

E-GOVERNMENT MELALUI GOVERNMENT TO CITIZEN “MONGGO LAPOR” DI HUMAS PEMERINTAH KOTA MAGELANG

Dwi Wahyu Ningsih

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

Email: dwimemet15@gmail.com

ABSTRAK

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara demi tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh setiap warganya. Indonesia merupakan negara demokratis dengan kekuasaan tertinggi berada di tangan rakyat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Masalah yang dihadapi pemerintah terkait pelayanan kepada masyarakat juga dirasakan oleh pemerintah Kota Magelang. Masyarakat membutuhkan informasi dan sarana yang praktis untuk menyampaikan keluhannya terhadap pemerintah agar keluhan serta kebutuhan informasi masyarakat cepat terjawab. *Electronic Government* merupakan inovasi modern yang dapat memudahkan masyarakat dan pemerintah dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Melalui *Electronic Government* masyarakat bisa dengan mudahnya berinteraksi dengan pemerintah serta dapat memberikan kritik dan saran seputar Kota Magelang. Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Magelang adalah bagian dari pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkatan layanan dan mengkaji aspek pendorong dan penghambat layanan *Electronic Government* bidang pengaduan masyarakat dan informasi di bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Magelang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan analisis interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkatan layanan *Electronic Government* berupa komunikasi satu arah, dua arah dan transaksi sudah cukup baik dan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat Kota Magelang melalui website, media sosial dan koran online, namun masih ada aspek penghambat berupa kurangnya pelatihan bagi pegawai, anggaran, proses pengaduan dan jaringan internet yang lambat. Namun semua itu dapat dijadikan acuan bagi pegawai Humas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik karena berdampingan dengan aspek pendorong berupa adanya landasan hukum, kerjasama yang baik antar instansi, tingginya animo masyarakat terhadap informasi dan wadah pengaduan, dan merupakan pusat pengaduan masyarakat serta informasi di Kota Magelang.

Kata Kunci : *Electronic Government*, Hubungan Masyarakat, Informasi,
Pengaduan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara Indonesia yang mengisyaratkan adanya amanat agar kesejahteraan untuk khalayak ramai, negara berkewajiban melayani setiap warga negara (*citizen*) demi tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh setiap warganya. Selain negara yang berbentuk republik, Indonesia merupakan sebuah negara yang demokratis, rakyat (*demos*) pada dasarnya adalah pemegang kekuasaan tertinggi (*cratein*). Karena demokrasi adalah *governance of the people* (pemerintahan dari rakyat), *governance by people* (pemerintahan oleh rakyat) dan *governance for people* (pemerintahan untuk rakyat) (Rosyada, 2005 : 111). Oleh karena itu setiap keputusan yang diambil oleh pemerintah harus melibatkan suara masyarakat.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi tentu pernah mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan,

dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Masyarakat pastinya selalu menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah yang memang berkewajiban melayani dan memenuhi kebutuhan warganya. Pelayanan yang diberikan harus maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Karena bagaimana pun juga pemerintah memiliki kewajiban untuk mensejahterakan semua rakyatnya.

Masalah yang dihadapi pemerintah terkait pelayanan kepada masyarakat juga dirasakan oleh pemerintah Kota Magelang. Hampir di semua instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik menimbulkan keluhan terutama pada proses administrasinya. Memang benar terkadang di instansi tersedia kotak pengaduan masyarakat, akan tetapi proses penampungan aspirasi masyarakat tersebut faktanya membutuhkan waktu yang lama dalam menanggapi keluhan masyarakat. Bahkan ada juga aspirasi masyarakat yang tidak ditanggapi dengan alasan tidak semua instansi bersifat terbuka sehingga hal itu dinilai kurang efektif. Lemahnya proses pengolahan pengaduan masyarakat secara manual membuat pemerintah Kota Magelang berinisiatif mengolah pengaduan masyarakat dan informasi dengan cara yang lebih modern dan terpusat yaitu melalui *Electronic Government*.

