

Kebijakan publik pemerintah yang diturunkan dalam bentuk program dengan tantangan utamanya meraih sebesar-besarnya partisipasi masyarakat dan keterlibatan aktif sasaran kebijakan yang pada praktiknya sulit untuk dicapai jika salah satu penyebabnya adalah komunikasi yang tersendat atau malah tidak sampai. Kehadiran aplikasi komunikasi modern dan populer dalam bentuk SMS bisa menjadi terobosan untuk memecahkan kendala komunikasi yang sulit dilakukan pada saat dilakukan secara konvensional.

Komunikasi politik terjadi dengan sendirinya dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak, komunikasi politik dilakukan oleh masyarakat yang memberikan tanggapan atau berbicara mengenai isu politik di pemerintahan. Begitu pula dengan kritik dan harapan yang mereka utarakan kepada pemerintah. Komunikasi politik dapat menyalurkan aspirasi rakyat dan kemudian menjadi *input*

bagi pembuatan kebijakan serta dapat menjadi *output* dari sebuah sistem politik (Rauf & Nasrun, 1993). Komunikasi politik dapat dirumuskan sebagai proses pengoperan dari simbol-simbol komunikasi yang berisi pesan-pesan politik dari seseorang atau kelompok yang bertujuan untuk membuka wawasan dan cara berpikir, serta memengaruhi sikap dan tingkah laku khalayak yang menjadi target politiknya (Cangara, 2009).

Pada era modern sekarang ini program apapun yang berdimensi pelayanan masyarakat dituntut untuk berkualitas. Suparman (2017) menyebutkan bahwa pelayanan publik sejatinya diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan dalam bentuk dan *delivery* yang prima dalam arti pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan aman ditandai oleh pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan yang *well-informed*, responsif, akomodatif, konsisten, dan adanya kepastian (waktu, biaya, hukum) dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi. Itulah di antaranya penerapan prinsip pelayanan prima dalam metode dan prosedur yang erat dengan kebijakan publik (*public policy*).

Anderson dalam Agustino (2010), mengemukakan bahwa kebijakan publik atau (*public policy*) adalah hubungan antara unit-unit pemerintah dengan lingkungannya. Pendapat yang dikemukakan memang mempunyai ciri khasnya masing-masing dalam memberikan pendapat tergantung dari sudut mana pemahaman yang diberikan, yang pada dasarnya kebijakan publik menyangkut pengelolaan sumber daya yang ada pada masing-masing pemerintah serta adanya keterkaitan dan kesatuan antara unit-unit di lingkungan pemerintahan.

Nugroho (2004) mengemukakan bahwa kebijakan publik sebagai “manajemen pencapaian tujuan nasional”, untuk sementara dapat disimpulkan bahwa: (1) Kebijakan publik mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; (2) Kebijakan publik mudah diukur karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah

ditempuh. Bukan berarti kebijakan publik itu mudah dibuat, mudah dilaksanakan, dan mudah dikendalikan karena kebijakan publik menyangkut faktor politik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pergantian kepala negara sejak kepemimpinan Soekarno sampai dengan saat ini dalam menerapkan kebijakannya satu dengan lainnya sangat berbeda tergantung cara implementasinya meskipun prinsip negara adalah menciptakan masyarakat yang adil dan makmur.

Menurut Dunn dalam Syafiie (2011), kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang menyangkut tugas pemerintahan. Seperti pelaksanaan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan, dan lain-lain

Memperhatikan berbagai pendapat tersebut yang berkaitan dengan kebijakan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini Pesduk merupakan kebijakan pemerintah dalam melayani masyarakat untuk memberikan informasi melalui sarana telepon seluler dan internet untuk memudahkan masyarakat memberikan berbagai keluhan, pengaduan, saran, dukungan, dan sebagainya. Pemerintah mencoba merealisasikan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan membuka ruang publik yang terjangkau oleh masyarakat sehingga hubungan pemerintah dengan masyarakat akan mudah dan tidak adanya pembatas hubungan pemerintah dengan masyarakat.

Di sisi lain, Gounrose dalam Ratminto & Winarsih (2010) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atas serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-ciri (Sinambela dalam Agustino, 2010), yaitu: (1) Pelayanan yang bersifat anti birokratis; (2)

Distribusi pelayanan; (3) Desentralisasi dan berorientasi kepada klien dan pemerintah perlu menekankan beberapa hal yaitu: (a) Pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan; (b) Pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar bukan birokrasi; (c) Pemerintah desentralisasi dan lebih proaktif. Pendapat lain dikemukakan oleh Kotler dalam Oetomo *et al.* (2006), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau secara fisik.

