

UPAYA PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT MELALUI MEDIA CENTER SURABAYA SEBAGAI WUJUD GOOD GOVERNANCE

Ririn Hidayati

(S1 PPKn, FISH, UNESA) ririnhidayati43@gmail.com

I Made Suwanda

(PPKn, FISH, UNESA) madesuwanda@unesa.ac.id

Abstrak

Media Center Surabaya merupakan salah satu gagasan yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya dalam menampung aspirasi masyarakat dalam rangka pembangunan Kota Surabaya secara satu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya. Dalam pelaksanaannya sejak tahun 2012, Media Center Surabaya terus mengalami perbaikan-perbaikan mulai dari kualitas sumber daya manusia hingga kualitas *software*-nya, sehingga dengan begitu partisipasi masyarakat dapat meningkat. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*). Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan upaya pemerintah serta kendala-kendala yang dihadapi pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui Media Center Surabaya sebagai wujud *Good Governance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 3 orang, yaitu Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Kepala Seksi Kemitraan Publik dan Staf Media Center Surabaya sebagai informan pendukung. Teknik yang digunakan, yaitu Teknik Wawancara, Observasi, Dokumentasi, sedangkan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dengan teknik *proportional sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Surabaya telah berupaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melaksanakan Sosialisasi, Pelaksanaan Pertura (Pertunjukan Rakyat), Pengembangan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), Peningkatan kualitas pegawai Media Center Surabaya dalam memberikan Pelayanan, Pengembangan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Surabaya, dan Memberikan Kejelasan Prosedur dan Kemudahan Penggunaan Layanan.

Kata Kunci: *Good Governance, Media Center, Partisipasi Masyarakat.*

Abstract

Media Center Surabaya is one of the ideas carried out by the Surabaya city government in accommodating the aspirations of the community in the context of developing the city of Surabaya in one way through the Surabaya Communication and Information Service. In its implementation since 2012, Media Center Surabaya continues to experience improvements ranging from the quality of human resources to the quality of its software, so that public participation can increase. Community participation is one of the principles in realizing good governance. The purpose of this study is to describe the government's efforts and the obstacles faced by the Surabaya City government in increasing public participation through the Surabaya Media Center as a form of Good Governance. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The subjects in this study amounted to 3 people, namely the Head of the Public Information Management Section, the Head of the Public Partnership Section and the Surabaya Media Center Staff as supporting informants. The techniques used are interview, observation, and documentation techniques, while the validity of the data used is triangulation of sources with proportional sampling technique. The results of the study indicate that the Surabaya City government has made efforts to increase public participation by carrying out socialization, Implementation of Pertura (People's Performances), Development of Community Information Groups (KIM), Improving the quality of Surabaya Media Center employees in providing services, Development of Surabaya Media Center Complaint Service Innovations, and Provide Clarity of Procedures and Ease of Use of the Service.

Keywords: *Good Governance, Media Center, Society Participation.*

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem penyelenggaraan negara terus berkembang sejalan dengan dinamika yang terjadi baik didalam negara itu sendiri maupun di dunia internasional. Tak terkecuali dengan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara Indonesia. Era reformasi tahun 1998 menjadi momentum awal dari perubahan mendasar

terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan Indonesia dengan konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Menurut Lamangida (2018), *Good Governance* memberikan nuansa yang cukup mewarnai pasca krisis multidimensi seiring dengan tuntutan era reformasi, mengingat pada masa orde baru banyak terjadi Korupsi, Kolusi dan Nepotisme karena tata kelola

pemerintahan yang kurang transparan dan tersusun secara sistematis.

Indonesia sebagai Negara hukum, dalam pelaksanaan pemerintahannya harus sesuai dengan tujuan nasional yang telah tercantum didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, yaitu sebagai konstitusi Negara Indonesia. Sehingga, upaya pelaksanaan *Good Governance* harus diorientasikan untuk mewujudkan cita-cita atau tujuan nasional bangsa Indonesia dan dilaksanakan sesuai dengan Pancasila. Menurut Asshidiqie (2009), terdapat kesamaan nilai-nilai dan tujuan antara *Good Governance* dengan UUD NRI 1945 yaitu mengenai prinsip-prinsip negara hukum merupakan kerangka bagi penerapan *Good Governance*, serta mengenai substansi pelaksanaan dari prinsip-prinsip negara hukum itu sendiri.

Pasca reformasi, nampaknya Indonesia belum mampu sepenuhnya menjalankan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) karena masih ada beberapa kendala yang menjadikan pemerintahan berjalan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Lima Tahun setelah dimulainya reformasi, keinginan untuk memperoleh *Good Governance* dan *Clean Government* masih jauh dari harapan. Berbagai kendala dalam bentuk gejolak politik, ekonomi, sosial budaya, hukum, pemerintahan yang simpang siur serta timbulnya ketidakpastian yang bermuara pada keresahan dan letupan-letupan yang justru membahayakan sendi-sendi kehidupan masyarakat (Hardjasoemantri, 2002). Hal inilah yang menjadi dasar terbentuknya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, badan atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenang harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang telah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, bahwa dalam pelaksanaan pemerintahan, pengaturan mengenai administrasi pemerintahan diharapkan dapat menjadi solusi dan memberikan perlindungan hukum baik bagi warga masyarakat maupun pejabat pemerintahan.

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi saat ini membawa dampak yang cukup besar di berbagai segi kehidupan baik dibidang ekonomi dan perdagangan, politik, kemanusiaan dan sosial maupun budaya. Selain itu, juga dapat membuka peluang besar bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Hal ini memberikan kemudahan dalam pemanfaatan *e-Government* untuk membentuk pemerintahan yang bersih, transparan, serta mampu

menjawab tuntutan perubahan secara efektif yang sesuai dengan tujuan *e-Government*. Menurut Durrant (2002), mendefinisikan *e-Government* merupakan komitmen permanen oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara warga Negara swasta dan sector public melalui peningkatan, hemat biaya dan pengiriman efisien layanan, informasi dan pengetahuan.

