

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semenjak berakhirnya masa orde baru, tidak dapat dipungkiri bahwa telah terjadi perbedaan pada hubungan antara pusat dan daerah. Ketika masa orde baru sentralisasi sangat kental, namun sebaliknya pada era reformasi maka kebijakan desentralisasi yang lebih dominan. Hal ini dikarenakan untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat. Desentralisasi dimaksudkan sebagai salah satu cara dalam merespon aspirasi masyarakat yang majemuk dengan kondisi dan potensi yang beragam. Perubahan menuju desentralisasi memang bukan masalah yang mudah, karena tidak hanya menyangkut persoalan hukum dan pemerintahan saja, tetapi juga terkait aspek ekonomi, sosial, politik, budaya dan lainnya. Bahkan perlu diwaspadai pula dampak negatif desentralisasi yang tidak terkendali seperti munculnya republik kecil, raja kecil dan KKN.

Terjadinya krisis ekonomi politik pada tahun 1997 merupakan akibat dari penyelenggaraan pemerintahan yang sentralistik dan di luar kontrol sosial dan politik. Krisis tersebut juga tidak terlepas dari kegagalan bangsa ini dalam mengembangkan penyelenggaraan negara yang tidak mengindahkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yaitu *Good governance*. sehingga muncul tuntutan dari rakyat agar pemerintah merubah pelaksanaan pemerintahan yang demikian. Tuntutan reformasi dari rakyat ditanggapi oleh pemerintah dengan

dikeluarkannya Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah. Pembentukan Undang-Undang ini bertujuan untuk merubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang kental dengan pendekatan sentralistik menuju pada pendekatan desentralistik sebagai tujuan reformasi. Dan selanjutnya diganti dan disempurnakan oleh Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004. Dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut diharapkan terjadi pemerataan pembangunan baik di tingkat daerah ataupun pusat, terutama pembangunan kapasitas kelembagaan guna menunjang kinerja birokrasi yang lebih baik dalam mewujudkan *Good governance*.

Namun kenyataannya kinerja birokrasi di Indonesia masih tergolong buruk. Masalah yang paling utama adalah pemerintah masih kurang tanggap dalam merespon keinginan masyarakat. Pada dasarnya ada lima hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat. (Islamy, 2001)

1. Derasnya tuntutan agar pemerintah mampu menumbuhkan adanya *Good governance* yaitu suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan profesional.
2. Semakin tajamnya kritik dari masyarakat atas rendahnya kualitas pelayanan publik.
3. Semua aparat pemerintah dituntut untuk mempunyai *sense of crysis* sehingga mereka benar-benar paham bahwa kita sekarang sangat membutuhkan aparat pelayanan yang mampu *to do more with less* artinya dalam situasi yang penuh dengan krisis ini aparat pelayanan harus bekerja lebih keras dan lebih produktif dengan serta kelangkaan sumber-sumber..
4. Aparat pemerintah dituntut untuk bekerja lebih profesional dengan mengedepankan terpenuhinya *Public accountability and responsibility*.
5. Masyarakat menuntut agar pemerintah memperhatikan dengan sungguh-sungguh aspirasi mereka.

Untuk memperbaiki citra buruk birokrasi maka yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah melakukan pembangunan kapasitas kelembagaan, salah satunya melalui reformasi birokrasi. Konsepsi dasar reformasi adalah melakukan perubahan, dan perbaikan secara sistematis yang berkaitan dengan bagaimana pemerintahan dijalankan. Reformasi ini dimaksudkan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Kini pemerintah diharapkan dapat lebih jeli melihat perkembangan zaman. era globalisasi yang datang begitu cepat, serta kemajuan teknologi informasi yang pesat menuntut pemerintah untuk melakukan reformasi birokrasi dengan beralih pada paradigma *E-government*, demi mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good governance*). *E-government* dapat diartikan sebagai upaya dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah, guna menunjang fungsi pemerintah yakni dalam hal pelayanan dan pelaksanaan pemerintahan. Sejalan dengan yang diungkapkan Kurniawan(2006) bahwa *E-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pusat ataupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Implementasi *E-government* secara tepat dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat, meningkatkan kinerja pemerintah serta meningkatkan peran serta aktor-aktor di luar pemerintah untuk terlibat dalam proses pengambilan kebijakan ataupun melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintahan.

E-government merupakan sebuah pola interaksi baru antara pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dengan para pelaku kepentingan yakni masyarakat serta dunia usaha. Melalui *E-government* pemerintah dapat memberdayakan masyarakat, masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dalam melakukan kontrol terhadap pemerintah dapat berupa kritik ataupun saran, karena pada *E-government* dimungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Kemudian penggunaan *E-government* juga dapat meningkatkan transparansi pemerintah sehingga pada akhirnya dapat mengurangi kemungkinan terjadinya korupsi. Bahkan tidak menutup kemungkinan bahwa penerapan *E-government* dapat meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengeluaran suatu daerah ataupun negara, selain karena lebih efisien juga karena pelayanan yang diberikan dapat diakomodir dengan baik oleh pemerintah sehingga dunia usaha dapat tertarik untuk melakukan investasi pada daerah tersebut dan pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan.

Giddens dalam Mindarti (2007: 175) mengungkapkan bahwa reformasi terhadap tata penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan hendaknya lebih diarahkan pada upaya membangun *governance* daripada sekedar *government*. Sebenarnya konsep tentang *Good governance* memiliki berbagai pemahaman tergantung dari perspektif yang digunakan. Namun pada umumnya terdapat tiga hal yang menjadi pemahaman atas konsep pemerintahan yang baik, yakni pertama, pelaksanaan *Good governance* harus memperhatikan partisipasi aktor-aktor non pemerintah agar ikut berperan serta secara optimal dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan. Kedua, pelaksanaan *Good governance*

harus memperhatikan nilai-nilai efektifitas, efisiensi, serta keadilan dalam pelaksanaan pemerintahan. Dan yang ketiga, pelaksanaan *Good governance* harus berorientasi pada kepentingan umum dan bersih dari KKN. Sehingga pada dasarnya pemahaman tentang *Good governance* adalah konsep mengenai tata pemerintahan yang bersih, demokratis dan efektif serta menghendaki partisipasi dari semua *stakeholder* dalam pengambilan keputusan, pemberian pelayanan dan lainnya yang terkait dengan pelaksanaan pemerintahan. Maka dari itu pelayanan public menjadi salah satu sarana yang strategis dalam pengembangan *Good governance*, karena pada tempat inilah negara yang diwakili oleh pemerintah dapat berinteraksi dengan aktor-aktor non pemerintah. Pada negara yang demokratis, rakyat sebagai warga negara memiliki posisi yang sangat penting. Karena warga negara dianggap sebagai pemilik negara dan mampu bertindak mencapai sesuatu yang lebih baik secara bersama-sama. Sehingga keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan *Good governance* akan mempengaruhi dukungan serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kunci utama memahami *Good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Dalam upaya mewujudkan *Good governance* harus diperhatikan juga penerapan prinsip-prinsip *Good governance* yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan pemerintahan yang baik. Baik buruknya pemerintah dapat terlihat apabila prinsip *Good governance* telah terlaksana dengan baik.

Kota Surabaya adalah salah satu contoh pemerintah daerah yang mencoba menerapkan *E-government* dalam pelaksanaan pemerintahan agar tercipta transparansi dalam birokrasi seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2 (1). Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. (3). Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Maka dari itu sejak tanggal 28 November 2011 pemerintah kota Surabaya meluncurkan *Media center*. Peluncuran *media center* ini juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Pasal 13 (1e) yang menyatakan Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telpon, pesan layanan singkat (*short message system(sms)*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan. Ini merupakan salah satu wujud dari upaya pemerintah kota Surabaya untuk melakukan reformasi birokrasi pada organisasinya demi mewujudkan *Good governance*.

Pelayanan adalah sarana yang tepat untuk melihat bagaimana penerapan *Good governance* dijalankan, maka dari itu *media center* merupakan ranah yang tepat untuk melihat seberapa jauh komitmen pemerintah kota Surabaya dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Konsep *media center* pada dasarnya merupakan pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat yang telah terintegrasi dengan seluruh SKPD pemerintah kota Surabaya. *media*

center merupakan sarana yang dibuat oleh pemerintah kota sebagai media komunikasi antara pemerintah kota Surabaya dengan warganya. Melalui *media center* warga diharapkan mampu untuk ikut berpartisipasi terhadap pembangunan kota Surabaya, baik berupa informasi, keluhan maupun saran. *Media center* juga berperan sebagai fasilitator untuk menghubungkan kebutuhan warga kota Surabaya dengan pemerintah kota Surabaya. Informasi, keluhan maupun saran yang masuk ke *media center* selanjutnya akan diproses dan akan dilanjutkan ke SKPD terkait di pemerintah kota Surabaya. Setelah *media center* mendapatkan jawaban atau konfirmasi dari SKPD, *media center* akan menginformasikannya kepada warga yang semula mengajukan informasi, keluhan maupun sarannya. Tujuan dari diciptakannya *media center* ini adalah mempermudah masyarakat mengakses pemerintah, memperpendek alur birokrasi, serta memberikan transparansi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip *Good governance*. Atas upayanya dalam menyediakan pelayanan informasi dan keluhan masyarakat ini pemerintah kota Surabaya sering mendapatkan apresiasi dan penghargaan-penghargaan dari banyak pihak, bahkan *media center* telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Pada tahun 2012 kota Surabaya berhasil menjadi yang terbaik pada PPDI award yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Jawa Timur, penghargaan ini diberikan kepada badan publik pemerintah daerah yang berhasil melaksanakan keterbukaan informasi. Pada tahun yang sama *media center* menjadi satu-satunya wakil Indonesia pada UNPSA (United Nations Public Service Award)

yang diutus oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam dengan mengadakan penelitian yang berjudul, **“Penerapan *Good governance* Melalui *E-government* (Studi Pada *Media center* Pemerintah Kota Surabaya)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui pelaksanaan *media center*?
2. Apakah yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui pelaksanaan *media center*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui pelaksanaan *media center*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui pelaksanaan *media center*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan adanya penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Akademis

- a. Memberikan masukan pemikiran yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui *E-government*.
- b. Memberikan informasi bagi peneliti berikutnya untuk menjadikan bahan pertimbangan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran bagi pemerintah daerah dalam upaya menerapkan prinsip-prinsip *Good governance* melalui *E-government*.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar dari isi dari penelitian, dapat dilihat dari sistematika pembahasan yang merupakan ringkasan singkat dari keseluruhan isi skripsi. Sistematika pembahasan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan latar belakang penulisan skripsi ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mengemukakan secara garis besar teoritis yang dikutip dari berbagai karya ilmunan yang digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan analisis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian yang mengemukakan data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Kemudian lokasi dan situs penelitian dilaksanakan, sumber data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data yang menyangkut bagaimana penulis memperoleh data dan analisa data yang mengemukakan bagaimana penulis memerlukan data yang diperoleh dengan mengelompokkan data sehingga siap dianalisa serta metode analisa yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat penyajian dan analisa data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari semua yang telah diuraikan dan dibahas, serta memberikan saran yang dianggap perlu dengan tujuan kearah yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Good governance*

1. Pengertian *Good governance*

Konsep *Good governance* menyeruak ke publik mulai tahun 1990-an, konsep ini diduga berawal dari sebuah resolusi yang dikeluarkan oleh *the council of the european community* yang membahas tentang *human right, democracy and development*. Dan kemudian dilanjutkan pada tahun 1992 ketika Bank Dunia mengeluarkan *report*-nya yang berjudul *Governance and Development*. Konsep ini mulai masuk ke Indonesia pada akhir tahun 1990-an melalui lembaga-lembaga donor. Hal ini merupakan bentuk perlawanan terhadap konsep *government* yang dinilai meremehkan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Kooiman dalam Rewansyah (2010 :81) *Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan warga masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan masyarakat tersebut.

Lebih lanjut lagi Sammy Finer dalam Mindarti (2007 :177) mendefinisikan *governance* sebagai :

- a. Aktivitas atau proses memerintah
- b. Suatu kondisi dari aturan yang dijalankan

- c. Orang-orang yang diberi tugas memerintah atau pemerintah
- d. Cara, metode atau sistem di mana masyarakat tertentu diperintah.

Dengan demikian dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fokus *governance* lebih mengarah kepada proses, cara ataupun metode bagaimana negara dijalankan.

Governance dalam praktik terbaiknya dapat disebut dengan *Good governance*. *Good governance* mengandung dua makna seperti yang diungkapkan Mindarti(2007 :182).

Pertama, mengandung makna tentang orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan negara. Berorientasi pada nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai kemandirian, pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, demokratisasi dalam kehidupan bernegara seperti legitimasi, akuntabilitas, perlindungan HAM, otonomi, dan devolusi kekuasaan, pemberdayaan masyarakat sipil, dan sebagainya. Kedua, mengandung makna tentang aspek-aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien, atau pemerintahan yang berfungsi ideal, yaitu mampu berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya pencapaian tujuan nasional. Hal ini akan sangat tergantung kepada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi serta sejauh mana struktur dan mekanisme politik dan administratif mampu berfungsi secara efektif dan efisien.

Lebih lanjut, UNDP dalam Rasul (2009) mendefinisikan *Good governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif di antara sektor pemerintah, swasta dan masyarakat.

Jadi dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa *Good governance* adalah metode, cara atau proses bagaimana negara dijalankan dengan memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki secara bersih, efektif dan efisien serta berorientasi pada kepentingan rakyat melalui pembinaan hubungan yang harmonis antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil.

2. Pilar *Good governance*

Pada umumnya pilar dari *Good governance* dapat dibedakan menjadi tiga yakni, negara, swasta dan, masyarakat sipil. Dan menurut Rewansyah (2010: 101) ketiga pilar ini memiliki ideologi yang berbeda-beda. Di mana ideologi negara adalah kekuasaan, ideologi swasta adalah kapital, dan ideologi masyarakat adalah demokrasi dan kebebasan. Namun ketiganya harus dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan masing-masing serta tujuan kehidupan berbangsa dan bernegara, yaitu membentuk masyarakat yang adil dan sejahtera.

Ketiga aktor tersebut memiliki peranan masing-masing yaitu.

a. Negara

Menurut Mindarti (2007: 180).

negara berperan mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan, melindungi masyarakat dari kerentanan, menciptakan komitmen politik, menyediakan infrastruktur, melakukan desentralisasi dan demokratisasi pemerintahan, memperkuat finansial dan kapasitas administratif pemerintah lokal, memberdayakan masyarakat, memberikan layanan untuk semua, dan menjamin kesempatan yang sama baik dalam bidang sosial, ekonomi dan politik.