Tujuan dari pelayanan Pesduk ini untuk merealisasikan pelayanan publik dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat yang memiliki sistem yang cepat tanggap dan kinerja prima, ini meningkatkan pelayanan publik di Kota Cimahi. Adopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam wilayah demokrasi melahirkan konsep partisipasi elektronik atau partisipasi *online*, yang kemudian dinamakan e-partisipasi yang didefinisikan sebagai transformasi aktivitas partisipasi publik dalam konteks sosial-demokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. E-partisipasi merupakan salah satu bagian dari konsep e-demokrasi yang menekankan pada keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan, jika dikaitkan dengan konsep *e-government*, *e-participation* merupakan salah satu penerapan pada aspek *government to citizens* (G2C) yang berhubungan erat dengan pelayanan masyarakat, demikian pula dengan konsep Pesduk yang digulirkan oleh Pemerintah Kota Cimahi adalah merupakan bagian dari partisipasi masyarakat dalam rangka pengambilan keputusan.

Aspirasi masyarakat terutama masyarakat yang memerlukan bantuan dan pembinaan dari pemerintah yaitu masyarakat yang kurang mampu baik dilihat dari kemampuan secara perorangan maupun keluarga, pengetahuan, dan pendapatnya perlu diupayakan dengan cara mendekatkan akses pemerintah terutama yang berkaitan dengan informasi, kadang-kadang masyarakat yang kurang mampu terlupakan atau diacuhkan, sehingga tertinggal dalam menerima informasi yang berkaitan dengan

berbagai hal. Untuk mengurangi ketergantungan masyarakat, perlu diberdayakan kesadaran untuk ikut membangun dan berpartisipasi bukan milik sebagian warga saja, akan tetapi semua warga atau masyarakat diharapkan ikut berperan aktif dalam pembangunan dan pemerintahan melalui sosialisasi, pendampingan kepada para pengambil keputusan, dan pemangku kepentingan lainnya dengan berbagai tingkatan administrasi.

Pesduk yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi merupakan sebuah langkah maju untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, sehubungan dengan hal tersebut Pemerintah Kota Cimahi menyadari bahwa pada akhirnya pencapaian program Pesduk dengan menyosialisasikan kepada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program Pesduk tersebut.

Teori partisipasi adalah bagaimana menggambarkan pesan singkat penduduk yang dikemukakan oleh Huntington (1994) bahwa partisipasi warga negara terdiri dari orang perorangan, dan memiliki tujuan memengaruhi kebijakan. Partisipasi politik pada akhirnya akan memengaruhi terhadap kebijakan publik yang akan diputuskan oleh pengambil kebijakan.

Usaha pemantauan partisipasi masyarakat melalui Pesduk bukan hanya dimaksudkan untuk mendukung kebaikan yang dilakukan oleh pemerintah akan tetapi juga sebagai upaya masyarakat untuk lebih berperan dalam setiap program pembangunan, keterlibatan masyarakat dalam implementasi program terutama Pesduk dapat dilakukan dalam berbagai partisipasi seperti yang disebutkan oleh Sulaiman dalam Huraerah (2011) membagi bentuk-bentuk partisipasi dalam lima macam yaitu: (a) Partisipasi dalam proses pengambilan keputusan; (b) Partisipasi langsung dalam kegiatan bersama secara fisik dan tatap muka; (c) Partisipasi representatif yang memberikan kepercayaan dan mandat kepada wakil-wakil yang duduk dalam organisasi atau panitia; (d) Partisipasi dalam bentuk dukungan berupa keterlibatan mental emosional individu dan adanya motivasi untuk memberikan kontribusi bergerak dalam bentuk buah pikiran, tenaga, barang, dan jasa yang