Pemanfaatan teknologi *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu (1) pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara diharapkan Indonesia mampu menjadi *Good Governance* sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, bahwa untuk menyeleggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*. Dengan begitu, Indonesia harus mengalami perubahan secara fundamental menuju sistem pemerintahan yang demokratis, transparan serta meletakkan supremasi hukum dan mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pemerintahan yang baik (*Good Governance*) diwujudkan dengan adanya otonomi daerah. Menurut Monoarfa (2009), *Good Governance* dalam tinjauan otonomi daerah merupakan bahasa strategi karena terdapat relevansi dengan berkembangnya operasional manajemen dan administrasi publik, selaras dengan berbagai perubahan kemasyarakatan baik pada skala domestik maupun internasional (Monoarfa, 2009).

Dengan adanya otonomi daerah memudahkan pemerintah dalam menjalankan penyelenggaraan negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang pemerintahan daerah, bahwa dalam penyelenggaraan negara pemerintahan, pemerintah daerah yang mengatur sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diserahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka pemerintahan daerah juga harus mampu menerapkan *e-government* dalam proses tata kelola pemerintahannya.

Menurut Nadira (2013) menyatakan bahwa kehadiran kebijakan Otonomi Daerah yang diterapkan melalui UU

Nomor 2 Tahun 2015 diharapkan akan memberikan wewenang yang besar kepada Daerah untuk mengatur wilayahnya sesuai dengan aspirasi masyarakatnya. Sehingga dengan begitu, *Good Governance* akan berjalan dengan baik sesuai dengan nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional yang mandiri, pembangunan yang berkelanjutan dan berkeadilan sosial.

Seiring berjalannya waktu, penyelenggaraan *e-government* mengalami peningkatan di beberapa provinsi di Indonesia. Purwaningsih (2016) menyatakan pada tahun 2013 peringkat pertama pengguna *e-government* adalah Provinsi Jawa Barat kemudian disusul oleh Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Timur. Sementara pada tahun 2014 dan tahun 2015 pengguna *e-government* untuk tingkat nasional tidak berubah dimana peringkat pertama diduduki oleh Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat dan Jawa Timur. Di Jawa Timur sendiri, penggunaan *e-government* sebagai penyelenggaraan pemerintahan pertama kali dipelopori oleh Kota Surabaya sebagai Ibukota Jawa Timur. Dalam penerapan *e-government*, Kota Surabaya memiliki banyak program dengan berbasis teknologi khususnya dalam penyebaran informasi yang berhubungan dengan aktivitas pemerintahan. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menyadari betul kebutuhan akan keterbukaan informasi publik sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi, dengan mendirikan *Media Center* Surabaya yang di *launching* pada 28 November 2011 (Sumber: diskominfo.surabaya.go.id).

Menurut Anggini (2016), *Media Center* Surabaya merupakan salah satu wadah yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan menampung berbagai masukan dari masyarakat dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan kota yang dapat dilakukan melalui beragam media. Dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sangat dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan keputusan melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya (UNDP, 1997).

Konsep *new public management* (NMP) menjelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari partisipasi aktif anggota masyarakat. Menurut Waheduzzaman (2008), partisipasi memastikan pemerintahan lebih transparan, akuntabel, dan dapat diprediksi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

adanya partisipasi masyarakat yang semakin tinggi dalam program pembangunan, akan meningkatkan *Good Governance*. Partisipasi masyarakat yang efektif akan meningkatkan transparansi dalam pembangunan, akuntabilitas atas otoritas pelaksana, dan sesuai dengan hukum setempat sehingga pada akhirnya menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Waheduzzaman, 2008).

Menurut Rachmawati (2016), *Media Center* Kota Surabaya dinilai mampu melakukan inovasi, efisiensi dan unggul dalam manajemen proyek di pusat data. Dengan adanya *Media Center* sangat diapresiasi positif oleh banyak pihak, sehingga pada tahun 2013, Surabaya berhasil mendapatkan penghargaan *Future Gov* tingkat Asia-Pasifik untuk kategori *Data Center* dan mengalahkan kota-kota terbaik di Asia-Pasifik seperti Singapura, Kuala Lumpur, Bangkok, dan sebagainya. Sejak *Media Center* diluncurkan di bulan November 2011, selama satu bulan pelaksanaannya saja sudah terdapat 100 laporan keluhan/permintaan informasi ke *Media Center*. Padahal sebelumnya di Bulan Januari-Oktober 2011 (10 bulan) laporan keluhan/permintaan informasi hanya berjumlah 350. (Rachmawati, 2016).

Seiring dalam pelaksanaannya, Jumlah peningkatan partisipasi masyarakat dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan-perbaikan pada kualitas sumber daya manusia dan inovasi-inovasi pada layanan pengaduan *Media Center* Surabaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan data diagram dan tabel media keluhan masyarakat di bulan Desember 2021, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram dan tabel Keluhan Masyarakat Desember 2020

Tabel diatas merupakan tabel perbandingan penggunaan media keluhan masyarakat yang dimonitor oleh Pemerintah Kota Surabaya. Media tersebut antara lain melalui: *facebook* Sapawarga Kota Surabaya, *Twitter*

Sapawarga Kota Surabaya, *email*, telepon, *SMS/WhatsApp*, surat, koran, datang langsung, *instagram* sapawargasby, *lapor.go.id*, dan *Youtube*. Pada periode Desember 2020, penggunaan media keluhan masyarakat yang paling banyak adalah melalui *Instagram* Sapawarga Kota Surabaya, yaitu berjumlah 52 buah.