Lebih lanjut Rewinsyah (2010: 110) mengungkapkan,

Negara berperan menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah, dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional, maupun internasional dan global.

b. Swasta

Menurut Rewansyah (2010: 111) menyatakan bahwa peran swasta adalah,

menciptakan pekerjaan dan pendapatan. Peranan sektor swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, karena perannya sebagai sumber peluang untuk meningkatkan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan, investasi publik, pengembangan usaha dan pertumbuhan ekonomi

sedangkan menurut Mindarti (2007: 180) peran swasta dapat dilihat melalui pendekatan pasar.

Pendekatan pasar untuk pembangunan ekonomi berkaitan dengan penciptaan kondisi yang kondusif sehingga produksi barang dan jasa berjalan dengan baik. Kondisi ini membutuhkan adanya dukungan lingkungan yang mapan untuk melakukan aktifitas swasta dalam bingkai berfungsinya insentif dan reward ekonomi, baik bagi individu maupun organisasi yang memiliki kinerja baik.

c. Masyarakat Sipil

Rewansyah (2010: 111) menyatakan bahwa peran masyarakat adalah memfasilitasi interaksi sosial dan politik, menggerakkan kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berperan serta dalam kegiatan ekonomi, sosial dan politik.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat diketahui bahwa setiap pemangku kepentingan memiliki perannya masing-masing dalam upayanya mewujudkan konsep *Good governance*. sehingga yang dibutuhkan hanyalah kesamaan derajat di antara ketiganya, agar ketiga pilar tersebut dapat saling melakukan kontrol dan dapat melaksanakan perannya secara optimal serta terjalin hubungan yang harmonis diantaranya.

3. Prinsip-Prinsip *Good governance*

Dalam konsep *Good governance*, banyak pihak yang masih kesulitan untuk membedakan bahkan masih sering mempertukarkan antara prinsip, asas, unsur, elemen, indikator dan karakteristik. Namun kesemuanya memiliki makna yang merujuk pada hal yang sama.

Selanjutnya UNDP dalam Mindarti (2007 :184) memformulasikan prinsip-prinsip dalam mewujudkan *Good governance* yaitu,

- a. *Participation*, keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
- b. *Rule of law*, kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
- c. *Transparency*, adanya keterbukaan yang dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik yang dapat diperoleh secara langsung dan tepat waktu bagi yang membutuhkan.
- d. *Responsiveness*, lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
- e. *Consensus orientation*, berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
- f. *Equity*, setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- g. *Efficiency and effectiveness*, pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna.
- h. *Accountability*, pertanggung jawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
- i. *Strategy vision*, penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Lebih lanjut Gambir Bhata dalam Rewansyah (2010 :95) mengungkapkan bahwa unsur-unsur utama *governance*, yaitu: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum ditambah dengan kompetensi manajemen dan hak-hak asasi manusia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, ditetapkan tujuh asas penyelenggaraan negara yang baik, yaitu:

- a. Asas kepastian hukum, yaitu asas yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara.
- b. Asas tertib penyelenggaraan negara, yaitu asas yang mengutamakan keteraturan, keserasian dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara.
- c. Asas kepentingan umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
- d. Asas keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
- e. Asas proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
- f. Asas profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Asas akuntabilitas, yaitu asas dimana setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Senada dengan beberapa paparan di atas Azizy dalam Frinces (2008:45) mengungkapkan, setidaknya ada empat belas nilai yang menjadi prinsip tata pemerintahan yang baik dan bersih.

- a. Wawasan ke depan.
- b. Keterbukaan dan transparansi.
- c. Partisipasi masyarakat.
- d. Tanggung jawab.
- e. Supremasi hukum.
- f. Demokrasi.
- g. Profesionalisme dan kompetensi.
- h. Daya tanggap.

- i. Keefisienan dan keefektifan.
- j. Desentralisasi.
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat.
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan.
- m. Komitmen pada perlindungan lingkungan hidup.
- n. Komitmen pada pasar yang fair.

Berdasarkan beberapa paparan di atas tentang prinsip, unsur, maupun asas *Good governance* maka dapat disimpulkan bahwa prinsip yang melandasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik sangat bervariasi tergantung dari sudut pandang serta pemahaman pihak-pihak tersebut, namun kesemuanya memiliki tujuan dan makna yang baik bagi penyelenggaraan negara.

B. *Electronic Government*

1. Pengertian *Electronic Government*

Electronic Government yang kemudian lebih dikenal dengan sebutan *E-government* merupakan konsep yang seringkali dideskripsikan secara beragam oleh berbagai pihak. Hal ini dikarenakan oleh berbagai hal salah satunya adalah karena implementasi *E-government* di setiap negara berbeda-beda sesuai dengan keadaan negara itu sendiri.

Terkadang definisi yang terlampau sempit akan mengurangi atau bahkan meniadakan berbagai peluang yang ditawarkan oleh *E-government*, sementara definisi yang terlampau luas dan mengambang akan menghilangkan nilai manfaat yang ditawarkan oleh *E-government* (Indrajit, 2002:1). Untuk memahami lebih jauh tentang *E-government* ada baiknya jika melihat bagaimana lembaga non pemerintah mendeskripsikan *E-government*.

World Bank dalam Indrajit (2002: 2) mendefinisikan *E-government* sebagai berikut, *E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*

Lebih lanjut UNDP dalam Indrajit (2002: 2) mendefinisikan konsep *E-government* secara lebih sederhana yaitu, *E-government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies.*

Selanjutnya yang menarik untuk dikaji pula adalah konsep tentang *E-government* ditinjau dari sudut pandang pemerintahan. Pemerintah federal Amerika Serikat dalam Indrajit (2002: 3) mendefinisikan *E-government* secara ringkas, padat dan jelas yaitu, *E-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means.*

Sedangkan pemerintah New Zealand dalam Indrajit (2002: 4) melihat *E-government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut, *E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.*

Sedangkan Kurniawan dalam Hardiyansyah (2011: 107) mengungkapkan bahwa *E-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah

pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.

Lebih lanjut A.S. Hikam dalam Hardiyansyah (2011: 108) mengungkapkan bahwa

E-government merupakan elektronikasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara, selain itu juga merupakan proses bagi demokratisasi, dengan adanya *E-government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada, yang bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara.

Dari beragam pengertian tentang *E-government* yang telah dipaparkan di atas setidaknya ada beberapa kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-government*, yaitu,

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama *internet*).
- c. Bertujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit, 2002: 4).

Jadi dapat disimpulkan bahwa konsep *E-government* secara umum adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan pemerintah untuk menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang

berkepentingan dengan tujuan untuk memberikan akses informasi pemerintah serta memperbaiki kualitas pelayanan.

2. Manfaat *Electronic Government*

Negara-negara maju berpandangan bahwa implementasi *E-government* yang tepat dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara, termasuk masyarakat dunia secara umum. Berikut beberapa manfaat dari diterapkannya *E-government* bagi suatu negara menurut Indrajit(2002: 5), yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Lebih lanjut Hardiyansyah (2011:111) mengungkapkan bahwa secara garis besar *E-government* memiliki banyak keuntungan antara lain:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam berkat adanya teknologi *internet*.
- b. Dengan menggunakan teknologi *online*, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.
- c. Database dan proses terintegrasi, akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain.

- d. Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara *online*.

Sedangkan menurut Retnowati dan Retnowati(2008) bahwa manfaat *E-government* adalah,

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas negara lainnya
- b. Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan.
- c. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan.
- d. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Lebih lanjut Habibullah(2010) menjelaskan bahwa manfaat *E-government* meliputi,

- a. Meningkatkan efisiensi pemerintahan.
- b. Memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik.
- c. Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.
- d. Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

Dari beberapa manfaat yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *E-government* sangat penting bagi suatu negara, maka dari itu pelaksanaannya harus dilakukan secepatnya dan secara serius.

3. Prinsip Pelaksanaan dan Pengembangan *Electronic Government*

Dalam penerapan *Electronic Government* perlu diperhatikan juga prinsip-prinsip *elctronic government* agar pelaksanaannya dapat memberikan manfaat secara optimal. Indrajit (2002: 11) mengungkapkan bahwa, ada empat prinsip *Electronic Government*, yaitu:

- a. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
- b. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.
- c. Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *E-government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua bangsa dan negara sedang melakukan eksperimen dengannya. Adalah merupakan suatu hal yang normal apabila dari sedemikian banyak program dan portofolio *E-government* di satu sisi diketemukan keberhasilan sementara di lain pihak kerap dijumpai kegagalan atau di satu pihak terlihat banyak sekali pihak yang mendukung sementara di pihak lain yang menentang juga tidak sedikit.
- d. Tekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau *internet* tidak selamanya harus menjadi jalur alternatif mendampingi kanal konvensional karena pada saatnya nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien.

Lebih lanjut SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) dalam Habibullah(2010) menyebutkan bahwa setidaknya ada tujuh aspek esensial dalam pengembangan *E-government* yang meliputi,

- a. Manajemen dan organisasi, menyangkut suatu unit organisasi dalam pemerintahan yang memiliki kewenangan dan kompetensi yang diperlukan untuk mendesain dan mengelola *E-government*.
- b. Penggunaan teknologi, menyangkut tentang investasi penting untuk membuat jaringan infrastruktur, sistem komputer dan sumber daya manusia untuk mendukung *E-government* dan juga perangkat lunak yang akan digunakan (*soft, hard, brainware*).
- c. Operasi internal, menyangkut aplikasi-aplikasi untuk operasi internal yang sesuai kebutuhan dan kejelasan operasi manajerial. Operasi internal ini sebenarnya memegang kunci pokok dalam kinerja *E-government* secara keseluruhan. Hal ini karena kehandalan internal manajemen dalam melakukan segala prosedur, biaya, waktu, dan orang akan sangat mempengaruhi kinerja *E-government* setelah tercipta.

- d. Pelayanan dan transaksi, adalah pemberian layanan dan penerimaan hak atas layanan yang dilakukan secara elektronik.
- e. Partisipasi dan komunikasi masyarakat, adalah apakah aplikasi dapat diamati dan digunakan oleh masyarakat (*government to community*).
- f. Komunikasi pemerintah dengan pemerintah, adalah apakah *E-government* dapat berhubungan antar pemerintahan (*government to government*) dalam pertukaran informasi.
- g. Isu kebijakan, adalah apakah *E-government* dapat menempatkan *privacy* masyarakat, menjamin keamanan diri pengguna informasi, dan penentuan besar biaya dari setiap transaksi.

beberapa prinsip di atas merupakan landasan utama yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan *E-government* pada suatu negara agar tercipta penyelenggaraan negara yang baik.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu fungsi utama suatu negara adalah fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2011: 15) menyatakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Lebih lanjut Moenir dalam Hardiyansyah (2011:18) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah(2011:15) mengungkapkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Bab I, Pasal 1, Ayat (1), disebutkan bahwa 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari paparan diatas tentang pelayanan publik dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pada dasarnya pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan baik barang ataupun jasa kepada masyarakat sesuai dengan haknya dan sesuai dengan mekanisme yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa macam. Mahmudi dalam Hardiyansyah(2011: 20) membedakan pelayanan pemerintah menjadi dua macam.

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah meliputi:

1. Kesehatan, kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.
2. Pendidikan Dasar, sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.
3. Bahan Kebutuhan Pokok, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu,

garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok

1. Pelayanan administratif, pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan kartu tanda penduduk(KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor(BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor(STNK), izin mendirikan bangunan(IMB), paspor dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa, merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya, pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial(asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi

Negara dalam Hardiyansyah(2011:24) adalah,

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yangterkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi, penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telpon dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- e. Pelayanan kemasyarakatan, adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Maka dari itu instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 asas-asas pelayanan publik terdiri dari,

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan,

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum.
- c. Kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. Partisipatif.
- g. Perasaan perlakuan/ tidak diskriminatif.

- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Ketepatan waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

D. Peran *E-government* Dalam Mewujudkan *Good governance*

Datangnya era globalisasi menuntut perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan serta memunculkan isu-isu tentang transparansi, demokratisasi dan lainnya yang harus menjadi perhatian utama pemerintah. seperti yang diungkapkan oleh Hardiyansyah(2011:116), kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Dampak dari kemajuan teknologi ini dapat mempengaruhi pemerintah agar bertindak secara efektif dan benar dalam perannya sebagai pelayan masyarakat.

Tuntutan lain adalah meningkatkan pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintahan yang baik dan bersih. Seperti yang dijelaskan Hadiyansyah(2011:104) bahwa agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektifitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Maka dari itu diperlukan pembaruan, perubahan ataupun upaya reformasi kelembagaan atau sistem pelaksanaannya.

Pada umumnya perubahan ataupun upaya reformasi yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik sesuai dengan konsep *Good governance*. Hardiyansyah(2011:105) mengungkapkan salah satu ciri *Good governance* adalah transparansi yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses pemerintahan dan informasinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Untuk mewujudkannya dibutuhkan sarana komunikasi yang menjamin kelancaran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha.

Hardiyansyah(2011:106) mengungkapkan salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik adalah mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan, kepada masyarakat melalui *E-government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi.

Pada umumnya permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah dalam kerangka otonomi daerah terkait dengan sosialisasi informasi kebijakan baik dari pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan sarana komunikasi yang dapat menghubungkan semua pihak yang berkepentingan, yakni melalui pelaksanaan *E-government* seperti yang dijelaskan oleh Hardiyansyah(2011:106) dalam penyelenggaraan pemerintahan terhadap *Good governance* serta dalam rangka mengakselerasi penyelenggaraan otonomi daerah, maka pengembangan dan implementasi *E-government* merupakan alternatif yang strategis dalam rangka mengkomunikasikan

informasi secara dua arah antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha, serta antar pemerintah.

Perkembangan pesat teknologi informasi, terutama *internet* diharapkan dapat memberi banyak manfaat bagi kehidupan berbangsa bernegara seperti yang diungkapkan oleh Hardiyansyah(2011:106) kehadiran *internet* diharapkan dapat memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, mempererat interaksi kalangan bisnis dengan pemerintah dalam industri terkait, memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.