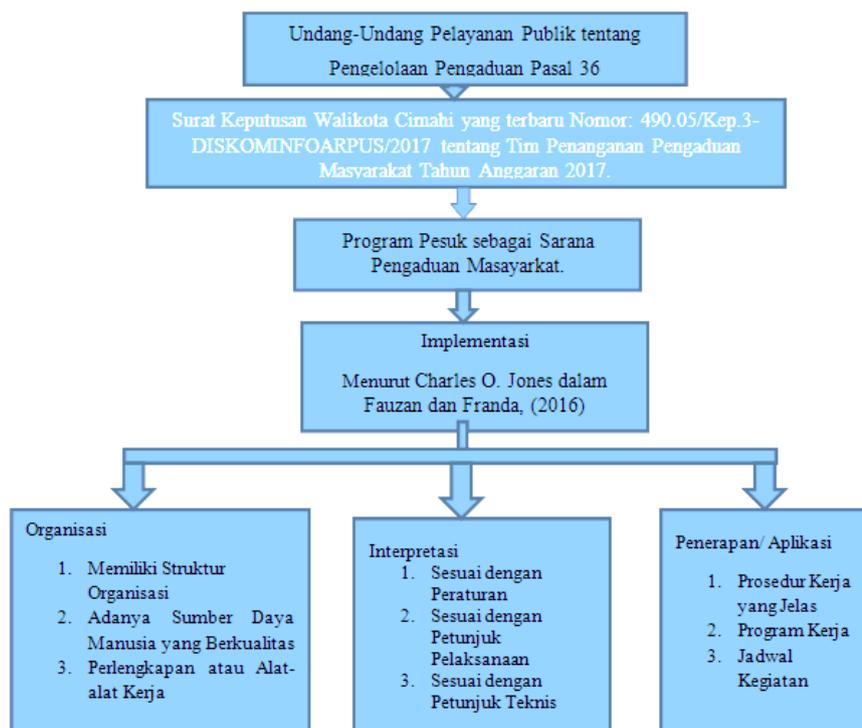
merupakan hak dasar yang sah bagi setiap individu dalam ketersediaannya untuk turut serta menemukan keberhasilan suatu program pembangunan; (e) Partisipasi dalam pemanfaatan hasil.

Berkaitan tentang implementasi program Charles O. Jones dalam Fauzan (2016) ada tiga pilar aktivitas dalam mengoperasikan program yaitu: (1) Pengorganisasian, struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas; (2) Interpretasi, para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai; (3) Penerapan atau Aplikasi, perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Agustino (2010) implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang,

namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Grindle dalam Agustino (2010) pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu dengan melihat pada *action* program dari individual *project* dan kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.

Implementasi dari Pesduk ini berawal dari kebijakan yang dibuat oleh Walikota Cimahi untuk menampung pengaduan-pengaduan masyarakat sehingga dibuatnya program Pesduk dengan struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kearsipan dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) melakukan sosialisasi, meskipun tidak banyak kegiatan sosialisasi namun masyarakat dari tahun ke tahun selalu melakukan komunikasi dan menunjukkan peningkatan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan desain deskriptif. Spesifikasi metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data bersifat induktif penulisan data dari umum ke khusus dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi objek penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah atau *natural setting*.

Tujuan penelitian kualitatif-deskriptif menggambarkan proses hubungan lengkap baik dalam bentuk verbal atau angka-angka menyajikan informasi dasar peristiwa-peristiwa untuk menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan objek penelitian, menjelaskan seperangkat tahapan dan tahap selanjutnya untuk menyimpan informasi yang bersifat menekankan makna dari sebuah peristiwa.

Teknik pengumpulan adalah menggunakan empat metode pengumpulan data: (1) *Interview*; (2) *Observation*; (3) *the generation and use of documents*, and (4) *the generation and use of audiovisual methods* (Rachmawati, 2017).

Dengan menelaah secara dokumenter, maka peneliti bermaksud melaah realisasi pembangunan nasional sebagaimana digariskan dalam Rencana Pembangunan Nasional (RPN) di tingkat desa/masyarakat (Engkus, 2018).

Informan dalam penelitian ini adalah Asisten Sekretaris Daerah, Kepala Diskominfoarpus Kota Cimahi, Kepala Seksi Diskominfoarpus Kota Cimahi, SKPD yang terkait dengan penelitian ini dan perwakilan dari masyarakat di Kota Cimahi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pesduk adalah sebuah program yang diluncurkan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui SMS hal ini dianggap mampu mengurangi ketimpangan yang terjadi antara masyarakat dengan