Seiring dengan perkembangan jaman dan kecanggihan teknologi yang semakin cepat, *Media Center* Surabaya mengalami beberapa perubahan pada penyediaan media bagi masyarakat untuk dapat berpartisipasi khususnya dalam penyampaian keluhan atau pengaduan kepada pemerintah Kota Surabaya. Mulai dari media e-Sapawarga Surabaya, e-Wadul, hingga pada Tahun 2021, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi yang dinamai dengan aplikasi Wargaku. Inovasi- inovasi yang terjadi dalam pelayanan pengaduan *Media Center* Surabaya dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai bentuk upaya pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, sehingga masyarakat dapat lebih berpartisipasi guna pembangunan kota. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Novi selaku kepala seksi Pengelolaan Informasi Publik, pada saat peneliti melakukan studi awal di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya pada Tanggal 22 Maret 2021, jam 09.00 WIB. Sehingga peneliti ingin menganalisis bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *Media center* Surabaya sebagai wujud *Good Governance*.

Latar belakang yang telah dikemukakan di atas, menjadi landasan dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai *Media Center* Surabaya yang akan berfokus pada upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *Media Center* Surabaya sebagai wujud *Good Governance* dilihat dari prinsip- prinsip *Good Governance*, yaitu Partisipasi masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut McMillan & Schumacher (2003), penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Whitney (dalam Nazir, 2005), data deskriptif adalah pencarian fakta dengan intervensi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk hubungan, kegiatan,

sikap, pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari fenomena.

Penelitian ini dapat berfokus pada upaya pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui *Media Center* sebagai Wujud *Good Governance*. Upaya yang dimaksud untuk meningkatkan partisipasi masyarakat adalah yang memenuhi indikator Partisipasi masyarakat mengikuti Teori Slamet (1985), yang menyatakan bahwa tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan, sangat ditentukan oleh 3 (tiga) unsur pokok, yaitu: 1). Adanya kemauan yang diberikan kepada masyarakat untuk berpartisipasi 2). Adanya kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi 3). Adanya kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi. Sehingga penelitian ini berfokus pada upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dilihat dari pengembangan Sumber Daya Manusia dan kualitas web *Media Center* Surabaya.

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau daerah yang dijadikan sebagai lokasi untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Surabaya, Jawa Timur, tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika, Jl. Jimerto 25-27 Lantai V Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60295. Lokasi ini dipilih karena pelayanan pengaduan *Media Center* Surabaya dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang digagas untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran pada proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan berdasarkan rumusan masalah dalam suatu Penelitian. Menurut Moleong (2014:9), subjek penelitian merupakan individu yang mengetahui bahkan terlibat langsung dalam fokus penelitian hingga mendapatkan informasi penting dalam sebuah penelitian. Adapun Subjek dalam penelitian ini meliputi: Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Staff *Media Center* Surabaya dan Kepala Bidang Kemitraan Komunikasi Publik sebagai informan pendukung. Informan tersebut dipilih karena telah memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dan sesuai dengan tupoksinya, dimana dalam bidang Informasi dan komunikasi Publik terdapat 3 seksi, yaitu pengelolaan Komunikasi Publik, Kemitraan Komunikasi Publik dan Pengelolaan Informasi Publik. *Media Center* sendiri termasuk dalam seksi Pengelolaan Informasi Publik, tetapi dalam pelaksanaannya ketiga seksi tersebut saling berkaitan satu sama lain.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel proporsional (*proportional*

sampling). *Proportional Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu dalam hal ini dimaksudkan individu tersebut dianggap memenuhi kriteria yang ada pada populasi penelitian tersebut (Sugiyono, 2018). Adapun kriteria yang harus dipenuhi, yaitu narasumber atau informan merupakan pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, Informan mengetahui betul sejarah *Media Center* Surabaya dan perkembangannya, serta terlibat secara langsung dalam pelaksanaan *Media Center* Surabaya.

Sumber data dibedakan menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah informasi atau materi yang didapat secara langsung berasal dari orang atau situasi yang tengah diteliti (Creswell, 2009:274). Adapun data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh berdasarkan *survey* dan wawancara langsung yang dilakukan dengan informan penelitian yang sudah di pilih oleh peneliti sesuai dengan kriteria yang diterapkan. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari Penelitian ini adalah dokumen berupa pamflet atau poster yang disebar pada Inovasi *Media Center* Surabaya, Rekanan Keluhan Masyarakat (RKM) yang berkaitan dengan analisis dan peningkatan jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Kota Surabaya pada inovasi-inovasi *Media Center* Surabaya.

Penelitian ini dalam menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi sumber yakni untuk menguji keabsahan data dilakukan setelah data terkumpul. Data yang telah terkumpul kemudian di cek dengan melakukan penarikan kesimpulan dan meminta kesepakatan dari beberapa sumber. Dalam Penelitian ini, hasil wawancara yang dilakukan pada informan penelitian yang telah dianalisis ditarik kesimpulan dengan meminta kesepakatan dari masing-masing pemberi informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Media Center merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai sarana untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran sebagai bagian dari proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Media Center* Surabaya 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.

Temuan data awal peneliti, menemukan bahwa sebelum hadirnya *Media Center* Surabaya sebagai media warga untuk menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah kota Surabaya, warga Surabaya mengalami kesenjangan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah kota Surabaya, penanganan keluhan atau permintaan informasi kepada pemerintah Kota Surabaya terkendali birokrasi yang rumit dan berbelit-belit (akses prosedur yang sulit, banyak waktu terbuang serta pelayanan yang tidak ramah), masyarakat cenderung memilih media cetak sebagai akses informasi kota, pemerintah mengalami kendala dalam menjangkau aspirasi masyarakat, serta keluhan/permintaan informasi yang masuk di tahun 2010 hanya berjumlah 350, sedangkan di Tahun 2011 sebanyak 698 dan paling banyak media yang digunakan dalam penyampaian keluhan/ pengaduannya adalah surat kabar. Hal inilah yang mendorong pemerintah Kota Surabaya meluncurkan *Media Center* Surabaya pada Tanggal 28 November 2011.