Pemerintah melalui Inpres nomor 3 tahun 2003 memberi amanat untuk memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi

Negara	Indeks Nilai Perkembangan <i>Electronic Government</i>		Rangking <i>Electronic Government</i> Tingkat Dunia	
	2010	2008	2010	2008
	2010	2008	2010	2008
Singapura	7476	7009	11	23
Malaysia	6101	6063	32	34
Brueni	4796	4667	68	87
Darussalam	4653	5031	76	64
Thailand	4637	5001	78	66
Philippines	4454	4558	90	91
Vietnam	4026	4107	109	106
Indonesia	2878	2989	140	139
Kamboja	2818	2922	141	144
Myanmar	2273	2462	162	155
Timor Leste				

1.
Tabel
Perke
mban
gan
E-
Gove
rnme

es pemerintahan (*Electronic Government*) untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan teknologi modern ini sangat memberikan dampak positif bagi semua kalangan utamanya pemerintah dan masyarakat. *Electronic Government* dapat meningkatkan kinerja pemerintah dan meningkatkan efisiensi kinerja dalam berbagai hal. *Electronic Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintahan untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintahan lain, dan organisasi sektor ketiga. *Electronic Government* adalah Rumusan *World Bank* yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, internet, dan *mobile computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan badan lain dari pemerintah (Puji Lestari dkk, 2015). Berikut merupakan perkembangan *Electronic Government* di Asia Tenggara menurut survei *United Nations Electronic Government* :

Sumber : *United Nations E-Government 2010*

nt di Asia Tenggara

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Negara Indonesia hanya menempati peringkat ke 7 dari beberapa negara di Asia Tenggara. Menurut hasil kajian dari *Harvard JFK Scholl of Government* dalam Indrajit (2004:15-18), untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sector publik, ada tiga aspek penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *Electronic Government* yaitu: *Support* (sumber daya finansial, komitmen pemerintah dalam menjalankan program, infrastruktur dan superstruktur pendukung), *Capacity* (ketersediaan sumber daya manusia yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai), dan *Value* (manfaat yang diperoleh dengan adanya *Electronic Government*).

Dari banyaknya keluhan yang diterima di setiap instansi membuat pemerintah Kota Magelang mengambil tindakan untuk membuat pusat pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi sesuai peraturan daerah nomor 5 Tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi melalui aplikasi media sosial *Government to Citizen (G2C)* atau dengan memanfaatkan [website "www.magelangkota.go.id"](http://www.magelangkota.go.id)

dan media sosial dengan nama “Monggo Lapor”. Menurut Indrajit (2006:4) *Government to Citizens/ Customer (G2C)*, merupakan aplikasi *Electronic Government* yang dibangun untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Masyarakat sangat membutuhkan informasi seputar kota serta wadah untuk menampung aspirasi mereka tentang pelayanan di kota yang menjadi tempat tinggalnya.

menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.

Bagian Hubungan Masyarakat di Pemerintah Kota Magelang menyediakan aplikasi *website* untuk menampung suara rakyat Kota Magelang yang berupa pengaduan

No	Bulan	Dinas Terkait Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Januari	Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, Satpol PP, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Sosial, PDAM	18
2	Februari	PDAM	3
3	April	Satpol PP dan Dinas Perhubungan	2
4	Mei	Penerangan Jalan Umum	
5	Juni	Telkom, Penerangan Jalan Umum, Dinas Lingkungan Hidup	3
6	September	Dinas Pekerjaan Umum	1
7	Oktober	Satpol PP	1
8	November	Kepolisian, PDAM, Dinas Lingkungan Hidup, Penerangan Jalan Umum, Dinas Perhubungan	8
9	Desember	Penerangan Jalan Umum	1
Jumlah			37

2010:35) dalam riset mengenai kegiatan humas (*Public relations*), ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefenisikan masalah,

g. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009:153).

1.2 Tabel Pengaduan Masyarakat Kepada Pemerintah Kota Magelang Melalui Media Sosial “Facebook” Pada Tahun 2017 Sumber : Data Diolah Peneliti, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2017 terdapat 37 pengaduan masyarakat yang kebanyakan mengenai pembangunan fisik di wilayah Kota Magelang. Pengaduan tersebut merupakan pengaduan melalui media sosial yang disediakan oleh bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Magelang. Aplikasi melalui jaringan internet/ online dengan nama “Monggo Lapor” berupa *instagram*, *facebook*, *twitter*, *whatsapp*, *website*, dan *email* yang dikelola oleh bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Magelang. Modern ini banyak hal bisa memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dan bisa mendapat informasi dari berbagai media *online* hanya menggunakan satu alat canggih yang bernama *android*.