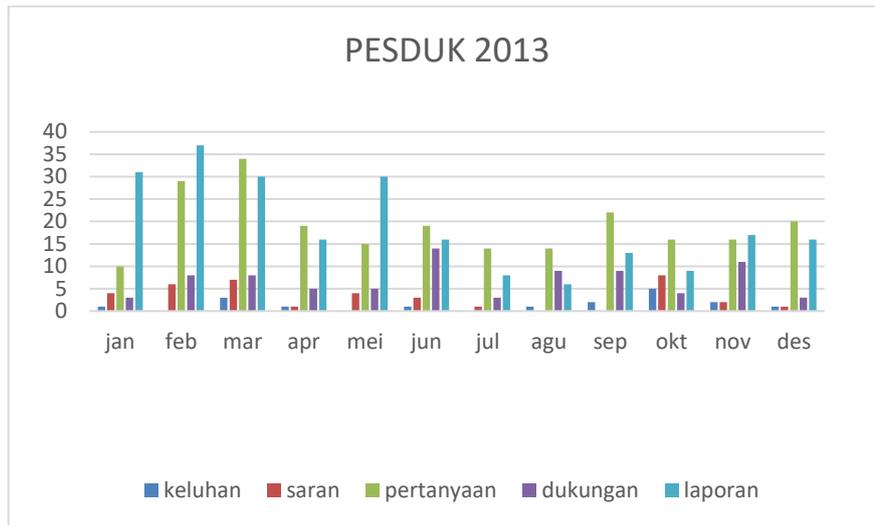
fungsi pemerintah, untuk melayani masyarakat dan menjawab segala permasalahan yang ada di lapangan. Selain pengaduan tetapi juga saran pendapat, sebagai bahan masukan untuk pengambil kebijakan dan untuk mengetahui suatu kebijakan apakah efektif atau tidak atau suatu kebijakan bisa diterima atau ditolak oleh masyarakat.

Pesduk menampung semua aspirasi masyarakat dengan memanfaatkan pesan singkat melalui nomor telepon seluler 081221700800 dan pemanfaatan ruang publik di dunia maya yaitu sebuah alamat *website* <http://pesduk.cimahikota.go.id>. Data Pesduk disimpan dalam sebuah sistem *database* yang bernama *Rational Database Management System* (RDBMS) dengan menggunakan *Microsoft SQL Server* versi 2005. Pesduk dasarnya merupakan komunikasi politik yang dibangun oleh pemerintah yang digunakan oleh masyarakat untuk memberikan ulasan atau tanggapan atau pendapat mengenai isu-isu yang berkembang di masyarakat, baik mengenai politik maupun penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Pesduk juga dapat menyalurkan aspirasi masyarakat yang kemudian menjadi bahan masukan bagi pembuat kebijakan yang selanjutnya dijadikan hasil atau *output*.

Sistem pengelolaan Pesduk ditampung di bagian *e-government*. Kemudian dikategorikan sesuai dengan tujuan dari pesan dan selanjutnya dikirim kepada satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi atau bidang terkait, yang sekaligus mesin penjawab dari masalah yang diadukan oleh masyarakat. Setiap SKPD atau bidang terkait yang diwakili oleh pejabatnya harus mengaktifasi nomor telepon seluler pribadinya untuk dapat menerima langsung aduan dari masyarakat. Administrator berfungsi untuk menampung pesan dan mengategorikan pesan untuk disampaikan kepada bidang terkait. Setelah diterima oleh SKPD sesuai dengan tema pesan, maka setelah pesan sampai, SKPD menjawab dan mengirim jawaban tersebut ke nomor Pesduk. Administrator harus

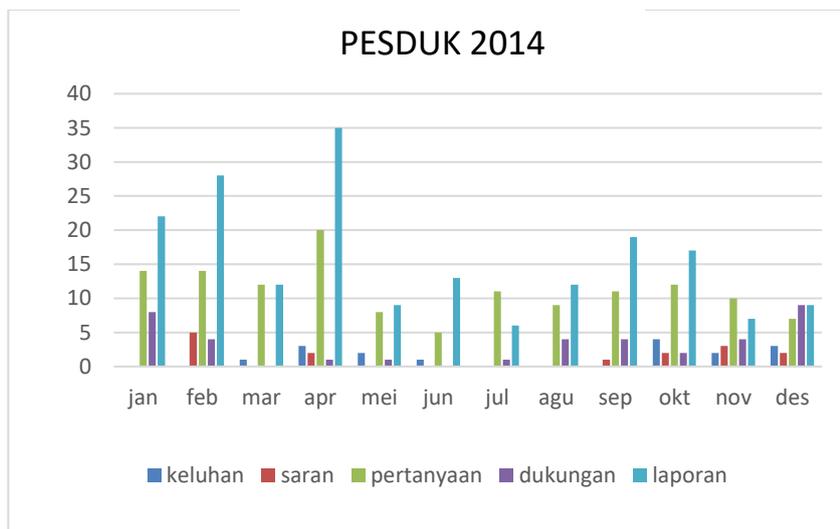
memublikasikan dan membalas pesan penduduk baik ke nomor yang bersangkutan dan ke *website*. Fasilitas program Pesduk banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, baik dalam penyampaian laporan, dukungan, saran, pertanyaan, dan lain lain. Pada awal

program tahun 2013 penggunaan Pesduk cukup meningkat, namun pada tahun-tahun selanjutnya terjadi penurunan. Data penggunaan Pesduk dapat dilihat pada Gambar 1, 2, 3, 4, dan 5.