Gambar 2. Diagram dan Tabel Keluhan Masyarakat Tahun 2012

Berdasarkan diagram dan tabel diatas, menunjukkan bahwa setelah satu tahun pelaksanaan *Media Center* Surabaya sejak diluncurkannya pada tahun 2011, terdapat peningkatan keluhan/pengaduan yang cukup signifikan di tahun 2012 yaitu sebanyak 2.717. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya peningkatan keluhan/pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui *Media Center* Surabaya terjadi pula peningkatan partisipasi masyarakat. Peningkatan partisipasi masyarakat yang terjadi, tidak lepas dari upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui peningkatan dari berbagai aspek, baik dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) maupun kualitas *Media Center* Surabaya itu sendiri media pelayanan pengaduan (*software*). Adapun upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *Media Center* Surabaya akan dijelaskan pada sub bagian berikut.

Pelaksanaan Sosialisasi kepada Masyarakat

Sosialisasi merupakan salah satu program yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya di bidang Informasi Komunikasi Publik yang dikelola oleh Seksi Kemitraan Komunikasi Publik. Sosialisasi dilaksanakan oleh pemerintah kota Surabaya yang bertujuan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat kota Surabaya mengenai apa saja program-program baik yang sedang dilaksanakan atau yang akan dilaksanakan oleh pemerintah kota Surabaya.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat pada *Media Center* Surabaya adalah memberikan motivasi kepada masyarakat mengenai pentingnya berpartisipasi dalam proses pembangunan kota sebagai wujud *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Sosialisasi ini dilakukan oleh Diskominfo Surabaya diseluruh kelurahan se-kota Surabaya dengan menyebarkan poster atau selebaran-selebaran yang berisi tentang informasi terkait inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* milik pemerintah Kota Surabaya, hal ini dilakukan agar masyarakat Kota Surabaya mengetahui apa saja program dan inovasi pelayanan yang ada pada *Media Center* sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan, saran atau permohonan informasi melalui inovasi pelayanan pengaduan pada *Media Center* Surabaya. Berikut adalah penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Novi selaku Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik,

“...awalnya, *Media Center* Surabaya ini muncul Tahun 2011. Sosialisasi yang kami lakukan kepada masyarakat itu dengan membuat selebaran berupa poster, stiker atau media cetak lainnya. Kami juga bekerja sama dengan surat kabar seperti koran Surya dan Jawa Pos. Kemudian, kami juga melakukan sosialisasi di kelurahan se-kota Surabaya mengenai *Media Center* ini...” (Wawancara 27 Mei 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Novi selaku Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik menjelaskan bahwa Diskominfo telah melaksanakan sosialisasi sejak awal pelaksanaan *Media Center* Surabaya di Tahun 2011 dengan menyebarkan informasi berupa media cetak seperti poster, selebaran yang ditempel di masing-masing kelurahan se-kota Surabaya, dan lain sebagainya. Tidak hanya itu, pemerintah kota melalui Diskominfo Surabaya juga melakukan penyebaran informasi dengan bekerja sama dengan Jawa Pos dan Suara Surabaya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar informasi mengenai *Media Center* dan program-program kerja pemerintah kota Surabaya dapat tersebar dengan cepat.

Pemaparan selanjutnya mengenai pelaksanaan sosialisasi diperkuat oleh Bapak Ali, selaku Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik.

“...Sosialisasi itu salah satu program dari Seksi Kemitraan Komunikasi Publik, dimana kami terjun langsung ke masyarakat untuk menyebarkan informasi-informasi tentang apa saja program-program pemkot, apa saja yang mau digalakkan sama pemkot. Lah itu nanti kita turun ke kecamatan, kelurahan atau ke masyarakat langsung misal ke Balai RW atau tempat berkumpulnya warga dan itu merupakan satu kesatuan dari adanya *Media Center* Surabaya. Sebelum ada pandemi, kami melakukan sosialisasi setiap bulan, terhubung ada pandemi jadi sosialisasi hanya dilaksanakan melalui social media saja” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Ali di atas, dapat dijabarkan bahwa sosialisasi kepada masyarakat merupakan salah satu program dari diskominfo Surabaya di bidang Kemitraan Komunikasi Publik yang membidangi kegiatan penyebaran informasi ke masyarakat. Dalam praktiknya, Diskominfo terjun langsung mulai dari Kecamatan, Kelurahan hingga ke masyarakat secara langsung untuk mensosialisasikan apa saja program-program pemerintah kota Surabaya dengan menggandeng dinas-dinas lainnya. Sehingga, masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung tanpa adanya kesenjangan informasi antara pemerintah kota dengan masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi sendiri dilaksanakan setiap bulan sekali sebelum adanya pandemik *Covid-19* yang melanda Indonesia sejak tahun 2020, sehingga dengan adanya pandemi, mempengaruhi kegiatan pemerintah khususnya pemerintah kota Surabaya dalam berbagai aspek terutama dalam pelaksanaan sosialisasi.

Pelaksanaan Pertura (Pertunjukkan Rakyat)

Pertunjukan Rakyat atau yang lebih dikenal dengan Pertura merupakan salah satu program besar yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dibidang Informasi Komunikasi Publik yang dikelola oleh Seksi Kemitraan Komunikasi Publik. Pertunjukan Rakyat (Pertura) merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yakni dengan menyebarkan informasi-informasi yang berkaitan dengan program kerja pemerintah Kota Surabaya melalui *Media Center* Surabaya sebagai jembatan atau penghubung antara pemerintah Kota dengan masyarakat Surabaya. Selain itu, pertura juga sebagai upaya pemerintah untuk mendekatkan diri kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat berkontribusi dalam pembangunan kota. Pelaksanaan pertura sendiri telah dilaksanakan setelah di *launching-nya Media Center* Surabaya di tahun 2011. Berikut ini

adalah pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Rini, selaku staff *Media Center* Surabaya.