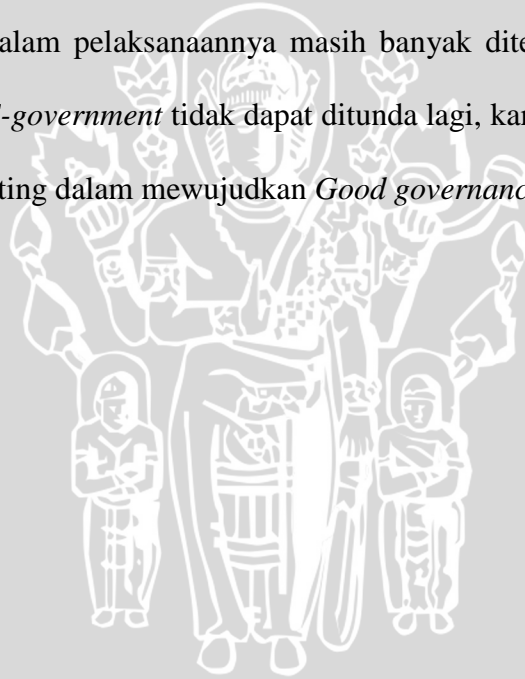
Transparansi merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan *Good governance* serta meningkatkan kepercayaan masyarakat, namun faktanya rendahnya transparansi di Indonesia mengakibatkan banyaknya korupsi yang terjadi, sehingga butuh solusi yang dapat mengatasi masalah transparansi ini. Hardiyansyah(2011:117) mengungkapkan solusi yang menjanjikan untuk menciptakan transparansi adalah sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik, atau *Electronic Government*. Pengelolaan lembaga atau instansi secara elektronik baik untuk swasta maupun pemerintahan selain meningkatkan transparansi juga dapat meningkatkan efisiensi.

Namun pelaksanaan *E-government* di Indonesia sendiri masih belum bisa dilaksanakan secara optimal. Kementerian Komunikasi dalam Hardiyansyah(2011:117) mengungkapkan bahwa,

Mayoritas situs pemerintah pusat dan pemerintah daerah masih berada pada tingkat persiapan (pertama) apabila ditinjau dari sejumlah aspek,

- a. *E-leadership*, prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- b. Infrastruktur jaringan informasi, kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan informasi, kualitas dan keamanan pengelolaan informasi.
- d. Lingkungan bisnis, kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi.
- e. Masyarakat dan sumber daya manusia, difusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan hambatan, namun penerapan *E-government* tidak dapat ditunda lagi, karena *E-government* cukup berperan penting dalam mewujudkan *Good governance*.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Kirk dan Miller dalam Moleong (2010: 4) menjelaskan bahwa “penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik kawasannya maupun dalam peristilahannya”.

Bagdan dan Taylor dalam Moleong (2010: 4) menjelaskan bahwa “metode Kualitatif sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).

Dari beberapa penjelasan tentang penelitian kualitatif tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan suatu fenomena atau kejadian yang ada secara deskripsi dalam bentuk kata-kata atau bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi batasan dalam penelitian dan untuk memudahkan peneliti dalam menentukan data-data yang diperlukan untuk suatu penelitian. Moleong (2010: 12) menyatakan: “penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian”. Dengan menetapkan fokus penelitian, penelitian yang dilakukan akan lebih terfokus pada permasalahan yang diteliti dan tidak keluar dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui *media center* yang terdiri dari:
 - a. Pelaksanaan *media center* yang efektif dan efisien
 - b. Transparansi informasi
 - c. Responsifitas pelayanan
 - d. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip *Good governance* melalui *media center* terdiri dari:
 - a. Faktor penghambat
 - b. Faktor pendukung

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini akan dilakukan. Sedangkan situs penelitian adalah objek dimana penelitian ini akan dilakukan.

Dalam Penelitian ini lokasi yang dipilih adalah di pemerintah kota Surabaya. Adapun penetapan lokasi penelitian ini didasari oleh pertimbangan sebagai berikut:

Kota Surabaya adalah salah satu pemerintah daerah yang cukup berhasil menerapkan konsep *E-government* dalam birokrasi. Hal ini diperkuat dengan banyaknya prestasi yang diperoleh oleh kota Surabaya, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi demi menunjang keterbukaan informasi publik. beberapa diantaranya adalah Pada tahun 2012 kota Surabaya berhasil menjadi yang terbaik pada PPDI award yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Jawa Timur, penghargaan ini diberikan kepada badan publik pemerintah daerah yang berhasil melaksanakan keterbukaan informasi. Pada tahun yang sama *media center* menjadi satu-satunya wakil Indonesia pada UNPSA (United Nations Public Service Award) yang diutus oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Adapun yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah *media center* Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan informasi yang dapat mendukung penelitian dalam menjawab rumusan masalah. Lofland dan Lofland dalam Moleong (2010: 157) menjelaskan: “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari orang-orang yang dipilih atau responden untuk memperoleh informasi atau data-data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Adapun rinciannya adalah Sebagai berikut :

- a. Koordinator Serta Operator Media Center
- b. Masyarakat Yang Berkaitan Dengan Pelaksanaan Media Center

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung dari data primer antara lain seperti buku, arsip, dan dokumen resmi yang terkait dengan pelaksanaan *media center*. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- a) Manual Mutu Media Center
- b) Analisa Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- c) Rincian Laporan Realisasi Anggaran Menurut Urusan Pemerintahan Daerah, Organisasi, Pendapatan, Belanja dan Pembiayaan.

- d) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 21 Tahun 2012 Tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2012.
- e) Persentase Media Komunikasi yang Sering Digunakan Untuk Berkomunikasi Dengan Media Center Tahun 2012.
- f) Rekapitulasi Data Mengenai SKPD yang Paling Sering Mendapatkan Keluhan Dari Masyarakat Tahun 2012.
- g) Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Melalui Facebook dan Website.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan dengan terjun langsung ke objek yang dijadikan sasaran penelitian baik individu maupun lembaga untuk mendapatkan data-data atau informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Moleong (2010: 26) menyebutkan: “penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif”.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam proses wawancara ini pengambilan data dengan meminta keterangan langsung pada pihak yang berhubungan dengan data yang diperlukan. Esterberg dalam Sugiyono(2009: 231) menjelaskan wawancara adalah *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*.

2. Observasi/ Pengamatan

Observasi atau pengamatan dapat dilakukan secara bersamaan pada waktu pelaksanaan wawancara. Pengamatan ini bisa digunakan untuk mempertajam data yang diperoleh dalam wawancara. Nasution dalam Sugiyono(2009: 226) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data sekunder dengan mengumpulkan data-data seperti: dokumen resmi, arsip, dan peraturan maupun perundang-undangan. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2010: 216) mendefinisikan dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film. Kegiatan dokumentasi dimulai dari pengumpulan data-data, memilih data-data sesuai kebutuhan dan kemudian digunakan untuk membantu dalam penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan segala peralatan yang digunakan dalam memperoleh ataupun mengumpulkan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan antara lain adalah:

1. Peneliti Sendiri

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen yang paling penting dalam penelitian. Moleong (2010: 168) menyatakan bahwa: “kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya dia menjadi pelapor hasil penelitiannya”. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa peneliti sendiri menjadi instrumen penelitian karena peneliti berperan sebagai alat pengumpul data.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah serangkaian pertanyaan yang ditanyakan kepada informan penelitian. Pedoman wawancara terdiri dari beberapa pertanyaan yang terkait dengan fokus penelitian untuk menjawab rumusan masalah.

3. Catatan Lapangan

Catatan lapangan merupakan data yang diperoleh peneliti dalam observasi yang berupa catatan sederhana yang kemudian diolah menjadi data yang matang dan berguna.

G. Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena yang kemudian disimpulkan sehingga dapat menjawab masalah yang diangkat pada rumusan masalah. Nasution dalam Sugiyono(2009:245)menyatakan bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan, dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Peneliti memilih analisis data model Miles dan Huberman yang pada dasarnya terdiri dari beberapa komponen yaitu:

1. Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan sejak awal penelitian. Data dikumpulkan secara terus - menerus selama proses penelitian berlangsung, baik data yang berupa dokumen, dokumentasi, wawancara. Kemudian data yang terkumpul akan dipilah - pilah sesuai dengan waktu, tempat dan tingkat kemanfaatannya dalam mendukung penelitian ini pada proses reduksi data

2. Reduksi Data

Proses reduksi data adalah proses merangkum, memilih, memfokuskan serta mencari tema dan pola sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

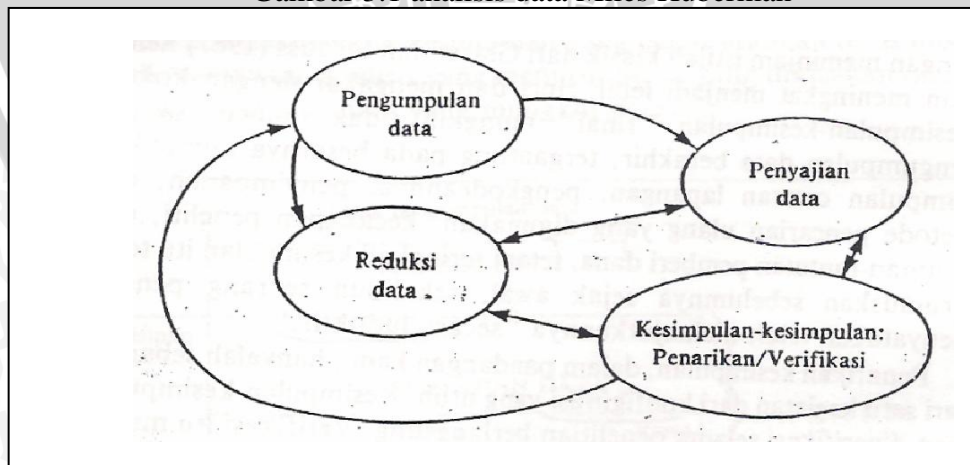
Proses penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang telah terkumpul sebelumnya baik berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya yang kemudian dikaitkan dengan kerangka teori yang digunakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dapat dilakukan jika sudah tidak dapat ditemukan lagi data yang terkait dengan kasus yang diteliti. Selanjutnya dilakukan verifikasi dengan kerangka fikir peneliti.

Pada gambar 3.1 dibawah akan dijelaskan ilustrasi dari analisis dan kegiatan pengumpulan data melalui model interaktif dari Miles dan Huberman. Menurut diagram hubungan antar komponen model interaktif, analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus.

Gambar 3.1 analisis data Miles Huberman



Sumber : Sugiyono (2009: 247)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya

Pada awalnya Badan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BAPETIKOM) berdiri pada bulan November 2005. Karena ada Peraturan baru dalam rangka pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka dilaksanakan langkah – langkah penyesuaian dan penataan kembali organisasi perangkat daerah yang ada sebagai upaya penguatan peraturan, akuntabilitas kinerja kelembagaan Perangkat Daerah.

Bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat melalui langkah – langkah sebagaimana dimaksud diatas, telah di bentuk Organisasi Perangkat Daerah sesuai karakteristik, kebutuhan dan potensi, kemampuan keuangan Daerah serta ketersediaan sumber daya aparatur Peraturan Daerah nomor 8 tahun 2008 pada tanggal 15 Desember 2008. Dalam Peraturan Daerah tersebut, Badan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi ditetapkan dan berubah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika.

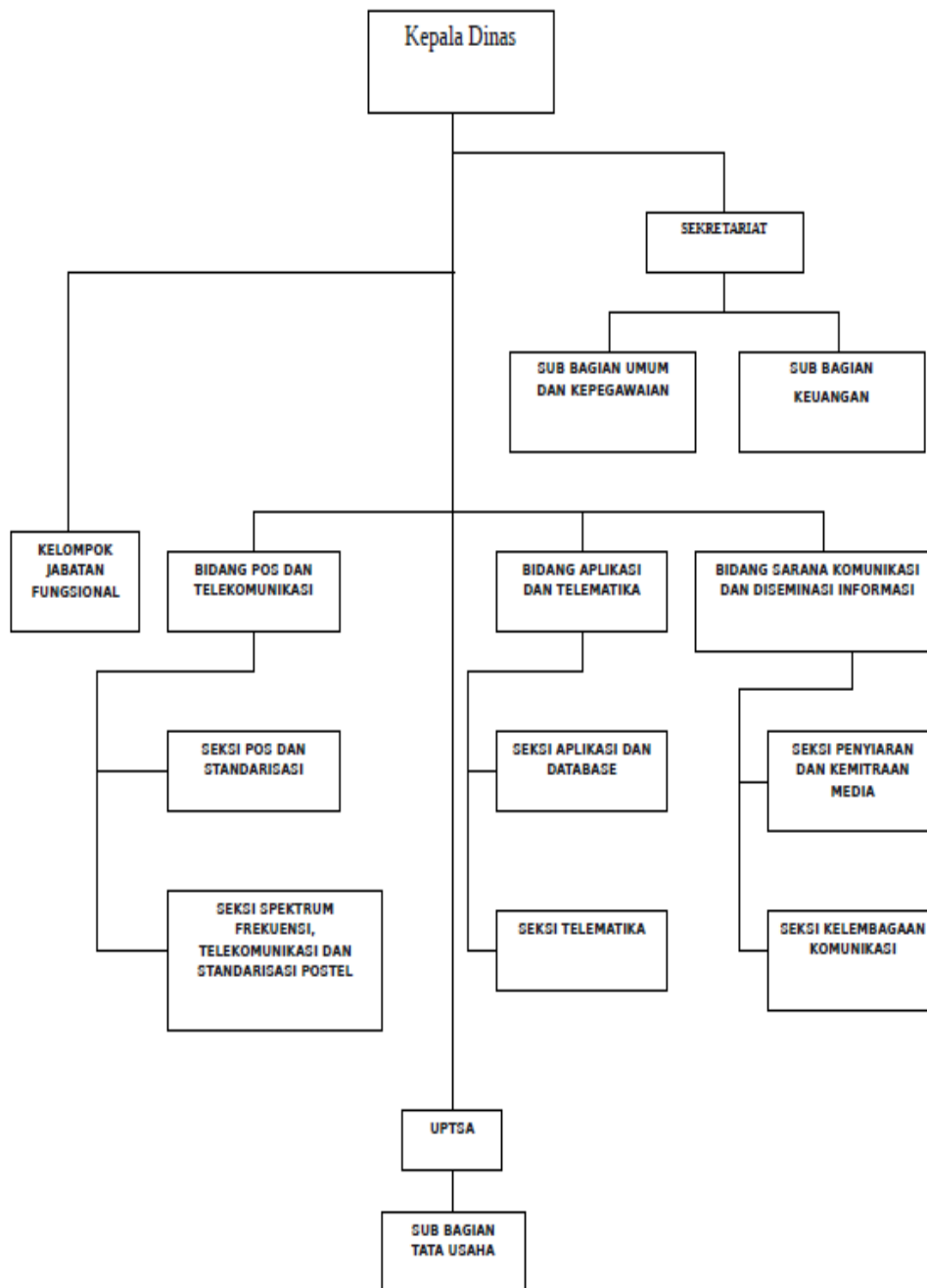
Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu

berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi 3 bidang serta 1 Sekretariat, Dimana disetiap bidangnya dibawah oleh kepala bidang . Sebagai Lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, maka DINKOMINFO mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Surabaya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Jimerto No. 25-27 lantai V Kantor Pemkot Surabaya, Telephone Telp. (031)5312144 pesawat 384; 527; 278; 175; 164; 232; 275; 292 dan Fax. (031)5450154. Dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya didukung oleh 52 (Lima Puluh Dua) PNS. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja, dilakukan pembagian tugas bagi Pejabat Eselon, sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 42 Tahun 2011. Secara umum DINKOMINFO membawahi 51 PNS yang terbagi dalam 4 bidang yaitu :