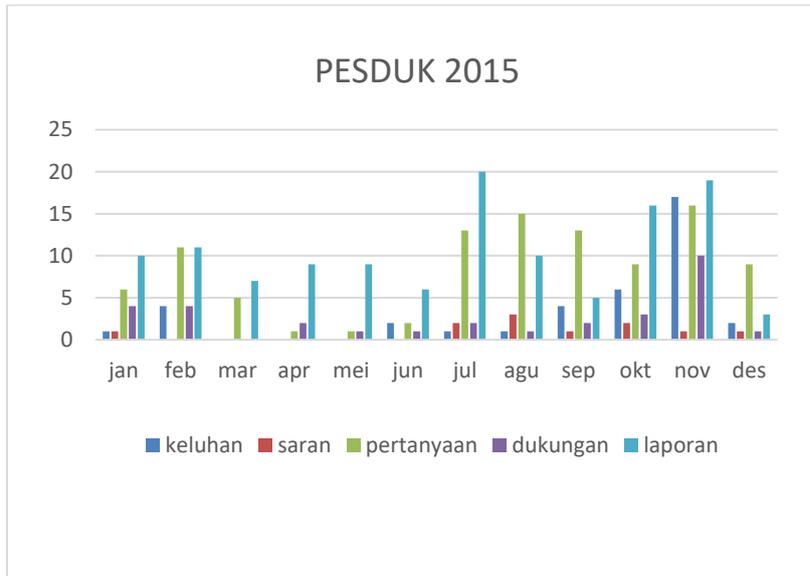
Sumber: Diskominfoarpus Kota Cimahi

Gambar 1. Perkembangan Pesduk di Kota Cimahi Tahun 2013



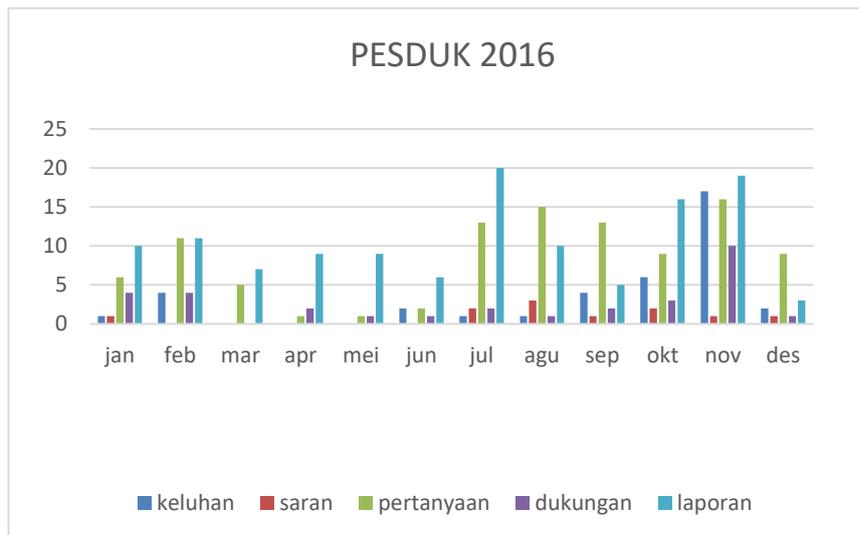
Sumber: Diskominfoarpus Kota Cimahi

Gambar 2. Perkembangan Pesduk di Kota Cimahi Tahun 2014



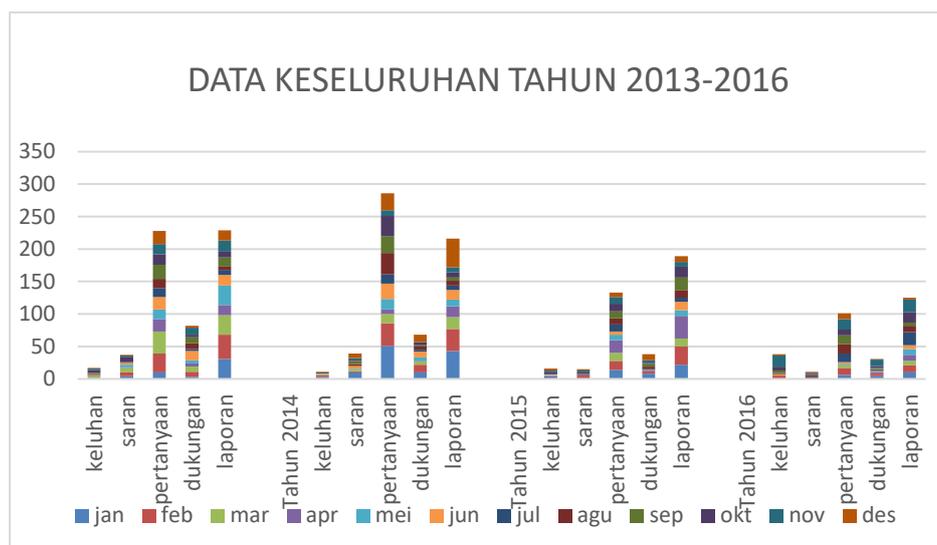
Sumber: Diskominfoarpus Kota Cimahi

Gambar 3. Perkembangan Pesduk di Kota Cimahi Tahun 2015



Sumber: Diskominfoarpus Kota Cimahi

Gambar 4. Perkembangan Pesduk di Kota Cimahi Tahun 2016



Sumber: Diskominfoarpus Kota Cimahi

Gambar 5. Perkembangan Pesduk di Kota Cimahi dari Tahun 2013-2016

Pesduk berisi pesan-pesan politik dari perseorangan atau kelompok merupakan kesempatan bagi masyarakat untuk membandingkan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan pemerintah daerah lainnya. Setiap daerah pasti berbeda-beda atau bahkan di daerah lain tidak dikenal adanya Pesduk untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan dengan konsep atau cara berpikir dan pada akhirnya diharapkan memengaruhi konsep berpikir masyarakat secara keseluruhan tentang penyelenggaraan pemerintahan, aspirasi politik, dan pelayanan publik. Pesduk berkaitan dengan hubungan masyarakat sebagaimana dijelaskan Cutlip, Center & Broom (2013), hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya. *E-participation* ini diharapkan mendapat dukungan dari masyarakat Kota Cimahi, sehingga masyarakat ikut berpartisipasi untuk menyumbangkan saran, pendapat, serta dukungan.

Pesduk merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 F bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan

lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Memperhatikan bunyi dari UUD 1945 tersebut, bahwa setiap orang berhak untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi untuk terjadinya interaksi sosial di antara warga negaranya dengan berbagai saluran yang tersedia asalkan tidak disalahgunakan.

Di lain pihak, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Republik Indonesia, 1999) dalam Bab III Pasal 3 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah umum meliputi asas keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak-hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara yang tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara. Dengan