“...iya Diskominfo Surabaya sudah melakukan sosialisasi, tiap tahun biasanya ngadain Pertura dan itu pindah-pindah dari satu kelurahan ke kelurahan yang lain. Pertura itu pertunjukan yang diselenggarakan Pemkot untuk mensosialisasikan program-program pemerintah yang dikemas dalam bentuk kesenian rakyat. Biasanya kesenian-kesenian yang ditontonkan itu untuk menghibur warga Kota Surabaya sekaligus disisipkan promosi-promosi mengenai program-program pemerintah Kota Surabaya termasuk mensosialisasikan inovasi-inovasi *Media Center*. Selain itu, ada stan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dari berbagai Dinas pemerintahan Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan dan sosialisasi yang berkaitan dengan inovasi-inovasi layanan pengaduan yang telah disediakan oleh Diskominfo Surabaya pada *Media Center*...” (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan Ibu Rini selaku Staff *Media Center* Surabaya, menjelaskan bahwa Pertura (Pertunjukan Rakyat) diselenggarakan oleh pemerintah kota Surabaya, dalam hal ini yang bertanggung jawab adalah Diskominfo yang bertujuan untuk mensosialisasikan program-program pemerintah yang dikemas dalam bentuk kesenian rakyat. Biasanya kesenian-kesenian yang ditontonkan itu untuk menghibur warga Kota Surabaya sekaligus disisipkan promosi-promosi mengenai program-program pemerintah Kota Surabaya termasuk mensosialisasikan inovasi-inovasi *Media Center* Surabaya. Selain Diskominfo, SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) dari seluruh dinas pemerintah juga turut berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pertura, dimana Diskominfo memfasilitasi seluruh SKPD dengan menyediakan stan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk memberikan pelayanan dan sosialisasi yang berkaitan dengan program-program kerja pemerintah Kota Surabaya.



Gambar 3. Pertunjukan Rakyat (Pertura)

Gambar diatas menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya melakukan sosialisasi dengan menyelenggarakan Pertura (Pertunjukan Rakyat), yaitu pertunjukan yang

diselenggarakan untuk mensosialisasikan program-program pemerintah yang dikemas dalam bentuk kesenian rakyat. Pertura merupakan salah satu program Diskominfo Surabaya bidang Informasi Komunikasi Publik, dimana dalam program ini terdapat berbagai kesenian rakyat dihadirkan untuk menghibur warga kota Surabaya sekaligus digunakan sebagai upaya mempromosikan program-program pemerintah Kota Surabaya termasuk untuk mensosialisasikan mengenai inovasi-inovasi yang terdapat pada *Media Center* Surabaya.

Pertura atau (Pertunjukan Rakyat) merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam menyebarluaskan informasi-informasi yang berkaitan dengan program kerja pemerintah kota Surabaya. Pelaksanaan sosialisasi dilakukan dengan menyebarluaskan informasi menggunakan media cetak atau selebaran yang dibagikan kepada masyarakat, sedangkan pertura merupakan sosialisasi yang dikemas dalam bentuk pertunjukan seni sehingga lebih menarik dan mudah diterima masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Ali selaku Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik, yaitu sebagai berikut.

“...pertura dan KIM itu salah satu program besar yang dipegang oleh seksi Kemitraan Komunikasi Publik yang kebetulan salah Kasinya. Pertura sendiri itu salah satu media pemerintah kota untuk sosialisasi atau menyebarluaskan informasi publik melalui media pertunjukan seni. Jadi, sosialisasi yang dikemas dengan pertunjukan seni, dan dijawa timur sendiri yang paling *related* itu kesenian Ludruk...” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Lebih lanjut lagi, Pak Ali selaku Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik menjelaskan bahwa pertura merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 Tahun 2010 tentang Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial, dimana pemerintah Kota Surabaya melakukan sosialisasi penyebaran informasi dengan melakukan pengembangan dan pemberdayaan lembaga komunikasi sosial salah satunya dengan media Pertura. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh pak Ali.

“...sebenarnya KIM dan Pertura itu merupakan amanat dari Peraturan Menteri Kominfo Tahun 2010 tentang Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial ditingkat desa/kelurahan yang kemudian diturunkan ke diskominfo. Nah dari sini, pemerintah kota dalam melaksanakan atau menyebarluaskan informasi kepada masyarakat itu tidak terlepas dari mitra salah satunya melalui KIM dan media Pertura. Jadi, sosialisasinya ditunjukkan dengan pertunjukan seni yang didalamnya disampaikan informasi

mengenai program kerja atau kegiatan pemerintah Kota Surabaya.” (Wawancara pada Tanggal 19 November 2021).

Selain Pertura, juga terdapat pula stan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dari berbagai Dinas pemerintah Kota Surabaya serta instansi non pemerintah untuk memberikan pelayanan dan sosialisasi terkait inovasi-inovasi layanan pengaduan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika pada *Media Center* Surabaya pada saat pelaksanaan Pertura. Sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi tidak hanya berkaitan dengan pemerintah saja melainkan juga non pemerintah. Hal ini disampaikan oleh pak Ali selaku Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik sebagai berikut.

