

PENGUATAN PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN; STUDI EFEKTIVITAS PROGRAM SMS CENTER PADA 3 TAHUN TERAKHIR DI KABUPATEN PONOROGO

Abdullah, Arif Rahman Majid
Universitas Darussalam Gontor, Ponorogo, Jawa Timur, Indonesia
Email: abdullah@unida.gontor.ac.id
arifrahmanmajid@gmail.com

ABSTRAK

Ponorogo merupakan salah satu kabupaten yang menjadikan rata-rata masyarakatnya agrarian, dimana masyarakat tersebut bergelut dengan ladang garapan sepanjang hari. Sehingga keaktifan mereka dalam media cetak dan elektronik sangat kurang dan menjadikan mereka kurang mengetahui informasi-informasi yang telah dicanangkan oleh pemerintah kabupaten. Menjawab keadaan semacam ini, maka pemerintah Kabupaten Ponorogo membuat Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk menginformasikan kepada masyarakat akan paket kebijakan pemerintah kabupaten dan juga untuk menampung kepentingan publik yang diajukan masyarakat pada pemerintah. Penelitian ini dititik beratkan untuk mengukur seberapa efektif keikutsertaan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka akan kebijakan publik melalui SMS center selama 3 tahun terakhir. Dan hasilnya, mereka menyambut baik program ini untuk membangun Kabupaten Ponorogo bersama Pemerintah. Metode yang digunakan yakni metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kata Kunci: Pemkab Ponorogo, Pelayanan Publik, SMS Center

ABSTRACT

Ponogoro is one of the district that makes most of its inhabitant agrarian. This activity impact their less involvement in mass media, print or electronic, and turn them to be unaware of district's government informations and policies. Answering this kind of condition, Ponorogo's district create Information System Manajemen (Sistem Informasi Manajemen/ SIM) in order to inform the society about government's policy package and accomodate its public interests. This research focus in measuring the effectiveness of society involvement in delivering their aspirations regarding public policy via short message service (sms) in the last three years. The result shows positive public acceptance about the program in order to build together Ponorogo with the government. Method that being used is qualitative with observation, interview, and documentation as methods of collecting data.

Keywords: *Ponorogo District, Public Service, SMS Center.*

A. PENDAHULUAN

Mulai diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dimaksudkan untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan efisien dengan menciptakan pola hubungan yang harmonis antara pemerintah daerah, tetapi juga untuk

menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel di wilayah tersebut. Sehingga pemerintah daerah harus berupaya untuk mewujudkan tujuan terciptanya desentralisasi di Indonesia yang efektif di tengah-tengah masyarakat daerah.

Yang dimaksud dengan pemerintahan

yang transparan adalah perilaku pemerintah daerah yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang pelayanan negara, dengan tetap memperhatikan hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara (Yustisia, 2015). Jika undang-undang ini telah berlaku dan disahkan sejak tahun 2004 lalu, maka pengimplementasian pada Pemerintah Kabupaten Ponorogo baru dimulai pada tahun 2008 silam dengan ditetapkannya Peraturan Daerah nomor 9 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat DPRD Ponorogo sebagai tata aturan pelayanan instansi publik dan melalui peraturan bupati Ponorogo Nomor : 19 tahun 2008 tentang pedoman standar pelayanan public SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten Ponorogo, maka dibuatlah prosedur pelayanan public dan untuk melayani masyarakat dalam bidang pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat/sistem pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat (SPIPM).

Hal ini diciptakan karena ingin mewujudkan tujuan dari pemerintah pusat yang telah disebutkan di atas dan juga untuk menciptakan tatanan masyarakat dan pemerintah yang penuh akan keharmonisan. Sehingga pada akhirnya akan dapat tercipta tatanan sosial yang baik dilingkungan kabupaten Ponorogo.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 tahun 1993). Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah Usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa

Indonesia, 1995). Menurut Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut S. Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum.

Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan. Pelayanan menurut Batinggi (2005) terdiri atas empat faktor, yaitu: 1. Sistem, prosedur, metode, 2. Personal, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, 3. Sarana dan prasarana, 4. Masyarakat sebagai pelanggan. Menurut Gronroos sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan menurut Moenir sebagaimana dikutip oleh Tangkilisan (2005), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Teknologi Informasi

Istilah Teknologi Informasi mulai populer di akhir dekade 70-an. Pada masa sebelumnya, istilah teknologi komputer atau pengolahan data elektronis lebih dikenal. Istilah Teknologi Informasi seringkali rancu dengan istilah Sistem Informasi. Ada yang menggunakan istilah Teknologi Informasi

untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai dan manajemen. Definisi ini lebih menggambarkan teknologi dalam perspektif yang luas.