demikian undang-undang ini menegaskan bahwa hak perorangan untuk mendapatkan informasi dijamin oleh undang-undang selain itu untuk menyampaikan pendapat, saran, dan kritik pemerintah terbuka untuk menerima dan ditampung serta disalurkan kepada SKPD sesuai dengan permasalahan yang disampaikan. Selanjutnya SKPD setelah menerima saran, kritik, pendapat, dan pandangan akan menjawab

sesuai dengan kapasitasnya dan disampaikan kepada masyarakat melalui Pesduk.

Fenomena Pesduk sebagai media komunikasi pemerintah dengan masyarakat Kota Cimahi dapat dikatakan melebihi ekspektasi dilihat dari antusiasme dalam merespon pembangunan dan bobot pesan masyarakat yang disampaikan. Hal tersebut dapat dimaknai sebagai suatu *euphoria* masyarakat yang selama ini tertutup salurannya, dimana mereka lebih banyak memperbincangkan kinerja pemerintah secara searah, sehingga merupakan bentuk responsivitas.

Pesduk bisa menjadi bahan masukan bagi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan masyarakat, agar pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi, serta kewenangan yang dimiliki sesuai dengan kaidah-kaidah hukum. Pesduk membuka peluang baik bagi pemerintah maupun masyarakat khususnya masyarakat Kota Cimahi agar bisa berinteraksi dengan pemerintah secara intensif untuk memperbaiki kinerja pemerintah. Namun dalam tahap pelaksanaan program Pesduk terdapat beberapa kendala yang harus dihadapi karena tidak semua masyarakat memahami Pesduk untuk menyampaikan pendapat, saran, kritik baik melalui SMS, WA, atau media sosial lainnya, sehingga perlu dilakukan sosialisasi agar masyarakat memahami cara menyampaikan pendapat melalui Pesduk.

Pesduk merupakan hasil inovasi Wali Kota Cimahi pada saat itu Itoch Tohiya yang membuka ruang bagi masyarakat khususnya kaum muda untuk berpartisipasi dalam pembangunan dengan cara menyampaikan aspirasi pada program Pemerintah Kota Cimahi yang didambakan oleh warga masyarakat. Kedekatan warga masyarakat dijalin melalui komunikasi yang intens sehingga lambat laun membentuk persepsi positif bagi Pemkot Cimahi dan jajarannya. Dengan demikian terbentuklah sebuah pesan politik. Organisasi publik bertumpu pada struktur organisasi yang mengarah kepada capaian kinerja bersifat fleksibel dan dialogis, Jones dalam Fauzan (2016).