“...dalam pelaksanaan pertura, selain ada pertunjukan seni juga terdapat stan OPD dalam bentuk mobilisasi sebagai tempat penyampaian informasi dari berbagai dinas yang terlibat. Tidak hanya itu, kami juga memfasilitasi instansi-instansi yang lain seperti PDAM atau Bank Jatim untuk ikut berpartisipasi dalam pertura. Sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi dari dinas pemerintah kota saja tetapi instansi yang lain juga bisa menyebarluaskan program atau kegiatannya pada pertura...” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Lebih lanjut lagi, Pak Ali menyampaikan bahwa pelaku seni yang terlibat dalam pelaksanaan pertura sendiri adalah para pelaku seni yang didatangkan oleh dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Sehingga Diskominfo bekerja sama dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam menyebarluaskan informasi melalui pertunjukan seni. Hal ini dilakukan untuk memudahkan warga Kota Surabaya dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan program-program pemerintah Kota Surabaya. seperti halnya yang disampaikan oleh Pak Ali selaku Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik, sebagai berikut.

“...kita bekerja sama dengan dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk mendatangkan para pelaku seni. Bedanya pertunjukan seni yang dilaksanakan dinas Kebudayaan dan Pariwisata itu kan tujuannya untuk melaksanakan program pelestarian seni dan budaya. Sedangkan pertura yang dilaksanakan oleh Diskominfo bertujuan untuk menyebarluaskan informasi, sosialisasi informasi dan desiminasi informasi. Sehingga dalam pelaksanaannya pertura dilaksanakan oleh diskominfo tetapi tetap dengan arahan, masukan dan koordinasi dengan dinas Kebudayaan dan Pariwisata...” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan pak Ali, dapat dijabarkan bahwa Diskominfo telah bekerja sama dengan dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam

melaksanakan Pertura dengan mendatangkan pelaku-pelaku seni yang sudah ahli dibidangnya.

Mengembangkan Kelompok Informasi Masyarakat

Upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat selanjutnya adalah dengan mengembangkan Kelompok Informasi masyarakat (KIM). Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) merupakan suatu lembaga layanan publik yang dibentuk dan dikelola dari, oleh dan untuk masyarakat. Dalam pelaksanaannya, lembaga ini berorientasi kepada layanan informasi dan pemberdayaan masyarakat. Di Surabaya kelompok Informasi Masyarakat (KIM) berada di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo), seksi Kemitraan Komunikasi Publik. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ali selaku Ketua Seksi Kemitraan Komunikasi Publik, sebagai berikut.

“...pembentukan KIM itu dilatarbelakangi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 Tahun 2019 Pasal 16 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan Informatika, dan juga dalam rangka pengembangan pemberdayaan lembaga komunikasi social melalui KIM yang dibentuk oleh masyarakat, dari dan untuk masyarakat secara mandiri dan kreatif...” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Pernyataan Bapak Ali diatas dapat dijabarkan bahwa Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dibentuk atas dasar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 tahun 2019 Pasal 16, dimana KIM menjadi sebuah sarana atau kelompok pengembangan dan pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan Pemerintah Kota Surabaya, sekaligus sebagai upaya penyebaran informasi, melakukan desiminasi informasi yang positif kepada masyarakat kota Surabaya. Hal ini disampaikan oleh Pak Ali, yaitu sebagai berikut.

“...aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), yaitu melakukan kegiatan pengelolaan dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan nilai atau potensi yang ada di masyarakat itu sendiri. Sedangkan fungsi dari KIM itu mewujudkan jejaring desiminasi informasi pada skala lokal, mengangkat potensi kearifan lokal pada wilayah masing-masing desa/ kelurahan, mendorong partisipasi masyarakat dengan adanya penyebaran informasi dalam rangka program pembangunan...” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan Pak Ali, dapat dianalisis bahwa Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan jejaring desiminasi informasi pada skala lokal, mengangkat potensi kearifan lokal pada wilayah masing-

masing desa/kelurahan, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam program pembangunan dengan adanya penyebaran informasi. Selanjutnya, Bu Rini juga menjelaskan terkait Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), yaitu sebagai berikut.

“...kelompok Informasi Masyarakat biasa kita sebut KIM. KIM ini ada diseluruh kelurahan-kelurahan se-Surabaya. Biasanya anggotanya ada 10-20 orang. Mereka yang bertugas untuk mensosialisasikan kepada warga tentang program-program yang dibuat pemkot. Mereka dibekali pelatihan-pelatihan tentang jurnalistik, membuat vlog dan lain sebagainya...”. (Wawancara pada tanggal 27 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Rini selaku Staff *Media Center* Surabaya pada tanggal 27 Mei 2021, menyampaikan bahwa terdapat 154 KIM yang tersebar di seluruh kelurahan, dimana masing-masing KIM memiliki 10 sampai 20 anggota. KIM bertugas untuk mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat di seluruh kelurahan yang ada di Kota Surabaya. KIM memiliki peran yang begitu besar sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya berupaya membina hubungan, dan memfasilitasi pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) seperti mendatangkan narasumber yang kompeten untuk melatih anggota KIM dalam bidang jurnalistik, fotografi, vlog dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) tidak terlepas dari peran serta masyarakat karena berkaitan dengan pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) itu sendiri, Pak Ali selaku Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi Publik menjelaskan sebagai berikut.

“...KIM dibentuk ditingkat kelurahan kalo di kabupaten itu dibentuk ditingkat desa, kemudian ditunjuk dan diangkat langsung oleh Kepala Desa. Sedangkan dari Diskominfo bertugas sebagai fasilitator untuk membuka dan merangkul, mempertemukan antar satu KIM dengan KIM yang lain. Yang menjalankan KIM itu pegiat social atau relawan. Mereka yang membantu Diskominfo untuk menyebarkan informasi ditingkat kelurahan. Setiap kelurahan kurang lebih ada 10 pegiat sosial dan ada struktur organisasinya seperti Ketua, Sekretaris dan bidang-bidang yang lain. Biasanya yang jadi pegiat sosial itu dari pemuda-pemuda Karang Taruna, Bumantik (Ibu Pemantau jentik), Ibu PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat), Pemuda Tagana (Tanggap Bencana)...” (Wawancara pada tanggal 19 November 2021).