Komunikasi Politik

Pengertian Komunikasi Politik Menurut Nimmo - Politik berasal dari kata *polis* yang berarti negara, kota, yaitu secara totalitas merupakan kesatuan antara negara (kota) dan masyarakatnya. Kata *polis* ini berkembang menjadi *politicos* yang artinya kewarganegaraan. Dari kata *politicos* menjadi *politera* yang berarti hak-hak kewarganegaraan. Definisi Komunikasi Politik secara definitif, ada beberapa pendapat sarjana politik, diantaranya Nimmo, mengartikan politik sebagai kegiatan orang secara kolektif yang mengatur perbuatan mereka di dalam kondisi konflik sosial. Dalam berbagai hal orang berbeda satu sama lain jasmani, bakat, emosi, kebutuhan, cita-cita, inisiatif, perilaku, dan sebagainya. Lebih lanjut Nimmo menjelaskan, kadang-kadang perbedaan ini merangsang argumen, perselisihan, dan perpecahan. Jika mereka menganggap perselisihan itu serius, perhatian mereka dengan memperkenalkan masalah yang bertentangan itu, dan selesaikan; inilah kegiatan politik. Maka komunikasi politik itu memainkan peranan yang penting sekali di dalam sistem politik: komunikasi politik ini menentukan elemen dinamis, dan menjadi bagian menentukan dari sosialisasi politik, partisipasi politik, dan perekrutan politik (Rush dan Althoff, 2008: 24).

Dalam referensi yang berbeda, komunikasi politik diartikan secara sederhana adalah komunikasi yang melibatkan pesan-pesan politik dan aktor-aktor politik, atau berkaitan dengan kekuasaan, pemerintah dan kebijakan pemerintah. Dan juga ia bisa difahami sebagai komunikasi antara "yang memerintah" dan "yang diperintah" (Romli, 2014: 7)

Pemerintah Kabupaten Ponorogo

Kabupaten Ponorogo adalah sebuah kabupaten yang terletak di sebelah barat dari provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan provinsi Jawa Tengah

atau lebih tepatnya 200 km arah barat daya dari ibu kota provinsi Jawa Timur, Surabaya. Pada tahun 2010 berdasarkan hasil Sensus Penduduk, jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo adalah 855.281 jiwa. Dan mayoritas untuk memenuhi kebutuhan harian mereka, masyarakat bekerja di ladang, sawah dan lain sebagainya.

Pemerintah Kabupaten Ponorogo adalah lembaga pemerintah daerah yang menerapkan sistem SMS Center didalam pelayanan publik sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah ini dan menciptakan keharmonisan antara masyarakat dan pemerintah.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif digunakan penulis sebagai pendekatan dalam kajian penelitian ini. Lokasi penelitian dilakukan di Bagian Humas dan Protokol (Sub Bagian Pengaduan Masyarakat) Sekretariat Kabupaten Ponorogo. Metode penelitian tersebut dipilih karena mempertimbangkan permasalahan lapangan yang dihadapi masih berupa asumsi-asumsi sehingga dibutuhkan eksplorasi yang mendalam dan mendetail agar dapat dijelaskan secara komprehensif dan objektif (Sugiyono, 2012). Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara (*indepth interview*), dan dokumentasi. Kemudian, data dianalisis melalui tiga tahapan setelah data lapangan berhasil dikumpulkan yakni pertama; dilakukan reduksi data (*reduction data*), kedua; data display, dan ketiga; *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2012).

Agar hasil kajian memiliki derajat kepercayaan (*credibility*) yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan terutama oleh penulis selaku instrumen pokok dalam penelitian ini, maka penulis melakukan triangulasi data. Triangulasi data adalah melakukan kroscek dan validasi hasil antara data satu dengan data lain baik dari data berupa sekunder maupun primer yang

diperoleh di lapangan untuk dibandingkan dari sumber data yang telah dipilih, lalu diorganisasikan, dianalisis, dan disimpulkan. Hasilnya kemudian digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang telah diteliti secara faktual dan objektif sesuai dengan temuan-temuan yang diperoleh di lapangan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik dalam Bidang Pemerintahan dan Pembangunan

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki kegiatan pelayanan publik yang tertuang dalam peraturan daerah provinsi Jawa Timur Nomor: 8 Tahun 2011 tentang pelayanan publik di provinsi Jawa Timur. Perda ini dibuat dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah dalam hal ini termasuk pemerintah kabupaten Ponorogo.