Masyarakat Kota Cimahi dapat menggunakan Pesduk baik melalui SMS, WA atau *Website* untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan yang disampaikan kepada walikota, wakil walikota, sekretaris daerah, asisten sekretaris daerah untuk ditampung dan selanjutnya saran, pendapat, serta keluhan tersebut disampaikan kepada SKPD terkait sesuai dengan tema yang ditanyakan untuk dijawab oleh SKPD. Setelah dijawab maka disampaikan jawaban tersebut melalui nomor yang ada di *website*, dan disampaikan kembali kepada yang bersangkutan. Cimahi sebagai kota yang mengedepankan partisipasi dan keterbukaan informasi bagi masyarakat dan yang menjadi dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Republik Indonesia, 2008).

Pengelola atau sumber daya manusia, memerlukan orang yang dapat mengelola program atau kegiatan yang disertai adanya tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, di samping itu, diperlukan juga orang yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Pesduk yang mempunyai kompetensi di bidangnya. Sarana pendukung lainnya berupa *website*. *Website* merupakan sarana komunikasi yang memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya terkait kegiatan pemerintah. Kejelasan tugas pokok, fungsi, tanggung jawab dan kewenangan pengelola, diperlukan untuk menjalankan program dan tugas sampai sejauh mana kewenangan yang diberikan, bertanggung jawab kepada siapa, serta kewenangan apa saja yang menjadi bagian dari pengelola Pesduk. Pesduk merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Cimahi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aspek pemerintahan dalam hal ini adalah pelayanan publik. Pembangunan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah yang datang dari kalangan masyarakat, sejauh ini kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Cimahi tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan berguna atau dapat bermanfaat.

Friedrich dalam Agustino (2010) bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu ketika terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan). Kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasi pelaksanaan pembangunan, terutama ketimpangan komunikasi dalam pelaksanaan pemerintahan di Kota Cimahi.

Dalam merealisasikan visi pemerintah Kota Cimahi yaitu “Menjadikan Teknologi Informasi sebagai salah satu pembangunan Kota Cimahi *Cyber City* (CCC)”. Pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mendekatkan antara pemerintah dengan warga masyarakat dengan membuat program Pesduk melalui *e-participation*. Seseorang dikatakan berpartisipasi terhadap suatu kegiatan pembangunan jika benar-benar terlibat secara total atau secara utuh baik mental dan emosional bukan hanya sekedar ada di suatu tempat dan bersifat pasif.

Partisipasi yang diharapkan adalah partisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan program sehingga dapat mengembangkan kemandirian yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mempercepat dalam pemerataan pembangunan demikian pula dengan Pesduk ini. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi secara utuh, sehingga keberhasilan program Pesduk benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat melalui *e-participation* dapat mengutarakan keluhan dan kebutuhan masyarakat sehingga pemerintah lebih mengetahui dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam perumusan kebijakan serta mampu merepresentasikan keinginan warganya untuk mendukung partisipasi masyarakat. Pesduk juga merupakan partisipasi politik yang didefinisikan sebagai suatu usaha terorganisir para warga negaranya untuk memengaruhi bentuk dan jalannya kebijakan umum, partisipasi masyarakat merupakan hal yang penting yang baik untuk pemerintah dalam upayanya untuk meningkatkan arus informasi, akuntabilitas, memberikan

perlindungan kepada masyarakat serta memberi suara bagi pihak-pihak yang terdampak oleh kebijakan publik yang diterapkan. Penerapan kebijakan publik hampir dapat dipastikan ada pihak yang dirugikan dan ada pihak yang diuntungkan dengan adanya kebijakan publik tersebut, khususnya bagi masyarakat yang terdampak dengan adanya kebijakan tersebut, yang kemudian diusahakan untuk dapat meminimalisir risiko yang ada. Melalui program Pesduk partisipasi masyarakat dapat menjadi penyeimbang dan dapat memberikan masukan kepada pemerintah sebelum kebijakan dikeluarkan.

PENUTUP

Simpulan

E-participation dalam bentuk program pesan singkat penduduk dapat mengurangi kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam merespon kegiatan pembangunan berupa laporan, dukungan, saran, dan pertanyaan dalam berbagai hal penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

E-participation melalui program pesan singkat penduduk merupakan program yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat dan sebagai upaya masyarakat dalam mendukung kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong atau memotivasi masyarakat agar lebih aktif berpartisipasi dalam setiap kegiatan pembangunan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informatika masyarakat dapat menyampaikan keluhan, tanggapan kepada pemerintah melalui pesan singkat penduduk yang dijamin kerahasiaannya.