Dari pernyataan yang disampaikan pak Ali, menjelaskan bahwa KIM dibentuk ditingkat kelurahan dengan jumlah anggota kurang lebih 10 orang dengan struktur organisasi yang terdiri dari ketua KIM,

Sekretaris, bendahara serta seksi bidang lainnya. Dalam hal ini, Diskominfo hanya bertugas menjadi fasilitator bagi Kelompok Informasi masyarakat (KIM) sedangkan yang menjalankan KIM itu sendiri merupakan pegiat sosial atau relawan yang telah ditunjuk dan diangkat oleh Kepala Desa di masing-masing kelurahan. Sehingga Diskominfo hanya sebagai fasilitator yang berfungsi untuk membuka, merangkul, dan mempertemukan antar satu KIM dengan KIM yang lain serta memfasilitasi kegiatan-kegiatan KIM berupa pembinaan atau tutor dalam kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh Kelompok Informasi masyarakat (KIM).



Gambar 4. Kelompok Informasi Masyarakat

Gambar diatas menunjukkan bahwa pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya melakukan sosialisasi kepada Kelompok Informasi Masyarakat terkait program-program pemerintah kota Surabaya yang dilaksanakan di Kecamatan Pakal, Kota Surabaya. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing kelurahan yang ada di Kecamatan Pakal, sehingga informasi yang didapat dari kegiatan sosialisasi oleh KIM dapat diteruskan kepada seluruh warga Kecamatan Pakal, kota Surabaya. Kegiatan KIM juga dilakukan dalam rangka untuk mensosialisasikan inovasi-inovasi layanan pengaduan *Media Center* Surabaya, sehingga warga dapat lebih mudah memperoleh informasi tentang bagaimana penggunaan layanan pengaduan tersebut.

Peningkatan Kualitas Pegawai *Media Center* dalam Memberikan Pelayanan

Upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yakni dengan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menanggapi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelaksanaan koordinasi dan komunikasi antara pihak internal Diskominfo dengan pihak eksternal seperti SKPD dari dinas-dinas lain se-Kota Surabaya atau dari pihak-pihak terkait lainnya. Dengan adanya koordinasi dan komunikasi yang baik, pemerintah kota Surabaya berharap dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan yang baik, sehingga

partisipasi masyarakat dapat meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Rini selaku staf *Media Center* Surabaya.

"...Diskominfo telah melaksanakan koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan *Media Center* dengan membagi tugas di tiap inovasi layanan pengaduan. Koordinasi dan Komunikasi dibagi menjadi 2, yakni Koordinasi internal dan eksternal. Koordinasi Eksternal itu antara admin *Media Center* dengan TKPM. TKPM itu singkatan dari Tim Keluhan dan Pengaduan Masyarakat mbak. TKPM itu terdiri dari staf *Media Center*, SKPD yang masing-masing dinas itu biasanya ada satu atau dua orang perwakilan. Sedangkan admin *Media Center* sendiri dipegang oleh 4 orang, masing-masing admin bertugas untuk memberikan tanggapan di layanan pengaduan yang beda-beda, ada yang pegang *Whatsapp*, *E-mail*, sama *e-Wadul*, ada yang pegang *Facebook* sama *Instagram*, ada yang pegang *Twitter*, ada juga yang pegang *lapor.go.id*. tapi sekarang karena ada aplikasi Wargaku, koordinasinya jadi lebih mudah. Soalnya SKPD dari dinas terkait langsung bisa merespon keluhan dari masyarakat. Jadi *Media Center* Surabaya cuma memantau dan *ngefollow up* lagi kalo ada keluhan atau pengaduan dari masyarakat yang belum ditanggapi...." (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Ibu Rini menyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya telah melaksanakan koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan *Media Center* dengan melakukan Pembagian tugas untuk berwenang di tiap inovasi layanan pengaduan. Koordinasi dan Komunikasi dibagi menjadi 2, yaitu Koordinasi internal dan eksternal. Koordinasi Eksternal antara admin *Media Center* dengan TKPM (Tim Keluhan dan Pengaduan Masyarakat). Admin *Media Center* sendiri dipegang oleh 4 orang, dimana masing-masing admin bertugas untuk memberikan tanggapan di layanan pengaduan yang berbeda-beda. Pembagian tugas sebelum adanya aplikasi wargaku, yaitu sebagai berikut: a). Admin I bertugas untuk memberikan pelayanan melalui *WhatsApp*, *e-mail*, *e-Wadul*; b). Admin II memberikan layanan melalui *twitter*; c). Admin III memberikan pelayanan melalui *lapor.go.id*; d). Admin IV memberikan pelayanan melalui *facebook* dan *instagram*.

Sedangkan pada saat aplikasi Wargaku diluncurkan, koordinasi eksternal mengenai pembagian tugas dibagi per OPD (Organisasi perangkat daerah). Hal ini dibuktikan dengan adanya dokumentasi dari aplikasi Wargaku, yaitu sebagai berikut: a). Admin I, memberikan pelayanan pada OPD Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Dinas Pendidikan,

dan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya; b). Admin II, memberikan pelayanan pada OPD Dinas Kebakaran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya; c). Admin III, memberikan pelayanan pada OPD Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan keuangan, dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya; d). Admin IV memberikan pelayanan pada OPD Dinas Sosial, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, kecil dan Menengah, Dinas Pemuda dan Olahraga, dan Dinas Pengelolaan Bangun dan Tanah Kota Surabaya. Hal ini dikemukakan oleh Bu Rini sebagai berikut:

"...koordinasi sekarang jadi lebih mudah pas ada aplikasi Wargaku mbak, jadi kita Cuma memantau aja, mana keluhan masyarakat yang belum ditanggapi oleh dinas terkait, kita ingatkan lagi. Sebisa mungkin kita usahakan untuk memberikan tanggapan ke warga 1x 24 jam...." (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Rini tersebut, menunjukkan bahwa Koordinasi eksternal yang terjadi pada program aplikasi Wargaku lebih mudah dibanding dengan inovasi-inovasi layanan pengaduan *Media Center* lainnya.