Pemerintah kabupaten Ponorogo membuat peraturan daerah kabupaten Ponorogo Nomor: 9 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja sekretariat daerah dan sekretariat DPRD Ponorogo sebagai tata aturan pelayanan instansi publik. Melalui peraturan bupati Ponorogo Nomor : 19 tahun 2008 tentang pedoman standar pelayanan publik SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten Ponorogo, maka dibuatlah prosedur pelayanan publik dan untuk melayani masyarakat dalam bidang pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat/ sistem pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat (SPIPM). SKPD yang bertanggung jawab dalam SPIPM adalah bagian humas dan protokol dengan melayani pengaduan melalui *short message servise* (SMS), *facebook*, *email*, surat, telpon, media masa dan koordinasi lintas sector (SKPD). Dalam pelayanan SPIPM mengacu pada keputusan kepala bagian humas dan protokol sekretariat daerah kabupaten Ponorogo Nomor: 065/45/405.03.3/2011 tentang standar

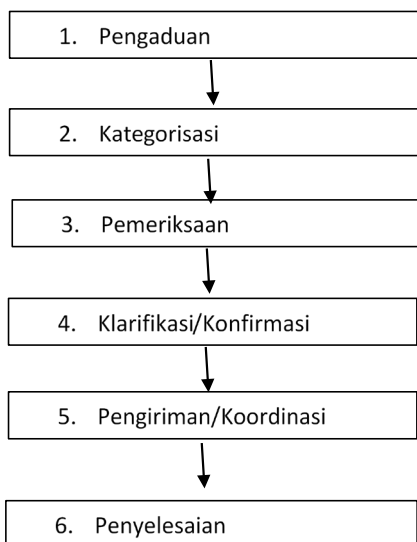
pelayanan publik tahun 2011. Pelapor yang memberikan pengaduan harus memperjelas kronologis pengaduan/keluhan yang dialami. Semua pengaduan dicatat dalam format laporan untuk mendapat penyelesaian.

Selanjutnya, bagian humas dan protokol akan mengirim surat pengaduan keluhan pelayanan publik ke instansi terkait dalam hal ini instansi yang menjadi tujuan pengaduan. Instansi yang dikirim surat pengaduan oleh bagian humas dan protocol harus memberikan tanggapannya paling lambat 5 (lima) hari sejak surat diterima. Surat yang dikirim oleh bagian humas dan protocol sekretariat daerah kabupaten Ponorogo memiliki lampiran yang berisi nama dan alamat pelapor, tanggal penerimaan laporan, uraian keluhan/pengaduan, tindak lanjut penyelesaian pengaduan. SKPD yang dituju oleh peapor wajib menindak lanjuti/ memproses surat pengaduan masyarakat dengan memberi jawaban/tindak lanjut

Permasalahan yang dilaporkan ke pos pengaduan masyarakat bagian humas dan protocol (sub bagian pengaduan masyarakat) merupakan permasalahan yang menyangkut soal pemerintahan dan pembangunan (pelayanan, fasilitas umum atau hal-hal yang kurang berkenan dimasyarakat) asalkan tidak mengandung unsur suku, agama, ras dan antar golongan (SARA).

Apabila keluhan/pengaduan masyarakat tersebut tidak dapat diselesaikan oleh instansi/SKPD yang bersangkutan, maka penyelesaiannya diserahkan kepada pimpinan yang lebih tinggi/Sekretaris Daerah. Selanjutnya sekretaris daerah wajib mengupayakan penyelesaian keluhan/pengaduan tersebut dan apabila tidak mampu diselesaikan, maka diteruskan ketingkat pimpinan yang lebih tinggi baik tingkat kabupaten/kota, provinsi maupun pusat.