Program Pesduk ini telah memudahkan masyarakat Kota Cimahi dalam berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Cimahi, dengan meningkatnya partisipasi masyarakat maka pembangunan sesuai dengan yang direncanakan oleh Pemerintah Kota Cimahi akan meningkat pula.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas Pesduk yang disampaikan

masyarakat Kota Cimahi, seyogyanya Pemerintah Kota Cimahi terus melaksanakan sosialisasi, manfaat, prosedur, dan kemudahan-kemudahan lainnya yang menarik bagi masyarakat Kota Cimahi tentang Pesduk yang begitu penting untuk menunjang keberhasilan program pembangunan Kota Cimahi.

Dengan berkembangnya Teknologi Informasi (TI), inovasi perlu terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi, sehingga tidak ketinggalan seiring dengan dinamika era globalisasi, yang diharapkan partisipasi masyarakat Kota Cimahi tetap terjaga.

Di masa yang akan datang Pesduk dapat dikembangkan lebih luas lagi oleh Pemerintah Kota Cimahi untuk dijadikan ruang publik masyarakat. Pemkot Cimahi dapat lebih aktif merespon keluhan atau aspirasi masyarakatnya sesuai dengan konten yang dibutuhkan masyarakat, sehingga interaksi tidak hanya terjadi antara masyarakat Kota Cimahi dengan Pemerintah Kota Cimahi, tetapi terjadi juga antara masyarakat dengan masyarakat Kota Cimahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2010) *Dasar-dasar Kebijakan Publik (Kajian Proses dan Analisis Kebijakan)*. Bandung, Alfabeta.
- Cangara, H. (2009) *Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi*. Jakarta, Rajagrafindo Persada.
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. (2013) *Effective Public Relations*. Jakarta, Indeks Kelompok Gramedia.
- Engkus, E. (2018) IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG PERDAGANGAN DAN IMPLIKASINYA DALAM PENGENDALIAN HARGA KEBUTUHAN POKOK MASYARAKAT. *LITIGASI*. [Online] 18 (1), 2442–2272. Available from: doi:10.23969/litigasi.v18i1.284.
- Fauzan, F.F. (2016) *Implementasi Bantuan Program Siswa Miskin Dalam Upaya Pencapaian Target Belajar 9 Tahun (Studi Di Kabupaten Jombang)*. [Online]. Universitas Brawijaya. Available from: <http://repository.ub.ac.id/7510>.
- Herlina, S., Sanjaya, G.Y. & Emilia, O. (2013) Pemanfaatan Fasilitas SMS Telepon Seluler Sebagai Media Promosi Kesehatan Ibu Hamil di Daerah Terpencil. In: *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (SESINDO)*. 2013 Bali. pp. 99–105.
- Huntington, S.P. (1994) *Partisipasi Politik di Negara Berkembang*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Huraerah, A. (2011) *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat: Model dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan*. Humaniora.
- Kota Cimahi (2017a) *Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor: 489/Kep.-DISKOMINFOARPUS/201 Tentang Tim Pengelola Domain Website dan Email Pemerintah Daerah Kota Cimahi Tahun 2017*.
- Kota Cimahi (2017b) *Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor: 490.05/Kep.3-DISKOMINFOARPUS/2017 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2017*.
- Kumorotomo, W. & Margono, S.A. (2009) *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, R. (2004) *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Oetomo, B.S., Hartono, E., Wibowo, E. & Prakoso, S. (2006) *Client Server dan Sistem Terdistribusi*. Yogyakarta, Andi.
- Rachmawati, T. (2017) *Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif*. Bandung, FISIP UNPAR PRESS.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2010) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Rauf, M. & Nasrun, M. (1993) *Indonesia dan Komunikasi Politik*. Jakarta, Kerjasama Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) dan PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia (1945) *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*.
- Republik Indonesia (2008) *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Republik Indonesia (2009) *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia (1999) *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*.
- Suparman, N. (2017) Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo*

Administrator. [Online] 13 (1), 41.
Available from: doi:10.24258/jba.v13i1.274.
Syafiie, I.K. (2011) *Pengantar Ilmu
Pemerintahan*. Bandung, Refika Aditama.
Taliziduhu, N. (2009) *Kybernology (Ilmu*

Pemerintahan Baru). Jakarta, Rineka Cipta.