Dari pengamatan peneliti dari jaringan internet, dapat dilihat banyaknya peningkatan media sosial yang dibuat sekitar tahun 2016 lalu. Terbukti dari banyaknya pengikut *instagram* dan *facebook* “Monggo Lapor” yang sudah mencapai 480, “Humaspemkotmagelang” mencapai 3072 pengikut, *twitter* “Laporwalikotamagelang” mencapai 282 pengikut dengan berbagai macam postingan dari para pelapor dan informasi seputar Kota Magelang. Kota Magelang juga menyediakan *website* dengan alamat “humas.maglankota.go.id” yang

menyediakan berbagai informasi seputar Kota Magelang.

Gambar 2.1. Pengunjung website Kota Magelang



Sumber : Similarweb.com

Dari gambar 2.1 dapat terlihat penelusuran “SimiliarWeb” banyaknya pengunjung website Kota Magelang selama 6 bulan terakhir yang sudah mencapai 98.580. Meskipun termasuk layanan baru, penerapan *Electronic Government* ini banyak membantu masyarakat untuk memberikan aspirasinya dan mendapat banyak informasi seputar Kota Magelang tanpa harus mengeluarkan biaya. Harapan yang diinginkan dengan penggunaan *Electronic Government* melalui G2C”Monggo Lapor” dapat membuat Kota Magelang semakin maju dengan keikutsertakan rakyat dalam proses perbaikan Kota Magelang dalam aplikasi pengaduan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai “*E-Government melalui G2C*

"Monggo Lapor" di Humas Pemerintah Kota Magelang

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan melakukan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan panduan wawancara, dokumentasi, serta menganalisis data yang diperoleh dilokasi penelitian dan menjelaskan hasil data yang sudah diolah dan menyimpulkannya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik *purpose sampling* dalam menentukan informan penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Magelang

Bagian Hubungan Masyarakat merupakan bagian dari Kantor Sekretariat Daerah Kota Magelang yang beralamat di Jalan Jend Sarwo Edhie Wibowo Nomor 2 Kota Magelang. Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Magelang merupakan bagian dari tugas pemerintah di bidang komunikasi nyag memberikan informasi seputar kota, berita terkini, dan pelayanan pengaduan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah. Hubungan masyarakat sering diposisikan sebagai suara dari pimpinan Pemerintah Daerah dalam

hubungannya dengan publik, sehingga menjadi posisi yang terhormat, tinggi, strategis, dan tanggung jawab.

Analisis Tingkatan *Electronic Government* di Humas Sekretariat Daerah Kota Magelang

Penelitian ini menggunakan teori jenis-jenis pelayanan *Electronic Government* untuk mengetahui tingkatan layanan *Electronic Government* di bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Magelang yang meliputi *Publish* (Komunikasi Satu Arah), *Interact* (Komunikasi Dua Arah) dan *Transact* (Transaksi)

1. *Publish* (Komunikasi Satu Arah)

Publish merupakan tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah dan informasi untuk masyarakat/ publik sebagai sarana yang memudahkan dalam memberikan pelayanan *Electronic Government* yang maksimal. Dalam hal ini *publish* merupakan tingkatan *Electronic Government* komunikasi satu yang tidak terjadi *feedback*/ respon dari narasumber.

Pada tingkatan ini, di bagian Humas Sekretariat Daerah memberikan informasi seputar Kota Magelang melalui website "Humas.magelang.kota.go.id", media sosial instagram "humaspemkotmagelang", facebook "humas kota magelang" twitter "@humas_Kotamgl" dan melalui koran online "magelangekspres.com". Di samping itu pada tingkatan ini menampilkan pengaduan masyarakat yang dimuat

di laman *instagram* dan *facebook* dengan nama “Monggo Lapor”

2. *Interact* (Komunikasi Dua Arah)

Interact, pada tingkatan *interact* ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Pemerintah dan masyarakat saling memberikan respon demi tujuan tertentu. Pada tingkatan ini bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Magelang melakukan komunikasi dengan masyarakat dengan cara merespon pengaduan dari masyarakat yang dikirimkan melalui *whatsapp* (082222202010), *facebook* “Monggo Lapor” dan *instagram* “Monggo Lapor”.

Proses komunikasi dua arah selanjutnya yaitu antara pihak Humas dengan

instansi terkait pengaduan. Pihak Humas biasa menghubungi instansi terkait melalui *whatsapp* agar lebih cepat mendapatkan respon akan tetapi setelah itu pihak Humas mengirimkan surat resmi sebagai arsip.

3. *Transact* (Transaksi)

Transact, pada tingkatan ini terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas

interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal tanpa memberatkan masyarakat. Sama halnya dengan bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Magelang yang memberikan layanan informasi dan pengaduan masyarakat tanpa memungut biaya sedikit pun kepada masyarakat Kota Magelang.