1. Sekretariat
2. Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI)
3. Bidang Aplikasi dan Telematika (APTEL)
4. Bidang Pos dan Telekomunikasi (POSTEL)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DINKOMINFO Kota Surabaya



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Sedangkan untuk rincian tugas pokok dan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya diantaranya :

Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika. Dalam menyelenggarakan tugasnya Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Komunikasi dan Informatika;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 118;
- d. Pengelolaan ketatausahaan Dinas; dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang kesekretariatan. Rincian tugas Sekretariat sebagai berikut :

1. Pemrosesan administrasi perizinan / rekomendasi;
2. Pelaksanaan koordinasi perencanaan program, anggaran dan laporan dinas;
3. Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
4. Pengelolaan administrasi kepegawaian;

5. Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, rumah tangga dinas, kearsipan dan perpustakaan;
6. Pemeliharaan rutin gedung dan perlengkapan/peralatan kantor;
7. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan keprotokolan;
8. Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi untuk pendirian kantor pusat jasa titipan;
9. Pemrosesan administrasi pemberian izin jasa titipan untuk kantor agen;
10. Pemrosesan administrasi pemberian izin penyelenggaraan telekomunikasi khusus untuk keperluan pemerintah dan badan hukum yang cakupan areanya kota sepanjang tidak menggunakan spektrum frekuensi radio;
11. Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi terhadap permohonan izin penyelenggaraan jaringan tetap tertutup lokal wireline (end to end) cakupan kota;
12. Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi wilayah prioritas untuk pembangunan kewajiban pelayanan universal di bidang telekomunikasi;
13. Pemrosesan administrasi pemberian izin terhadap Instalatur Kabel Rumah / Gedung (IKR/G);
14. Pemrosesan administrasi pemberian izin kantor cabang dan loket pelayanan operator;
15. Mengkoordinasikan pemberian izin mendirikan menara telekomunikasi dan pemanfaatannya sebagai sarana prasarana telekomunikasi;
16. Pemrosesan administrasi pemberian izin galian untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi dalam satu kota;

17. Pemrosesan administrasi pemberian rekomendasi persyaratan administrasi dan kelayakan data teknis terhadap permohonan izin penyelenggaraan radio;
18. Pemrosesan administrasi pemberian izin instalansi genset;
19. Penyusunan peraturan daerah kota di bidang ketenagalistrikan;
20. Pemrosesan administrasi pemberian izin instalasi penyalur petir.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi : Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang umum dan kepegawaian; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang umum dan kepegawaian; Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi : Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang keuangan; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang keuangan; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang keuangan; Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan

pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang pos dan telekomunikasi.

Rincian tugas Bidang Pos dan Telekomunikasi sebagai berikut :

1. Pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai Bidanganya;
2. Penertiban jasa titipan untuk kantor agen;
3. Pengawasan/pengendalian terhadap penyelenggaraan telekomunikasi yang cakupan areanya kota, pelaksanaan pembangunan telekomunikasi dan penyelenggaraan warung telekomunikasi, warung seluler atau sejenisnya;
4. Penanggungjawab panggilan darurat telekomunikasi;
5. Pengendalian dan penertiban terhadap pelanggaran standarisasi pos dan telekomunikasi;
6. Pelaksanaan fasilitasi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pos dan telekomunikasi serta penggunaan frekuensi radio di daerah perbatasan dengan negara tetangga;

Seksi Pos dan Standarisasi mempunyai fungsi : Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pos dan standarisasi; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pos dan standarisasi; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pos dan standarisasi; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang pos dan standarisasi; Menyiapkan bahan

evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Spektrum Frekuensi, Telekomunikasi dan Standarisasi Postel mempunyai fungsi : Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang spektrum frekuensi telekomunikasi dan standarisasi postel; Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Aplikasi dan Telematika mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika dibidang aplikasi dan telematika.

Rincian tugas Bidang Aplikasi dan Telematika sebagai berikut :

1. Pemrosesan teknis perizinan / rekomendasi sesuai Bidangnya;
2. Pengembangan sistem informasi dan komunikasi penataan ruang kota;
3. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pembangunan daerah skala kota;
4. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala kota;

5. Penyediaan jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk;
6. Penetapan Rencana Umum Ketenagalistrikan Daerah (RUKD) kota;
7. Pemberian Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang sarana maupun energi listriknya dalam kota;
8. Pengaturan harga jual tenaga listrik untuk konsumen pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang izin usahanya dikeluarkan oleh kota;
9. Pengaturan harga jual tenaga listrik kepada pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang izin usahanya dikeluarkan oleh kota;
10. Pemberian Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS) yang sarana instalasinya dalam kota;
11. Pemberian persetujuan penjualan kelebihan tenaga listrik oleh pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS) kepada pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU) yang izinnya dikeluarkan oleh kota;
12. Pemberian izin usaha jasa penunjang tenaga listrik bagi badan usaha dalam negeri/mayoritas sahamnya dimiliki oleh penanam modal dalam negeri;
13. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan yang izinnya diberikan oleh kota;
14. Pengangkatan dan pembinaan inspektur ketenagalistrikan serta pembinaan jabatan fungsional kota.

Seksi Aplikasi dan Data Base mempunyai fungsi : Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang aplikasi dan data base; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang aplikasi dan data base; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang aplikasi dan data base; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang aplikasi dan data base; Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Telematika mempunyai fungsi: Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang telematika; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang telematika; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang telematika; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang telematika; Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di bidang sarana komunikasi dan diseminasi informasi. Rincian tugas Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi sebagai berikut :

1. Pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai Bidanganya;

2. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial skala kota;
3. Pelaksanaan diseminasi informasi nasional;
4. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pengembangan kemitraan media skala kota.

Seksi Penyiaran dan Kemitraan Media mempunyai fungsi : Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penyiaran dan kemitraan media; Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penyiaran dan kemitraan media; Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang penyiaran dan kemitraan media; Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang penyiaran dan kemitraan media; Menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Kelembagaan Komunikasi mempunyai fungsi: menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kelembagaan komunikasi; menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis di bidang kelembagaan komunikasi; menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kelembagaan komunikasi; menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang kelembagaan komunikasi; menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Gambaran Umum *Media center* Pemerintah Kota Surabaya

Media center adalah pusat pelayanan informasi dan keluhan Pemerintah Kota Surabaya yang didirikan pada tanggal 28 November 2011. Pendirian *media center* didasarkan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2 (1). Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. (3). Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Pasal 13 (1e) yang menyatakan Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telpon, pesan layanan singkat (*short message system*(sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Media center digagas untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran pada proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu, *Media center* juga berfungsi sebagai fasilitator untuk menghubungkan kebutuhan masyarakat Surabaya dengan Pemerintah Kota Surabaya, dan menjadi jembatan komunikasi antar *stakeholder* Kota Surabaya untuk mencapai tujuan pembangunan Kota Surabaya.

Tujuan pembentukan *media center* pada dasarnya adalah memberikan wadah bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran kepada pemerintah sehingga komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dapat bermanfaat bagi perkembangan Kota Surabaya. Sedangkan tujuan lainnya adalah Menjadi sistem pelayanan yang terintegrasi bagi seluruh unit kerja pemerintah kota Surabaya dalam menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, Menjadi pusat informasi terkait dengan perkembangan kota Surabaya, Menyediakan akses bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi terhadap perkembangan kota Surabaya, Menjadi sarana yang efektif bagi pemerintah kota untuk melakukan pencitraan kota melalui pemerintahan yang transparan dan bermartabat, Menjadi pusat untuk mempelajari rencana dan persiapan dari program kerja pemerintah kota juga prioritas anggaran berdasarkan pada kebutuhan masyarakat, Menjadi alat komunikasi untuk para pemangku kepentingan untuk membangun kota serta Menjadi sistem kontrol masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintah kota Surabaya.

Media center menyediakan berbagai macam akses yang cukup familiar dengan masyarakat agar masyarakat dapat dengan mudah berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Akses-akses tersebut adalah sebagai berikut :

- Telephone : 031-5456290
- Toll Free : 0800 1404 122
- Fax : 031-5463435
- SMS : 0812 3025 7000

- *Website* : www.surabaya.go.id
- *Facebook* : Sapawarga Kota Surabaya
- *Twitter* : @SapawargaSby
- *Email* : mediacenter@surabaya.go.id

Selanjutnya keluhan, informasi, atau saran yang masuk ke *Media center* selanjutnya akan diproses dan diteruskan ke SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) terkait di Pemerintah Kota Surabaya. Setelah *Media center* mendapat jawaban atau konfirmasi dari SKPD, *Media center* akan menginformasikannya ke masyarakat yang semula mengajukan keluhan, informasi, atau saran ke *Media center* dengan *response time* keluhan, informasi atau saran maksimal 1 x 24 jam.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Melalui *Media Center*

Media center merupakan upaya pemerintah kota Surabaya dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pernyataan dari staff Kelembagaan Komunikasi selaku koordinator *media center* yang mengatakan bahwa:

“*Media center* ini merupakan pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat yang diluncurkan tanggal 28 november 2011, dengan tujuan agar kita bisa lebih dekat dengan masyarakat, kita tidak mau ada jarak dengan masyarakat. Jadi di sini kita memberi akses seluasnya bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan kita, apa yang dibutuhkan, dikeluhkan termasuk juga ide-ide untuk dilanjutkan dalam musrenbang.” (Sumber : Koordinator *Media center* Pemerintah Kota Surabaya, Selasa 30 April 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa *media center* baru didirikan sejak tanggal 28 november 2011, dengan tujuan memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat serta mewadahi keluhan maupun pemikiran-pemikiran dari masyarakat dalam lingkup kerja pemerintah kota Surabaya.

Pada dasarnya konsep *media center* yang dijalankan oleh pemerintah kota Surabaya sedikit berbeda dari konsep *media center* yang dirumuskan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi dan banyak digunakan oleh pemerintah daerah di Indonesia. Seperti yang diungkapkan oleh koordinator *media center* yang menjelaskan :

“Kalau di luar kota Surabaya fungsi *media center* sebenarnya berbeda dari fungsi *media center* yang kita jalankan, jadi *media center* ini berasal dari kementerian komunikasi dan informasi, fungsi *media center* dari mereka sebenarnya didesain supaya pemerintah daerah dapat memberi tahu *update* perkembangan daerahnya melalui portal infopublik.org, Cuma di kita diterjemahkan secara berbeda, daripada hanya seperti itu saja, dan juga dari kominfo ada namanya pelayanan informasi dan keluhan masyarakat dan kita terapkan di *media center* kita, jadi ada penambahan fungsi dari *media center*.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa *media center* yang dijalankan oleh pemerintah kota Surabaya mendapatkan tambahan fungsi dari konsep *media center* yang dirancang oleh kementerian komunikasi dan informasi, tidak hanya memberikan *update* perkembangan kota Surabaya namun juga memberikan pelayanan informasi dan keluhan masyarakat.

a. Pelaksanaan *Media Center* yang Efektif dan Efisien

Tujuan didirikannya *media center* oleh pemerintah kota Surabaya melalui dinas komunikasi dan informatika kota Surabaya pada dasarnya adalah untuk mengembangkan sistem pelayanan informasi dan keluhan masyarakat yang bisa lebih cepat menanggapi keluhan masyarakat sehingga dapat menjembatani antara masyarakat dengan pemerintah. Seperti yang dijelaskan oleh koordinator *media center* :

“Tujuan *media center* ini pada dasarnya ingin lebih dekat dengan masyarakat, kita tidak mau ada jarak dengan masyarakat. dengan bantuan teknologi, kita ingin mengembangkan sistem baru yang dapat lebih cepat merespon serta menanggapi keluhan masyarakat dan kedepannya kita sedang mengembangkan sistem baru berbasis android di mana dengan sistem ini kita bisa berhubungan dengan masyarakat dari mana saja dan kapan saja, selain itu dengan adanya sistem ini yang biasanya kita membuat laporan setiap bulan kepada ibu walikota nantinya dapat dimonitor setiap saat.” (Sumber : Koordinator *Media center* Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Untuk lebih jelasnya adapun tujuan dari didirikannya *media center* pemerintah kota Surabaya adalah sebagai berikut :

- Menjadi sistem pelayanan yang terintegrasi bagi seluruh unit kerja pemerintah kota Surabaya dalam menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- Menjadi pusat informasi terkait dengan perkembangan kota Surabaya.

- Menyediakan akses bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi terhadap perkembangan kota Surabaya.
- Menjadi sarana yang efektif bagi pemerintah kota untuk melakukan pencitraan kota melalui pemerintahan yang transparan dan bermartabat.
- Menjadi pusat untuk mempelajari rencana dan persiapan dari program kerja pemerintah kota juga prioritas anggaran berdasarkan pada kebutuhan masyarakat.
- Menjadi alat komunikasi untuk para pemangku kepentingan untuk membangun kota.
- Menjadi sistem kontrol masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintah kota Surabaya.