Diagram Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik



Sumber: Bagian Humas dan Protokol Sekertariat Daerah Kabupaten Ponorogo 2016

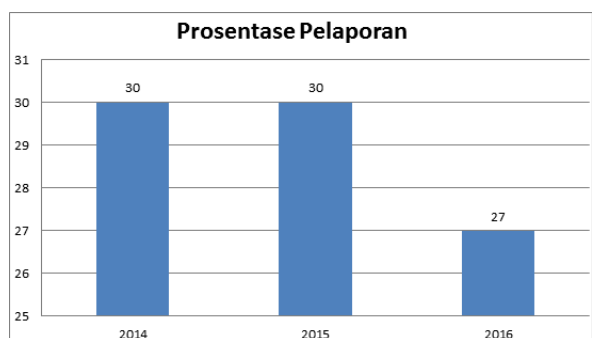
Bupati dalam hal pelayanan pengaduan masyarakat melakukan pengecekan atas penyelesaian keluhan/pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan informasi dari berbagai media baik media masa maupun media elektronik. Penanganan pengaduan masyarakat diselesaikan dalam jangka waktu 5 hari, kecuali instansi yang menangani dapat memberikan alasan yang dapat dipertanggung jawabkan (peraturan daerah provinsi Jawa Timur Nomor : 8 Tahun 2011 tentang pelayanan public di provinsi Jawa Timur).

Pimpinan instansi/SKPD yang menolak dan atau tidak menindak lanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan atau melindungi aparatur yang melanggar aturan, maka akan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi lain sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ketersediaan Fasilitas Pos Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Ponorogo

Ketersediaan fasilitas pos pengaduan masyarakat di Kabupaten Ponorogo dimulai sejak tahun 2010. Dengan melayani beberapa pengaduan mulai dari permasalahan fasilitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Rumah Sakit, dan Badan

Kepegawaian Daerah (BKD). Rata-rata pengaduan lebih banyak ditujukan ke PDAM seperti keluhan bocornya pipa, kualitas air dan peayanan administrasi. Di tahun 2009 dari bulan januari sampai desember ada sebanyak 470 pengaduan dimana yang paling banyak ada di bulan januari dan desember yaitu 53 pengaduan.



Keterangan: Jumlah pengaduan di tahun 2016, sampai bulan juni.

Sumber: Bagian Humas dan Protokol Sekertariat Daerah Kabupaten Ponorogo 2016

Dalam bulan Januari 2016, terdapat 4 pengaduan dengan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yaitu tidak diproses dengan alasan laporan tidak jelas dan tidak dapat dipertanggung jawabkan. Pada bulan Februari 2016 terdapat 9 pengaduan dengan 8 pengaduan diproses dan 1 pengaduan tidak diproses. Di bulan Maret 2016 terdapat 3 pengaduan dimana ke-3 pengaduan tersebut diproses dengan alasan laporan bisa dipertanggung jawabkan dengan proses tindak lanjut. Di bulan April 2016 terdapat 3 pengaduan dimana ke-3 pengaduan tersebut diproses dengan alasan laporan bisa dipertanggung jawabkan dengan proses tindak lanjut. Di bulan Mei 2016 terdapat 5 pengaduan dengan 4 pengaduan diproses dan 1 pengaduan tidak diproses. Dan terakhir di bulan Juni 2016 terdapat 3 pengaduan dengan 2 pengaduan diproses dan 1 pengaduan tidak diproses.

E. KESIMPULAN

Masyarakat kabupaten Ponorogo memberikan respon positif terhadap fasilitas keluhan/pengaduan masyarakat karena

banyaknya pengaduan yang dapat ditindak lanjuti penyelesaiannya dan jawaban pemerintah kabupaten Ponorogo sehingga pelayanan publik dapat berjalan dan terlaksana dengan baik. Adapun hambatan terhadap pengaduan masyarakat pada umumnya terletak pada lambatnya respon instansi terkait yang telah disurati oleh bagian humas dan protokol sekretariat daerah kabupaten Ponorogo.

DAFTAR PUSTAKA

- Rumangan, Bredly Fernando. 2009, *Analisa Pelaksanaan Pelayanan Umum Di Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Srudi Tentang Pelayanan KTP, KK dan Keterangan Kelahiran)*, Universitas Ratulangi, Manado
- Batinggi. 2005. *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Tangkilisan, S., dan Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Michael Rush Dan Philip Althoff. 2002. *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Romli Asef Syamsul. M. 2014. *Komunikasi Politik*. Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Sekretariat Daerah kabupaten Ponorogo, 2016, *Standar Pelayanan Publik Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo*. Ponorogo

PERATURAN

- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor: 8 tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur
- Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor: 9 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Ponorogo
- Peraturan Bupati Ponorogo Nomor: 19 Tahun 2008 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo
- Keputusan Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekertareat Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor: 065/45/405.03.3/2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Tahun 2011