Aspek Yang Mendorong Dan Menghambat Layanan *Electronic Government* Di Humas, Sekretariat Daerah Kota Magelang

Setiap program pemerintah pastinya selalu berdampingan dengan aspek pendorong dan aspek penghambat yang mempengaruhi. Aspek pendorong layanan *Electronic Government* di bagian Humas antara lain adanya (1) landasan hukum berupa peraturan daerah Kota Magelang nomor 5 tahun 2016 tentang keterbukaan informasi dan inpres nomor 3 tahun 2003 yang mengamanatkan untuk memanfaatkan teknologi internet dalam proses pemerintahan (2) Pusat pengaduan Kota Magelang yang praktis karena tidak memerlukan biaya untuk memberikan kritik maupun saran kepada pemerintah Kota Magelang, (3) Kerja sama yang baik antar instansi yang memudahkan dalam menyelesaikan pengaduan dari masyarakat, dan (4) Tingginya animo masyarakat akan informasi dan wadah pengaduan masyarakat.

Sedangkan aspek penghambat berupa (1) kurangnya pelatihan bagi pengelola *Electronic Government* di Humas Kota Magelang, (2) Keamanan yang kurang sehingga *website* Humas terkena *hacker*, (3) jaringan internet yang terkadang lambat sering

mengganggu kegiatan informasi serta pelayanan

informasi dan wadah pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

pengaduan masyarakat, dan pengaduan masyarakat yang tidak dilengkapi dokumentasi beserta keterangan yang jelas.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa layanan *Electronic Government* di Humas, Sekretariat Daerah Kota Magelang terdiri dari 3 tingkatan yaitu *publish* (komunikasi satu arah) meliputi informasi seputar Kota Magelang dan daftar pengaduan masyarakat yang dipublikasikan melalui media sosial, *interact* (komunikasi dua arah) pada layanan di Humas berupa respon yang diberikan oleh pihak Humas kepada masyarakat serta penanganan pengaduan masyarakat kepada instansi terkait, sedangkan tingkatan *transact* (transaksi) di Humas tidak membutuhkan biaya sama sekali karena akses informasi dan pengaduan masyarakat dapat diperoleh melalui android masing-masing. Aspek pendorong dari layanan *Electronic Government* di Humas, Sekretariat Daerah Kota Magelang yaitu adanya landasan hukum, pusat pengaduan masyarakat dan informasi, kerjasama yang baik antar instansi serta tingginya animo masyarakat terhadap

- [1] Albarani, Alan B.2013.*The Social Media Industries*.Routledge: New York
- [2]Biagi, Shirley.2010.*Media/Impact: Pengantar Media Massa edisi 9*.Salemba Humanika:Jakarta
- [3]Indrajit, Richardus Eko.2002.*Membangun Aplikasi e-Government*.Andi: Yogyakarta
- [4]Indrajit, Richardus Eko.2002.*Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Andi Yogyakarta: Yogyakarta
- [5] Indrajit, Richardus E.2004.*E-government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset: Yogyakarta
- [6] Indrajit, Richardus Eko.2006. *Electronic Government*.Andi: Yogyakarta
- [7] Kusumastuti, Frida.2004. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*.PT.Ghalia Indonesia dengan UMM Press:Bogor
- [8]Lattimore.2010.Public Relation Profesi & Praktek. Salemba Humanika
- [9] Lestari, Puji Umi Pratiwi, dan Permata Ulfah.2015.*Identifikasi Faktor Organisasional dalam Pengembangan “E-Governance” pada Organisasi Pengelola Zakat*. Jurnal MIMBAR, Vol. 31, No. 1
- [10] Novita, Dien.*Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan*.
<http://www.E-Jurnal.Com/2016/09/Faktor-Faktor->

[Penghambat-Pengembangan-E.Html](#).

Eksplora Informatika Vol. 4, No. 1,
September 2014

[11] Octavya, Ayu Aditya. *Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. E-journal Pemerintahan*. Volume 3 Nomor 3, 2015 : 1443-

1447. *ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/.../JURNAL%20AYU%20fix%20(10-15-15-02-37-23).d*

[12] Rosyada, Dede dkk. 2005. *Demokrasi Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani* Tim Ice Uin Jakarta. Kencana Prenada Media Group: Jakarta

[13] Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*.

Rajawali Pers: Jakarta

[14] Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu: Yogyakarta

[16] Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Keterbukaan Informasi

[17] Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

[18] Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Keterbukaan Informasi dan Komunikasi