Sementara itu untuk prosedur dalam membuat surat keluhan ketika sebelum adanya *media center* dengan setelah didirikannya *media center* sangat berbeda. Perbedaan tersebut dapat kita lihat dari penjelasan koordinator *media center* sebagai berikut :

“Sebelum ada *media center* itu masyarakat bisa menyampaikan keluhan melalui telephone, fax dan surat, kebanyakan yang digunakan oleh masyarakat adalah melalui telephone. Dan seperti yang kamu tahu bahwa di pemerintahan itu birokrasinya panjang. Jadi masyarakat yang ingin membuat surat keluhan itu harus datang ke kantor kita, kemudian mengisi surat keluhan, setelah itu kita dari Dinkominfo harus mengirim suratnya ke instansi yang terkait dan kemudian harus menunggu surat balasan dari mereka. Setelah ada *media center* kita membuka akses seluasnya bagi masyarakat. Konsep *media center* sendiri didesain agar masyarakat dapat

lebih mudah berhubungan dengan kita dimanapun dan kapanpun, jadi masyarakat yang ingin membuat surat keluhan cukup dengan *log in internet*, sms, ataupun menghubungi kita melalui telephone dan berbagai akses yang kita berikan.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Selasa 30 April 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Hal ini juga diutarakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan *media center* seperti berikut ini :

“Kalau masalah komplain biasanya saya melalui *media center* soalnya lebih cepat dan gampang. Seperti masalah PJU itu kalau saya lapor ke Dinas Kebersihan pasti lama soalnya birokrasinya macam-macam, sedangkan kalau melalui *media center* saya hanya tinggal menetik, tidak lama kemudian biasanya langsung ada jawaban.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Selanjutnya masyarakat juga menjelaskan :

“Kalau prosedurnya mudah sekali kok mas, waktu itu saya Cuma tinggal posting keluhan di *facebook*, terus tinggal tunggu respon saja.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sebelum adanya *media center* akses masyarakat untuk mengajukan keluhan kepada pemerintah kota cukup terbatas dan prosedurnya cukup panjang sehingga memakan waktu yang cukup lama, sedangkan setelah didirikan *media center*, akses masyarakat untuk mengajukan keluhan dipermudah dan alur birokrasi yang panjang dipangkas sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat lebih cepat memperoleh respon dari instansi yang bersangkutan.

Selain mempermudah prosedur pengajuan keluhan, hadirnya *media center* juga dapat memperkecil anggaran belanja yang dikeluarkan oleh Dinas

Komunikasi dan Informasi pemerintah kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat melalui penjelasan koordinator *media center* berikut ini :

“Kalau untuk instansi pemerintah lebih sedikit pengeluaran akan lebih baik. Setelah adanya *media center* pengeluaran dari dinkominfo ini malah lebih kecil dibandingkan ketika sebelum adanya *media center*, sedangkan untuk keluhan masyarakat jumlahnya semakin meningkat setelah ada *media center*.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Untuk lebih jelasnya berikut data mengenai perbandingan anggaran belanja Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya dan jumlah keluhan masyarakat ketika sebelum didirikannya *media center* dan setelah didirikannya *media center*.

Tabel 4.1 Perbandingan Jumlah Belanja Daerah dan Jumlah Keluhan Masyarakat

Kriteria	Sebelum didirikan <i>media center</i> (2011)	Setelah didirikan <i>media center</i> (2012)
Jumlah belanja daerah	33,716,851,762.00	25,338,328,849.00
Jumlah keluhan masyarakat	698	2717

Sumber : Data Sekunder diolah Oleh Peneliti.

Berdasarkan data lapangan yang diperoleh dapat diketahui bahwa setelah didirikannya *media center* terjadi penurunan jumlah anggaran yakni dari Rp.33,716,851,762,- pada tahun sebelumnya menjadi Rp. 25,338,328,849,- pada tahun 2012. Sedangkan dari segi jumlah keluhan yang dikirimkan oleh masyarakat sebanyak 698 keluhan pada tahun 2011 dan meningkat menjadi 2717 pada tahun 2012.

Selanjutnya jika dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan dari *media center* maka salah satu hal yang dapat dijadikan acuan adalah survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi badan atau instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Berikut penjelasan dari koordinator *media center* tentang penilaian IKM pada *media center* :

“Kalau IKM kita selenggarakan setahun sekali, dan berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang dilaksanakan oleh Bidang Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2012 terhadap sepuluh unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informasi melalui *media center* memperoleh skor 3.2.”
(Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Adapun analisa hasil dari survei kepuasan pelanggan yang diselenggarakan pada tahun 2012 ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Analisa IKM

No.	Kriteria	Skor
1	Sistem	3.3
2	Sarana dan Prasarana	2.8
3	Waktu	3.5
4	Kualitas	3.3
5	Pelayanan	3.3
Rata-rata IKM		3.2

Sumber : Data Sekunder Diolah oleh Peneliti

Keterangan :

Grade A Jika Skor $3,2 \leq \text{Skor} \leq 4$

Grade B Jika Skor $2 \leq \text{Skor} \leq 3,2$

Grade C Jika Skor $0 \leq \text{Skor} \leq 2$

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jika ditinjau dari sudut pandang pelanggan melalui survei kepuasan pelanggan ini, pelaksanaan *media center* sudah cukup baik dalam mengakomodasi pelayanan informasi dan keluhan masyarakat dengan memperoleh skor 3.2 (*Grade A*).

b. Transparansi Informasi

Transparansi adalah salah satu tujuan pemerintah kota Surabaya melalui pelaksanaan *media center*. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa konsep *media center* dirancang untuk memudahkan masyarakat mengajukan keluhan ataupun saran sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor, cukup dengan menggunakan akses-akses yang sudah disediakan maka masyarakat sudah dapat terhubung dengan pemerintah dimanapun dan kapanpun.

Sedangkan dalam pendekatan *media center* kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan *media center* menggunakan strategi pendekatan *bring your own device* (BYOD) seperti yang dijelaskan oleh koordinator *media center* berikut :

“Kalau kita menggunakan konsep pendekatan *bring your own device* (BYOD). Jadi intinya *customer pake gadget* apa saja kita harus bisa melayani. Makanya kita buka akses seluas-luasnya bagi masyarakat. Jadi misalnya ada orang yang suka menggunakan media sosial baik melalui *facebook* ataupun *twitter* ya kita sediakan media dari media sosial tersebut,

trus ada juga orang yang suka menggunakan telpon ya kita juga bisa layani mereka.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Selasa 30 April 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pendekatan *media center* dengan menggunakan konsep BYOD, pada dasarnya adalah *media center* menyediakan akses seluas mungkin kepada masyarakat sebagai pengguna layanan melalui media-media yang dirasa cukup familiar dengan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah berhubungan dengan pemerintah melalui *media center*.

Adapun beberapa akses yang diberikan oleh *media center* melalui berbagai media adalah sebagai berikut :

- Telephone : 031-5456290
- Toll Free : 0800 1404 122
- Fax : 031-5463435
- SMS : 0812 3025 7000
- Website : www.surabaya.go.id
- Facebook : Sapawarga Kota Surabaya
- Twitter : @SapawargaSby
- Email : mediacenter@surabaya.go.id

Sehubungan dengan beberapa akses yang diberikan oleh *media center* melalui berbagai media yang telah dijabarkan tersebut, maka dapat dilihat kecenderungan masyarakat dalam menggunakan media-media tersebut dalam upaya berhubungan dengan pemerintah. Berikut penjelasan dari koordinator

media center terkait media yang paling sering digunakan oleh masyarakat dalam berinteraksi melalui *media center* :

“Ketika dulu sebelum ada *media center* keluhan dari masyarakat paling banyak melalui telephone, bahkan *website* kita tidak ada masukan dari masyarakat. Tapi setelah adanya *media center* ada perubahan, jadi media yang paling sering digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan melalui *website* dan *facebook* kita. Hal ini sejalan dengan tujuan kita, kita ingin Surabaya ini menjadi *cyber city* makanya dimana-mana ada *wi-fi* misalnya di taman atau fasilitas umum lainnya, kita juga ingin mengubah *mindset* masyarakat ke arah teknologi. Dan hal ini terbukti dengan munculnya *website* dan *facebook* sebagai media yang paling sering digunakan oleh masyarakat.” (Sumber : Koordinator *Media center* Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Selanjutnya masyarakat sebagai pengguna layanan *media center* mengungkapkan :

“Biasanya saya kalau menyampaikan *komplain* itu melalui *facebook* sama Surabaya.go.id, soalnya saya tinggal ngetik aja jadi tidak susah.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Selanjutnya masyarakat juga mengungkapkan :

“Sebenarnya saya itu baru mencoba *komplain* lewat *media center* sekali, saya waktu itu Cuma pakai *facebook* saja.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa sebelum *media center* didirikan pada 28 november 2011 media yang paling sering digunakan oleh masyarakat adalah melalui media telephone, dan kemudian setelah didirikan *media center* mengalami perubahan, media yang paling sering digunakan oleh masyarakat adalah media *website* dan *facebook*, hal ini sejalan dengan keinginan pemerintah kota Surabaya yang menginginkan Surabaya menjadi *cyber city*.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang perkembangan penggunaan media-media yang digunakan oleh masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3 Jumlah Penggunaan Media oleh Masyarakat

No.	Media	Jumlah
1	Website	999
2	Facebook	740
3	SMS	303
4	Telepon	248
5	Twitter	144
6	Email	33
7	Lain-Lain	250
Jumlah		2717

Sumber : Data Sekunder Diolah Oleh Peneliti

Selain itu terkait dengan pelayanan informasi yang dijalankan oleh *media center*. Setidaknya ada beberapa kategori informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya melalui *media center* seperti penjelasan dari koordinator *media center* berikut :

“Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik mensyaratkan semua informasi yang wajib disediakan harus tersedia di *website*, semuanya sudah ada di Surabaya.go.id. berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik tersebut informasi dikategorikan menjadi empat, yakni wajib, serta merta, berkala dan dikecualikan. Semua informasi yang termasuk dalam ketiga kategori tersebut selain yang dikecualikan sudah otomatis terposting di *website* Surabaya.go.id termasuk juga tentang

anggaran. Jadi gak perlu susah untuk mencari informasi tersebut, cukup *login internet* kemudian *download*, semuanya sudah *diposting* karena itu memang wajib disediakan, apalagi kita ini badan publik yang dibiayai oleh uang rakyat. Jadi informasi yang terkait dengan anggaran juga harus disediakan.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi yang disediakan oleh *media center* pemerintah kota Surabaya didasarkan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Menurut Undang-Undang tersebut informasi dapat dikategorikan menjadi empat, yakni informasi yang wajib tersedia setiap saat, informasi yang wajib disediakan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi yang dikecualikan. Ketiga jenis informasi selain yang dikecualikan tersebut akan *diposting* pada *website* Surabaya.go.id.

c. Responsifitas Pelayanan

Pemerintah yang responsif merupakan salah satu ciri atau prinsip pemerintahan yang baik, termasuk juga dalam pelaksanaan pelayanan publik. *Media center* sebagai salah satu pemberi pelayanan di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya terutama dalam pemberian pelayanan informasi dan keluhan masyarakat. Berikut penjelasan dari koordinator *media center* terkait responsifitas pelayanan *media center* :

“Terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat sebenarnya kita punya SOP, tapi karena kita sudah ISO namanya itu *manual mutu*, jadi ketika ada keluhan dari masyarakat masuk ke *media center*, misalnya tentang jalan, dalam waktu 1 x 60 menit kita harus koordinasi dengan SKPD terkait, kalau jalan ke Dinas PU, kemudian setelah mendapatkan respon dari SKPD bersangkutan nanti kita kembalikan lagi kepada masyarakat yang

mengirimkan keluhan tadi dalam waktu 1 x 24 jam. Bahwa keluhan tadi sudah disampaikan ke SKPD terkait. (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Selasa 30 April 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

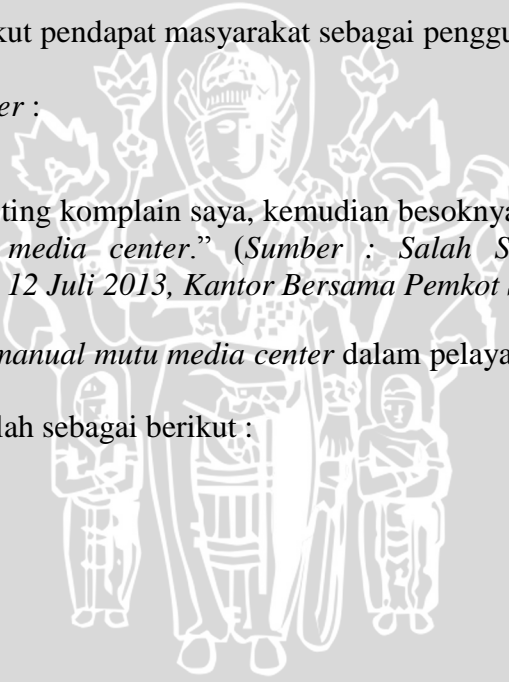
Terkait dengan kecepatan *media center* merespon keluhan masyarakat berikut penjelasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan :

“Saya pernah beberapa kali lapor tentang PJU mati. Itu biasanya responnya cepat, tidak sampai menunggu sampai besok atau lusa. Kalau misalnya hari ini saya *posting*, siang sudah dapat jawaban, malamnya biasanya langsung dikerjakan.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Selanjutnya berikut pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan terkait responsifitas *media center* :

“Begitu saya *posting* komplain saya, kemudian besoknya saya sudah dapat tanggapan dari *media center*.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Adapun isi dari *manual mutu media center* dalam pelayanan informasi dan keluhan masyarakat adalah sebagai berikut :

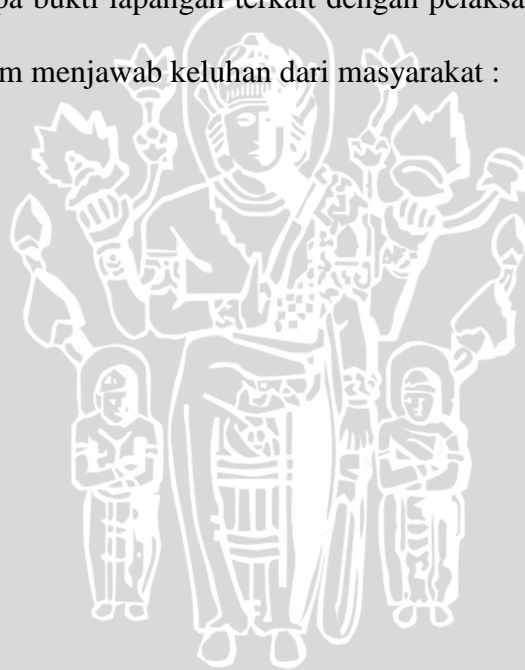


Tabel 4.4 Manual Mutu *Media center*

Sasaran Mutu	Kriteria Keberhasilan	Metode Pengukuran	Periode Pelaporan	Penanggung Jawab
Kecepatan Pelayanan dalam mengintegrasikan ke SKPD (Max 1 x 60 menit)	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan data laporan • Meminimalkan waktu dalam mengintegrasikan laporan ke SKPD terkait 	Mencatat pada buku Layanan Informasi dan Komunikasi	1 Bulan	Kasi. Kelembagaan Komunikasi
Kecepatan Respon kepada masyarakat yang mengadu (max 1 x 24 jam)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan pemrosesan laporan • Kelengkapan data hasil tindak lanjut • Kecepatan publikasi laporan 	Mencatat pada buku Layanan Informasi dan Komunikasi	1 Bulan	Kasi. Kelembagaan Komunikasi

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa *media center* memiliki standar operasional prosedur dalam menjalankan tugasnya sebagai pusat informasi dan keluhan masyarakat. SOP tersebut dalam bentuk *manual mutu* yang berisi tentang bagaimana pemerintah merespon keluhan dari masyarakat secepat mungkin. Keluhan masyarakat akan dikoordinasikan kepada SKPD terkait dalam waktu maksimal 1 x 60 menit serta akan diinformasikan kepada masyarakat yang bersangkutan dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.

Berikut beberapa bukti lapangan terkait dengan pelaksanaan *manual mutu* oleh *media center* dalam menjawab keluhan dari masyarakat :



Tabel 4.5 Pengaduan Keluhan Masyarakat

Nama	Keluhan	Waktu Keluhan	Waktu Tanggapan	Tanggapan
Bpk.Rudianto	Assalamualikum Wr,Wb. Kami sebagai pengurus bhineka 7 Surabaya RT.08 Rw.VIII Kel.Bulak Banteng Kec.Kenjeran Surabaya.Kami minta tolong kepada BAPPEKO Surabaya,Minta bantuan Pembinaan Paving Baru dan Selokan.Kampung Kami kalau hujan sedikit udah banjir,airnya udah diatas mata kaki.Air dan lumpur selokan di jalan raya masuk ke kampung kami.Jadi kampung kami penuh lumpur dari selokan jalan raya.Sekali lagi kepada BAPPEKO Surabaya tolong disurvi kampung kami.Maaf kepada BAPPEKO Surabaya kalau ada kata kami tidak mengerti.kami minta maaf Sebesar-besarnya,Terima kasih.	06/06/2013 23:09:31	07/06/2013 08:45:13	Selamat pagi. Mohon maaf sebelumnya. Berkenaan dengan hal tersebut, Saudara bisa mengajukan permohonan secara tertulis yang diketahui oleh RT, RW, Lurah dan Camat setempat. Ditujukan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya, Jl. Jimerto No. 6 - 8 Surabaya. Terima kasih.
totok kariono	Selamat pagi, saya mengucapkan terimakasih atas dibangunnya saluran air beserta tutupnya di jl. Tambakwedi baru, bangunan ini sekarang sedang	04/06/2013 09:03:05	05/06/2013 09:23:52	Selamat pagi. Hasil koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya dapat kami sampaikan bahwa, satgas DPUBMP segera

	<p>berlansung dan hampir selesai (pembangunan got sedang dalam pengerjaan kurang sekitar 50 M) .. masalahnya adalah saluran air yang sudah selesai tidak segera ditutup semuanya (sebagian besar sudah ditutup yang belum juga perlu segera ditutup tolong didahulukan terutama didepan pintu keluar gang dan rumah agar segera bisa digunakan karena bangunan itu sudah selesai lebih dari 3 minggu, matur suwun ... sukses untuk Ibu walikota dan dinas pematusan</p>			<p>melakukan survey dan melakukan pemasangan tutup saluran air lokasi tersebut. Terima Kasih.</p>
<p>Suparno Pm</p>	<p>Ysh:Dinas Pematusan Surabaya, Seperti apa yg sudah saya infokan, pekerjaan pengerukan got di Daerah Ngagel Rejo yg di kerjakan hanya got yg terlihat dari jalan raya, untuk got dalam kampung masih ada yg tertinggal/belum di keruk terutama got yg memisahkan Ngagel Rejo 3 dengan Ngagel Rejo kidul, padahal got ini kalau musim penghujan sangat riskan air terhambat dan mengakibatkan banjir karena air tdk mengalir lancar.tks.</p>	<p>June 19 at 12:29pm</p>	<p>June 20 at 8:26am</p>	<p>Selamat pagi Saudara Suparno PM . Hasil koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dapat kami sampaikan bahwa, satgas DPUBMP segera melakukan survey lapangan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan saluran air di lokasi tersebut. Terima kasih .</p>

Dinny Ku	pagi., ada kabar bahwa ada pemutihan akta lahir di surabaya. tanggal 17-21 jun. benarkah? dan dimana lokasi mengurusnya? syarat-nya apa saja? trims byk	June 18 at 5:57am	June 18 at 8:41am	Selamat pagi Saudara Dinny Ku . Hasil koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat kami sampaikan bahwa, tidak ada pemutihan akta lahir yang terlambat, yang benar adalah kemudahan dalam pengurusan akta kelahiran yang terlambat. Dimana sesuai dengan Surat Edaran MA No 1/2013 bahwa untuk pengurusan akte terlambat tidak lagi memerlukan Penetapan dari Pengadilan Negeri. Namun, sesuai dengan Perda No. 5 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pelaporan peristiwa kelahiran adalah maksimal 60 hari dari tanggal kelahiran. Apabila lebih dari itu tetap dikenakan denda sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah). Untuk pengurusan akte terlambat bisa dilakukan di KTP Smart Office, Royal Plaza setiap hari Senin s/d Sabtu, mulai pukul 10.00 s/d 17.00 Wib, PTC dan ITC mulai hari Senin s/d Jumat, mulai pukul 10.00 s/d 17.00 Wib. Terima kasih .

Dari data lapangan di atas dapat diketahui bahwa setiap keluhan yang masuk pada *media center* akan segera ditanggapi sesuai dengan *manual mutu* yang telah ditetapkan yakni dalam jangka waktu maksimal 1 x 24 jam.

d. Partisipasi Publik

Partisipasi merupakan salah satu prinsip *Good governance* yang muncul dari pelaksanaan *media center* pemerintah kota Surabaya. Pada dasarnya pemerintah kota Surabaya ingin memberdayakan masyarakat agar dapat berpartisipasi terhadap pembangunan kota.

Media center didirikan pada tanggal 28 november 2011. Melalui pelaksanaan *media center* sebagai pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat, angka partisipasi masyarakat meningkat secara signifikan jika dibandingkan dengan tahun sebelum *media center* berdiri. Berikut penjelasan dari koordinator *media center* terkait angka partisipasi masyarakat melalui *media center*:

“Angka partisipasi masyarakat kenaikannya cukup signifikan, kita baru *launch media center* pada akhir november tahun 2011, tahun 2011 angka partisipasi masyarakatnya mencapai 698, bahkan pada tahun 2010 angka partisipasi masyarakat hanya sekitar 340. Setelah adanya *media center* pada tahun 2012 angka partisipasi masyarakat meningkat beberapa kali lipat hingga mencapai angka 2717.” (Sumber : Koordinator *Media center* Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa peningkatan angka partisipasi masyarakat setelah didirikannya *media center* cukup signifikan. Pada tahun 2010 sebelum adanya *media center* jumlah partisipasi masyarakat hanya

sebanyak 340, sedangkan pada tahun 2011 ketika *media center* didirikan tepatnya pada akhir november angka partisipasi masyarakat mencapai 698, dan pada tahun 2012 angka partisipasi masyarakat meningkat drastis menjadi 2717.

Sedangkan jika dilihat dari isi keluhan ada bermacam-macam hal yang menjadi perhatian masyarakat. Berikut penjelasan dari koordinator *media center* terkait keluhan masyarakat :

“Biasanya masyarakat mengeluh tentang sarana fisik, seperti jalan rusak, PJU (Penerangan jalan umum) padam dan lain-lain. Tapi tergantung musimnya juga, kalau musim hujan itu biasanya masyarakat juga mengeluh banjir. Tapi biasanya kalau dari pemerintah kota sudah punya *timeline* dan *budget* setiap bulan, jadi sudah *seasonal*.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Selanjutnya berikut tanggapan masyarakat mengenai hal-hal yang sering dikeluhkan :

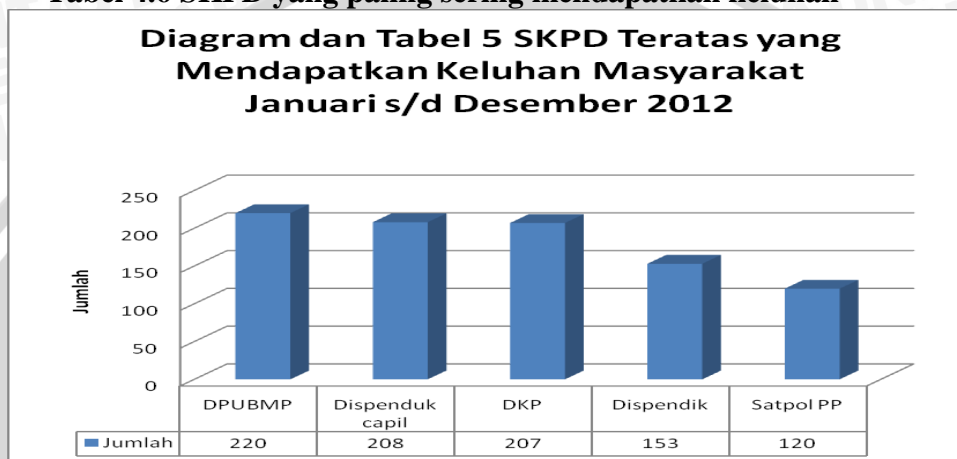
“Saya juga sering mengatasnamakan warga, kebetulan saya sekretaris RW juga, jadi kadang saya diminta sama ketua RW untuk melapor tentang lampu mati itu beberapa kali, terus pernah juga masalah tanah, tanah itu saya untuk ganti rugi. Itu kan memang dari PU itu lama sekali tidak ada realisasi untuk pembebasan, begitu saya tulis di *media center* ini tidak sampai dua minggu sudah ada realisasi pembayaran.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Lebih lanjut masyarakat juga menjelaskan :

“Waktu itu saya komplain tentang kerusakan jalan di daerah kertajaya, jalannya bergelombang mas. Itu sudah agak lama juga rusaknya. (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Jumat 12 Juli 2013, Kantor Bersama Pemkot Surabaya)

Sedangkan untuk melihat SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang paling sering mendapatkan keluhan dari masyarakat dapat dilihat pada diagram berikut :

Tabel 4.6 SKPD yang paling sering mendapatkan keluhan

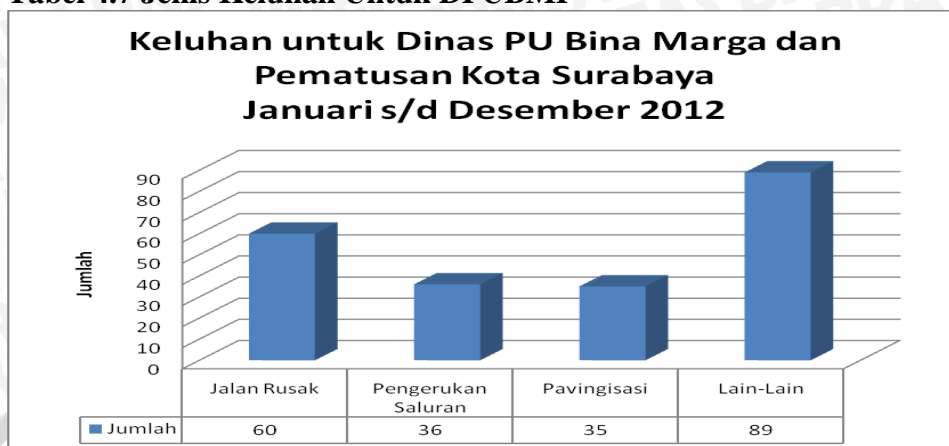


Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Dari data lapangan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota merupakan SKPD yang paling sering mendapatkan keluhan dari masyarakat sebanyak 220 keluhan pada tahun 2012. Kemudian disusul oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 208 keluhan, serta Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota sebanyak 207 keluhan.

Sedangkan isi keluhan dari masyarakat terhadap setiap SKPD dapat dilihat pada diagram berikut :

Tabel 4.7 Jenis Keluhan Untuk DPUBMP



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota, hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah tentang jalan rusak, pengerukan saluran, pavingisasi dan lain-lain yang meliputi gorong-gorong, pengaspalan, ganti rugi lahan dan lainnya.

Tabel 4.8 Jenis Keluhan Untuk DISPENDUKCAPIL

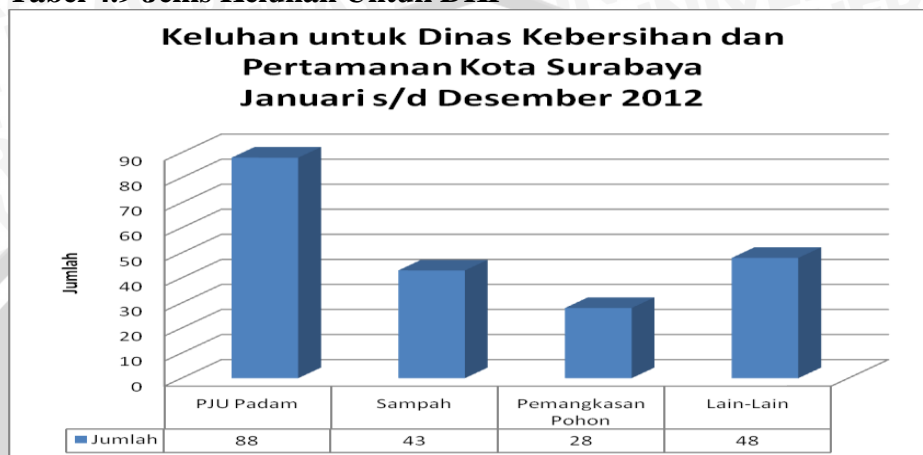


Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat

adalah tentang E-KTP, Akte Kelahiran, KK, dan lain-lain yang meliputi KTP
 SIAK, surat pindah, SKTT, dan lainnya.

Tabel 4.9 Jenis Keluhan Untuk DKP



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota, hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah tentang PJU (Penerangan Jalan Umum) padam, sampah, pemangkasan pohon, dan lain-lain yang meliputi pinjam pot, bantuan bibit tanaman, retribusi makam, dan lainnya.

Setiap satu keluhan maupun saran dari masyarakat yang masuk kepada *media center* akan sangat berarti bagi perkembangan kota Surabaya. Berikut penjelasan dari koordinator *media center* terkait dengan kedudukan saran maupun keluhan dari masyarakat:

“Kalau untuk saran atau masukan kita sampaikan ke BAPPEKO, karena BAPPEKO yang punya uangnya dan mengatur pos-posnya, jadi untuk saran-saran tentang pembangunan fisik atau yang membutuhkan anggaran besar kita sarankan mereka lewat musrenbang, tapi tetap kita sampaikan ke SKPD terkait juga, otomatis kan mereka akan mengakomodir juga. Sedangkan saran-saran yang membutuhkan anggaran kecil yang masih

bisa dikerjakan menggunakan anggaran taktis kita arahkan kepada SKPD terkait.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa keluhan ataupun saran yang membutuhkan anggaran yang cukup besar akan diarahkan melalui musrenbang namun tetap disampaikan kepada SKPD terkait, sedangkan saran ataupun keluhan yang membutuhkan anggaran kecil dan dapat ditangani menggunakan anggaran taktis akan langsung diarahkan kepada SKPD terkait.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Melalui Media center

Dalam setiap inovasi yang dilakukan oleh pemerintah akan selalu ada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut. Berhasil atau tidaknya inovasi akan sangat bergantung pada faktor-faktor tersebut. Begitu juga dalam pelaksanaan *media center* sebagai pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat. Dalam menganalisa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan *media center* tersebut, peneliti akan melihatnya dalam dua aspek yakni faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor-faktor tersebut diantaranya :

a. Faktor Pendukung

- 1) Kepemimpinan Walikota Surabaya

Walikota Surabaya merupakan salah satu aktor kunci dan menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan *media center*. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh koordinator *media center* berikut ini :

“Ibu wali adalah salah satu orang yang mendukung didirikannya *media center*, beliau ingin menyediakan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dengan cara memperpendek birokrasi melalui komunikasi langsung antara masyarakat dengan pemerintah kota, agar pemerintah mendapatkan masukan baik berupa keluhan maupun saran dari masyarakat. Seperti yang kita tahu, kalau soal pelayanan, beliau sendiri yang turun ke masyarakat, ke kelurahan-kelurahan. Komitmen beliau terhadap pelayanan luar biasa.” (Sumber : Koordinator *Media center* Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Berdasarkan data hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kepemimpinan walikota Surabaya merupakan salah satu faktor pendukung berhasilnya pelaksanaan *media center*, hal ini dikarenakan kuatnya komitmen walikota Surabaya terhadap pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi.

2) Koordinasi Antar Pihak Terkait

Koordinasi yang dilakukan dalam menangani keluhan dan saran dari masyarakat melalui *media center* adalah koordinasi antara operator *media center* sebagai *front office* dan tim di seluruh SKPD sebagai *back office*. Koordinasi merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat penting dalam menjalankan *media center*. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh koordinator *media center* berikut :

“Koordinasi itu penting, kalau empat orang operator ini saja gak mungkin bisa *handle* sendiri, soalnya mereka tidak tahu keadaan di SKPD.

Maka dari itu dibantu tim yang dari SKPD, kalau hubungan mereka tidak baik dengan SKPD ini bakal macet. Percuma kita buka keran seluas-luasnya kalau *back officenya* tidak siap, yang ada nanti kalau ada masyarakat yang bertanya kita tidak akan bisa menjawab.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kunci pelayanan informasi dan keluhan masyarakat yang dijalankan oleh *media center* adalah koordinasi di antara tim operator sebagai *front office* dan tim di SKPD sebagai *back office*.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal penting yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan informasi dan keluhan masyarakat oleh *media center* ini. Pelaksanaan *Electronic Government* yang baik tidak akan bisa terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini diungkapkan oleh koordinator *media center* berikut ini :

“Kalau sarana untuk saat ini masih cukup memadai, tapi untuk ke depannya kita akan terus mengembangkan sarana di *media center* ini agar lebih representatif dalam melayani masyarakat. Sebenarnya konsep kita itu agar masyarakat tidak perlu datang kalau mau minta informasi ataupun memberikan keluhan, tapi lama kelamaan banyak orang yang ingin tahu, mereka yang sudah tahu *achievement* kita tidak akan menyangka bahwa itu berasal dari ruangan kecil ini dengan hanya empat orang operator, makanya sedang kita kaji agar bisa kita kembangkan lagi. Terus *website* kita juga akan kembangkan lagi, nanti akan ada *website* sendiri, jadi nanti kalau ada orang yang ingin mencari apa saja tentang pemerintah kota Surabaya tentang dokumen-dokumen publik nanti bisa mencari di situ. sistemnya juga kita kembangin lagi, sekarang kita sedang mengembangkan sistem berbasis android, jadi dengan sistem itu kita bisa tahu jika ada keluhan yang belum dijawab dari manapun dan kapanpun, jadi nanti bisa dimonitor kapanpun.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa untuk saat ini fasilitas yang dimiliki oleh *media center* dirasa sudah cukup memadai, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan keluhan masyarakat maka beberapa hal saat ini sedang dikembangkan, diantaranya ruangan *media center*, *website* serta sistem pelayanan yang berbasis android.

b. Faktor Penghambat

1) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu cara dalam memperkenalkan suatu program baru terhadap masyarakat, Demikian halnya dengan *media center*.

Berikut penjelasan dari koordinator *media center* terkait sosialisasi *media center* :

“Kita sudah sering sosialisasi terhadap masyarakat terkait dengan *media center*. Jadi setiap kali ada *event* selalu kita sampaikan tentang *media center*, setiap ada pertura (pertunjukan rakyat) dan pameran (pameran keliling) di kampung-kampung kita sampaikan juga tentang *media center* sama kita bagikan *sticker* dan *leaflet* juga. Selain itu kita juga ada KIM (kelompok informasi masyarakat) mereka itu kelompok binaan kita, jadi di setiap kecamatan-kecamatan kita bentuk kelompok-kelompok, kalau kita menyebutnya mereka itu semacam *early adapter* atau agen kita, jadi kita kasih info ke mereka, nanti mereka yang menyebarkan ke masyarakat. Tapi ya itu, jumlah penduduk Surabaya kan sudah mencapai 3.000.000 jiwa sedangkan angka partisipasi mereka masih sekitar 2717, itu kan masih berapa persennya dari penduduk kota Surabaya, dan mungkin masih banyak yang belum tahu tentang *media center*.” (Sumber : Koordinator *Media center* Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Walaupun telah banyak upaya yang ditempuh pemerintah dalam mensosialisasikan *media center* sebagai pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat namun angka partisipasi masyarakat masih sedikit jika dibandingkan

dengan jumlah penduduk kota Surabaya yang telah mencapai angka 3.000.000 jiwa.

2) Pola Pikir Masyarakat yang Kurang Percaya Terhadap Pemerintah

Pola pikir masyarakat yang kurang mempercayai pemerintah dapat menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* melalui *media center*. Seperti yang dijelaskan koordinator masyarakat berikut:

“Masyarakat itu kan semakin lama semakin kritis, dijawab A, tanya lagi, dijawab ini, tanya lagi, kadang tidak percaya. Kalau sudah tidak percaya sama pemerintah pasti nanti akan ada *silent complaint*, dan itu lebih berbahaya. Bahkan bisa sampai mengarah ke apatis, ada orang yang seperti itu. Jadi mereka itu masih berpikiran kalau pemkot itu tidak ada kerjanya.” (Sumber : Koordinator Media center Pemerintah Kota Surabaya, Jumat 24 Mei 2013, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Lebih lanjut, berikut tanggapan masyarakat tentang pemerintah maupun pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya:

“Aduh mas, Pelayanan yang diberikan pemerintah itu menurut saya kurang memuaskan. Khususnya tentang pelayanan transportasi umum di Kota Surabaya yang menurut saya kurang baik, banyak bis yang mengendarai dengan ugal-ugalan, belum lagi bis yang tidak layak pakai masih saja dioperasikan. Saya sampai pernah komplain langsung ke dishub tapi kenyataannya sampai sekarang transportasi umum disini khususnya bis juga masih sama aja mas.” (Sumber : Salah Satu Warga Kota Surabaya, Selasa 16 Juli 2013, melalui telephone)

Selain itu pendapat serupa juga dikemukakan oleh masyarakat kota Surabaya terkait kinerja Pemerintah Kota Surabaya :

“Sepengetahuan saya, banyak PNS yang keluyuran pas jam kerja, jadinya banyak masyarakat yang tidak terlayani. Waktu itu saya pernah pergi ke Dikendukcapil buat ngurus akte kelahiran anak saya, padahal waktu itu masih belum jam pulang kantor, tapi saya malah disuruh kembali besok

pagi, soalnya petugasnya gak ada.” (Sumber : *Salah Satu Warga Kota Surabaya, Selasa 16 Juli 2013, melalui telephone*)

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa salah satu faktor penyebab kecilnya angka partisipasi masyarakat melalui *media center* pemerintah Kota Surabaya adalah pola pikir atau *mindset* masyarakat yang tidak mempercayai pemerintah sebagai pihak yang dapat menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat serta pembangunan kota.

C. Pembahasan

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* melalui *media center*

Datangnya era globalisasi menuntut adanya perubahan dalam sistem pelaksanaan pemerintahan menuju ke arah pemanfaatan teknologi informasi. Konsep ini yang kemudian disebut dengan *e-government*. *E-government* adalah pemanfaatan perangkat-perangkat teknologi, informasi dan komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pemerintahan termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan. *Media center* Pemerintah Kota Surabaya adalah salah satu contoh pelaksanaan *e-government*. *Media center* adalah pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat, dalam pelaksanaannya *media center* menggunakan perangkat-perangkat teknologi, informasi dan komunikasi. Penggunaan perangkat-perangkat tersebut memudahkan pemerintah menyediakan akses kepada masyarakat yang ingin berpartisipasi baik memberikan saran ataupun mengajukan keluhan kepada pemerintah melalui berbagai media yang seringkali digunakan oleh masyarakat. Penggunaan perangkat-perangkat teknologi, informasi dan komunikasi tersebut oleh pemerintah telah sesuai dengan

konsep *electronic government* dari UNDP dalam Indrajit (2002) yang mengartikan *E-government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies.*

Penggunaan teknologi dalam pemerintahan dapat menimbulkan peluang terwujudnya pemerintah yang efektif, transparan, responsif serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Maka dari itu pelaksanaan *electronic government* yang baik dapat membantu mewujudkan *good governance*. Konsep *good governance* sendiri dapat diartikan sebagai penyelenggaraan tata pemerintahan secara tepat dan berorientasi pada tujuan negara. Terwujudnya *good governance* sendiri dapat dilihat melalui pelaksanaan prinsip-prinsipnya yang berorientasi ideal. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa melalui pelaksanaan *media center* Pemerintah Kota Surabaya dapat mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip tersebut adalah prinsip efektifitas dan efisiensi, prinsip transparansi, prinsip responsif, serta prinsip partisipasi. Maka dari itu pelaksanaan *e-government* melalui *media center* dapat mewujudkan *good governance*. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Hardiyansyah (2011) bahwa dampak dari kemajuan teknologi ini dapat mempengaruhi pemerintah agar bertindak secara efektif dan benar dalam perannya sebagai pelayan masyarakat serta merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektifitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Jika dilihat dari prinsip efektifitas dan efisiensi maka dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tujuan *media center* pada dasarnya adalah mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Dan telah terlaksana dengan baik dilihat dari kenaikan angka partisipasi masyarakat. Sedangkan tujuh tujuan pendirian *media center* lainnya, enam diantaranya dapat terlaksana dengan baik yakni Menjadi sistem pelayanan yang terintegrasi bagi seluruh unit kerja pemerintah kota Surabaya dalam menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, Menjadi pusat informasi terkait dengan perkembangan kota Surabaya, Menyediakan akses bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi terhadap perkembangan kota Surabaya, Menjadi sarana yang efektif bagi pemerintah kota untuk melakukan pencitraan kota melalui pemerintahan yang transparan dan bermartabat, Menjadi pusat untuk mempelajari rencana dan persiapan dari program kerja pemerintah kota juga prioritas anggaran berdasarkan pada kebutuhan masyarakat serta Menjadi sistem kontrol masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintah kota Surabaya. Sedangkan satu tujuan yakni Menjadi alat komunikasi untuk para pemangku kepentingan untuk membangun kota. belum dapat terlaksana secara optimal karena kurangnya peran dari kalangan dunia usaha.

Pelaksanaan *media center* juga dapat merubah sistem pengaduan keluhan masyarakat yang dahulu aksesnya tidak mudah, harus melewati alur birokrasi yang panjang, membutuhkan jangka waktu yang lama, tidak efisien serta tidak ramah lingkungan karena harus menggunakan banyak kertas. Namun setelah *media center* berdiri mata rantai birokrasi dipotong sedemikian rupa sehingga

masyarakat dapat lebih mudah dan lebih cepat dalam mengajukan keluhan serta menerima tanggapan.

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan *media center* dapat memotong anggaran belanja daerah Kota Surabaya. Pada tahun 2011 berdasarkan Rincian Laporan Realisasi Anggaran Menurut Urusan Pemerintahan Daerah, Organisasi, Pendapatan, Belanja dan Pembiayaan, jumlah belanja yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mencapai Rp. 33,716,851,762,- sedangkan setelah adanya *media center* pada tahun 2012 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 21 Tahun 2012 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2012 jumlah belanja daerah Dinas Komunikasi Dan Komunikasi Kota Surabaya mengalami penurunan menjadi Rp. 25,338,328,849,-.

Sedangkan jika dilihat dari sudut pandang kepuasan masyarakat, pelaksanaan *media center* sebagai pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat dirasa sudah cukup baik dengan memperoleh skor 3,2 (Grade A) dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2012.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan *media center* dapat mewujudkan prinsip efektifitas dan efisiensi. Hal ini dapat dilihat melalui kenaikan angka partisipasi masyarakat dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama pendirian *media center* telah terlaksana. Kemudian jika dilihat dari prosedur pengajuan keluhan dapat diketahui bahwa prosedurnya lebih mudah jika dibandingkan dengan sebelum adanya *media*

center. Kemudian jika dilihat dari segi keuangan, maka dapat diketahui bahwa jumlah belanja daerah untuk DINKOMINFO pada tahun 2012 jauh lebih kecil jumlahnya jika dibandingkan dengan sebelum adanya *media center* pada tahun 2011. Hal ini telah sesuai dengan prinsip efektifitas dan efisiensi yang dikemukakan oleh UNDP dalam Mindarti (2007) yang mengemukakan bahwa prinsip efektifitas dan efisiensi terkait dengan pengelolaan sumber daya publik yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan prinsip transparansi dapat terlaksana secara baik melalui *media center*. *Media center* menggunakan konsep *bring your own device*, maksud dari konsep ini adalah pemerintah Kota Surabaya berupaya mendekati masyarakat agar dapat berkomunikasi dengan pemerintah dengan menyediakan akses-akses yang familiar dan sering kali digunakan oleh masyarakat. Masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah semudah mengangkat telephone ataupun log in *internet*. Dan berdasarkan data lapangan, dapat diketahui bahwa media *facebook* dan *website* adalah media yang paling sering digunakan oleh masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah melalui *media center*.

Masyarakat juga dapat mendapatkan dokumen-dokumen terkait pelaksanaan pemerintahan seperti dokumen tentang anggaran maupun kebijakan-kebijakan pemerintah pada *website* Surabaya.go.id. pada situs tersebut nantinya masyarakat akan menemui kategorisasi informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada Undang-Undang tersebut informasi dikategorikan menjadi empat, yakni informasi yang

wajib disediakan setiap saat, informasi yang wajib disediakan secara serta merta, informasi yang wajib disediakan secara berkala dan informasi yang dikecualikan. Selain dari informasi yang dikecualikan, ketiga kategori tersebut dapat dicari dan diunduh pada situs tersebut.

Melalui pelaksanaan *media center* pemerintah berusaha untuk memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin berpartisipasi dalam pembangunan kota. Maka dari itu Pemerintah Kota Surabaya menggunakan konsep *bring your own device*. Konsep ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut memberikan saran ataupun keluhan terhadap pemerintah melalui berbagai media yang telah disediakan oleh pemerintah. Selain itu pemerintah juga telah menyediakan berbagai dokumen publik yang dapat dengan mudah diperoleh oleh masyarakat dengan cara mendownload pada website Kota Surabaya. Hal ini sesuai dengan prinsip transparansi yang dikemukakan oleh UNDP dalam Mindarti (2007) serta Hardiyansyah (2011) yang menghendaki adanya keterbukaan yang dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa prinsip responsif dapat terlaksana melalui pelaksanaan *media center* sebagai pusat informasi dan keluhan masyarakat. *Media center* memiliki manual mutu (standar operasional prosedur) dalam kaitannya memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Pada manual mutu tersebut disebutkan bahwa ketika ada keluhan masyarakat masuk maka jangka waktu yang dibutuhkan dalam berkoordinasi dengan SKPD terkait maksimal 1 x 60 menit sedangkan jangka waktu dalam menanggapi keluhan

masyarakat maksimal 1 x 24 jam. Pada kenyataannya manual mutu tersebut memang dapat diterapkan oleh *media center* pada hari kerja yakni pada hari senin sampai dengan jumat, namun ketika di luar hari kerja hal tersebut tidak dapat terlaksana dikarenakan tidak ada petugas baik *front office* maupun *back office* di setiap SKPD yang dapat memberikan tanggapan kepada masyarakat.

Responsifitas *media center* sebagai fasilitator antara masyarakat dengan SKPD Kota Surabaya dapat terlaksana dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui pemberian tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang telah sesuai dengan manual mutu yang digunakan yakni kecepatan dalam mengintegrasikan ke SKPD maksimal dalam waktu 1 x 60 menit, serta kecepatan dalam memberikan respon kepada masyarakat maksimal dalam waktu 1 x 24 jam. Cepatnya pelayanan *media center* telah sesuai dengan prinsip responsif yang dikemukakan oleh UNDP dalam Mindarti (2007) yang menginginkan lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.

Prinsip *Good governance* terakhir yang dapat terlaksana melalui *media center* adalah prinsip partisipasi publik. Melalui *media center* pemerintah dapat memberdayakan masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam pembangunan Kota Surabaya. Setiap masukan ataupun keluhan dari masyarakat akan menjadi input yang berguna bagi pembangunan kota serta setiap SKPD dalam melakukan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa melalui pelaksanaan *media center* masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung dengan pemerintah. Jika dilihat dari jumlah angka partisipasi masyarakat kota Surabaya melalui *media center* jumlahnya mengalami peningkatan dari sebelum *media*

center berdiri. *Media center* sendiri berdiri pada tanggal 28 November 2011. Pada tahun 2011 jumlah angka partisipasi masyarakat mencapai angka 698 keluhan, sedangkan pada tahun 2012 angka partisipasi masyarakat meningkat drastis mencapai angka 2717 keluhan.

Sedangkan jika dilihat dari isi keluhannya, kebanyakan keluhan masyarakat terkait dengan perbaikan sarana umum seperti jalan rusak, PJU padam dan lain-lain. Sedangat jika dilihat dari jumlah keluhan yang masuk ke masing-masing SKPD maka berdasarkan data lapangan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota merupakan SKPD yang paling sering mendapatkan keluhan dari masyarakat sebanyak 220 keluhan pada tahun 2012. Kemudian disusul oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 208 keluhan, serta Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota sebanyak 207 keluhan.

Setiap saran ataupun keluhan dari masyarakat akan sangat berarti bagi pemerintah kota, maka dari itu setiap masukan yang masuk pada *media center* akan dilihat terlebih dahulu terkait kebutuhan anggarannya. Keluhan ataupun saran yang membutuhkan anggaran kecil dan dapat diatasi oleh dana taktis akan segera dikoordinasikan dengan SKPD terkait, sedangkan masukan yang membutuhkan anggaran besar tetap akan disampaikan kepada SKPD terkait tapi juga akan disarankan agar melalui musrenbang.

Melalui pelaksanaan *media center* partisipasi masyarakat meningkat drastis. Hal ini dapat dilihat pada angka partisipasi masyarakat yang meningkat hampir empat kali lipat. Peningkatan partisipasi masyarakat ini sesuai dengan

prinsip partisipasi yang dikemukakan oleh UNDP dalam Mindarti (2007) yang menghendaki adanya keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa melalui pelaksanaan *Electronic Government* berupa pelaksanaan *media center* pemerintah Kota Surabaya dapat mewujudkan prinsip-prinsip *Good governance* seperti efektifitas dan efisiensi, responsif, transparansi serta meningkatkan partisipasi masyarakat.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Melalui *Media center*

a. Faktor Pendukung

Dari setiap pelaksanaan inovasi yang dilakukan akan selalu ada faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan inovasi tersebut. Faktor inilah yang dapat mempengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut dapat berjalan dengan baik.

Dengan datangnya era globalisasi peran pemimpin dalam pemerintah merupakan salah satu faktor penting dalam mengadaptasi penggunaan teknologi informasi ke dalam pemerintahan. Kemauan untuk menerima perkembangan jaman ini akan sangat berdampak pada pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien, serta dapat mewujudkan transparansi sehingga pemerintah dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kepemimpinan Walikota Surabaya merupakan

salah satu faktor pendukung terlaksananya *media center* dengan baik. Karena Walikota Surabaya mau menerima serta menerapkan penggunaan IT dalam pemerintahan. Selain itu Walikota Surabaya juga berkomitmen penuh terhadap pelayanan serta mendukung penuh *media center* sejak awal pendirian hingga pelaksanaannya, sehingga pelaksanaan pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat yang awalnya membutuhkan birokrasi yang panjang, aksesnya tidak mudah serta memakan waktu tersebut dapat berubah menjadi lebih cepat, dan mudah.

Faktor pendukung selanjutnya adalah koordinasi antar pihak terkait. Karena pelaksanaan pelayanan informasi dan keluhan masyarakat ini melibatkan seluruh SKPD di lingkungan kerja Pemerintah Kota Surabaya, maka koordinasi merupakan salah satu hal penting dalam pelaksanaannya. Pada dasarnya dalam pelaksanaan pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat oleh *media center* dapat dibagi menjadi dua tim. Yang pertama adalah *Quick Response Team* yakni unit kerja pada *media center* atau sering disebut *front office* yang bertugas menjadi fasilitator serta menangani interaksi dengan masyarakat. Yang kedua adalah *Team of Public Complaint Service* yakni pegawai dari unit kerja Pemerintah Kota Surabaya atau sering disebut *back office* yang bertugas untuk menindak lanjuti keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan unit kerjanya, serta memberikan informasi kepada masyarakat kota Surabaya terkait unit kerjanya.

Faktor pendukung yang terakhir adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang harus dipenuhi terutama dalam pelaksanaan *Electronic Government*. Ketersediaan sarana yang memadai dapat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan *Electronic Government*. Ketersediaan sarana termasuk jaringan serta fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *media center* dirasa telah cukup memadai namun demikian untuk meningkatkan standar pelayanan dari *media center* saat ini fokus pengembangan dari *media center* mencakup tiga hal yakni pengembangan ruangan *media center*, pengembangan *website*, serta pengembangan program pelayanan.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, dalam pelaksanaan inovasi juga terdapat faktor-faktor penghambat. Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang dapat mengakibatkan kendala serta dapat mempengaruhi kegagalan pelaksanaan inovasi.

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan salah satu hal yang menjadi pertimbangan adalah sosialisasi. Karena inovasi merupakan sesuatu yang baru, maka dari itu masyarakat sebagai pengguna pelayanan tidak akan mengetahui keberadaan inovasi jika tidak ditunjang dengan pelaksanaan sosialisasi. Akan percuma jika konsep inovasi pelayanan yang telah disusun dengan baik tidak diiringi dengan antusiasme masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, masih banyak masyarakat Surabaya yang masih belum mengetahui keberadaan *media center*, bahkan jika dilihat dari angka partisipasi

masyarakat pada penggunaan *media center* sebagai pusat pelayanan informasi dan keluhan masyarakat walaupun memang mengindikasikan terjadinya peningkatan dari tahun ke tahun. Namun jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Surabaya maka dapat diketahui bahwa angka partisipasi masyarakat Kota Surabaya masih jauh di bawah 1 persen dari jumlah penduduk Kota Surabaya, meskipun Pemerintah Kota Surabaya telah sering kali mengadakan sosialisasi tentang *media center*.

Faktor penghambat yang lain adalah pola pikir masyarakat yang kurang percaya terhadap pemerintah sehingga menyebabkan rendahnya angka partisipasi masyarakat. Ketidakpercayaan masyarakat inilah yang nantinya dapat menjadi sikap apatis masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pada umumnya akses birokrasi cukup sulit, prosedurnya berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang lama sehingga akan sangat membuang waktu.

Pada dasarnya kedua faktor penghambat tersebut bermuara pada satu hal, yakni masih kecilnya angka partisipasi masyarakat dalam pembangunan Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada banyaknya masyarakat yang masih belum mengetahui *media center* ini sendiri, sementara itu terdapat sebagian masyarakat yang lain yang telah mengetahui keberadaan *media center* namun masih enggan untuk ikut berpartisipasi melalui *media center*. Hal ini dikarenakan *mindset* masyarakat yang kurang percaya atau apatis terhadap program pemerintah karena pernah mendapatkan pengalaman yang kurang berkenan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Penerapan *Good governance* Melalui *E-government* (Studi Pada *Media center* Pemerintah Kota Surabaya) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Melalui pelaksanaan *media center* Pemerintah Kota Surabaya dapat mewujudkan prinsip-prinsip *Good governance*. Prinsip *Good governance* yang paling tampak dari pelaksanaan *media center* adalah prinsip efektifitas dan efisiensi, transparansi, responsif serta partisipasi.
 - a. Pada prinsip efektifitas dan efisiensi dapat dilihat bahwa pada dasarnya sebagian besar tujuan *media center* telah tercapai dengan menggunakan sumber daya secara optimal, terutama terkait dengan penggunaan anggaran yang dapat ditekan besarnya.
 - b. Prinsip *Good governance* selanjutnya yang dapat ditemukan dalam pelaksanaan *media center* adalah prinsip transparansi. Pada prinsip ini dapat dilihat upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin memperoleh informasi ataupun mengadukan keluhan.

- c. Pada prinsip responsif dapat dilihat pada bagaimana Pemerintah Kota Surabaya melalui *media center* dapat secara cepat memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat.
 - d. Prinsip *Good governance* terakhir yang dapat ditemukan pada pelaksanaan *media center* adalah partisipasi masyarakat. Melalui *media center* angka partisipasi masyarakat meningkat hampir empat kali lipat dibandingkan sebelum adanya *media center*.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Melalui *Media center* yakni :

- a. Faktor Pendukung yang terdiri dari :

Kepemimpinan Walikota Surabaya yang memiliki kepedulian terhadap pelaksanaan pelayanan yang lebih baik serta menunjukkan dukungan terhadap pelaksanaan *media center* sejak didirikan. Selanjutnya adalah adanya koordinasi yang baik antara *Quick Response Team* sebagai *front office* serta *Team of Public Complaint Service* sebagai *back office*. Dan faktor pendukung yang terakhir adalah memadainya sarana, jaringan serta fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *media center*. Bahkan sudah mulai dikembangkan agar dapat mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

b. Faktor Penghambat yang terdiri dari :

Sosialisasi *media center* dan pola pikir masyarakat yang kurang mempercayai pemerintah dan cenderung bersikap apatis menyebabkan masih rendahnya angka partisipasi masyarakat melalui *media center*.

Banyak masyarakat yang bersikap apatis terhadap kinerja Pemerintah Kota Surabaya serta belum mengetahui keberadaan *media center*.

Memang jika dilihat dari angka partisipasi masyarakat, menunjukkan peningkatan dibandingkan sebelum adanya *media center*, namun jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Surabaya, angka partisipasi masyarakat tersebut bahkan belum mencapai satu persen dari jumlah penduduk Kota Surabaya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti sehubungan dengan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Melalui *Media center* adalah pemerintah harus lebih mengintensifkan sosialisasi tentang *media center* sebagai wadah bagi masyarakat yang ingin berkomunikasi dengan pemerintah serta mengoptimalkan peran dari kelompok informasi masyarakat sebagai sarana sosialisasi terhadap masyarakat, agar nantinya terdapat lebih banyak orang yang mendapatkan manfaat dari pelayanan ini, karena secara konsep *media center* dirasa sudah cukup baik.

Adapun strategi yang dapat digunakan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan keberadaan *Media Center* ini dapat dilakukan secara langsung

kepada masyarakat berupa pertunjukan-pertunjukan yang dilaksanakan di daerah-daerah dengan menyisipkan *Media Center* di sela-sela pertunjukan tersebut. Selanjutnya sosialisasi dapat melalui komunitas-komunitas di Kota Surabaya. Karena pada dasarnya masyarakat hidup dalam suatu komunitas. Maka dari itu pemerintah harus bisa menggandeng komunitas-komunitas tersebut agar dapat dijadikan sebagai agen pemerintah dalam mensosialisasikan *Media Center*. Dan cara yang terakhir adalah melalui penggunaan media. Media adalah salah satu cara yang paling efektif dalam mensosialisasikan suatu program, maka dari itu keberadaan *Media Center* akan sangat baik jika disosialisasikan melalui media cetak, radio-radio, televisi lokal ataupun dalam bentuk poster, pamflet serta baliho di seputar Kota Surabaya.