Selain koordinasi eksternal, terdapat juga koordinasi internal dimana koordinasi ini dilakukan untuk seluruh pegawai Diskominfo seperti pembekalan Standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Hal ini dibuktikan dengan Pelatihan ISO 9001:2008 bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada Staf *Media Center* terkait Kualitas sistem manajemen (*Quality Management System*), sehingga staf *Media Center* memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan *public speaking* juga diberikan agar staf *Media Center* dan SKPD memiliki *skill* komunikasi yang baik dalam menanggapi keluhan/pengaduan masyarakat.

Selain pelaksanaan koordinasi dan komunikasi, Diskominfo juga melaksanakan tugas pengawasan terkait penyelenggaraan *Media Center* Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Novi, selaku Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik, yaitu sebagai berikut:

"...Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Diskominfo untuk melakukan perbaikan demi berjalannya *Media Center* itu bisa dilihat dari gimana kita mengawasi kinerja staff *Media Center* sendiri. Kita lihat bagaimana mereka menanggapi keluhan masyarakat, gimana bahasa penyampaiannya, sopan santunnya. Kami juga ngasih mereka *skill public speaking* agar bisa berkomunikasi dengan baik kepada warga. Kemudian soal kecepatan dalam merespon itu

juga kami awasi, biasanya dari pihak SKPD terkait. Kalo misalnya dari 1x24 jam, dinas terkait belum juga menanggapi, biasanya kami ingatkan kembali..." (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Novi selaku Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik menyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya telah melaksanakan tugas pengawasan dalam penyelenggaraan *Media Center* seperti pengawasan terkait kinerja Staff *Media Center*, skill *public speaking*, kecepatan Staff *Media Center* dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dalam menanggapi atau merespon keluhan/pengaduan yang disampaikan masyarakat. Apabila SKPD terlambat dalam menanggapi/ merespon keluhan/ pengaduan masyarakat dan tidak sesuai dengan SOP (*Standart operational*) yaitu 1 x 24 jam, maka Diskominfo memberikan peringatan kepada SKPD terkait agar segera memberikan respon kepada masyarakat.

Selain itu, apabila staff *Media Center* dan SKPD dalam merespon atau memberikan jawaban dari keluhan masyarakat dengan menggunakan bahasa atau cara penyampaian yang kurang baik, Diskominfo memberikan pembekalan terkait *public speaking*, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menyampaikan keluhan/pengaduannya kepada *Media Center* Surabaya.

Pengembangan Inovasi Pelayanan Pengaduan *Media Center* Surabaya

Sejak diluncurkan-nya *Media Center* Surabaya pada Tahun 2011 dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai sarana yang paling tepat untuk menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, *Media Center* Surabaya telah membuat beberapa inovasi layanan pengaduan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh ibu Novi selaku Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik dan staf *Media Center*.

"...*Media Center* ini ada Tahun 2011 dan sudah ada beberapa inovasi. Awalnya, sebelum ada *Media Center*, masyarakat menyampaikan keluhan atau saran ke pemkot itu lewat surat kabar, koran Jawa pos sama Surya. Dan sebaliknya, kita juga bekerja sama dengan mereka untuk menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dengan program-program pemkot. Tetapi kami rasa hal itu sangat tidak efektif. Nah seiring perkembangan, kecanggihan teknologi juga berkembang, kami berinisiatif untuk mendirikan *Media Center* Surabaya yang diperuntukkan bagi warga Surabaya. Awalnya kita memanfaatkan *Facebook* sebagai media komunikasi dengan warga, kemudian kita membuat layanan e-sapawarga, kemudian *Instagram*, *Twitter*, e-mail, E-wadul dan sekarang aplikasi Wargaku..." (Sumber data sekunder 27 Mei 2021).

Hasil wawancara yang disampaikan Ibu Novi, menyatakan bahwa Diskominfo telah melakukan inovasi-inovasi pada layanan pengaduan *Media Center* Surabaya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai sarana yang paling tepat untuk menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat menyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya telah menyediakan beberapa inovasi layanan pengaduan. Adapun inovasi inovasi layanan *Media Center* adalah sebagai berikut:

E-Sapawarga Surabaya merupakan salah satu inovasi layanan pengaduan *Media center* dari pemerintah kota Surabaya yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. E-Sapawarga diciptakan dengan tujuan sebagai penghubung antara warga dengan pemerintah kota Surabaya. Peluncuran e-Sapawarga yang dapat diakses di www.sapawarga.org. Awalnya, e-Sapawarga bernama e-RT/RW yang hanya bisa diakses oleh Kepala RT/RW se-Kota Surabaya. Namun dalam pelaksanaannya, e-RT/RW ini berubah nama menjadi e-Sapawarga agar tidak hanya RT/RW saja yang bisa mengakses E-Sapawarga, tapi seluruh lapisan masyarakat Surabaya bisa mengakses situs milik pemerintah Kota Surabaya.

E-Wadul merupakan singkatan dari Wadah usulan dan keluhan. Sama seperti E-Sapawarga, e-Wadul juga merupakan sistem pelayanan pengaduan yang bersifat elektronik, dimana e-Wadul ini dikembangkan oleh Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih responsif dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat Kota Surabaya. E-Wadul diresmikan pada tanggal 31 Mei 2016 yang bertepatan dengan HJKS (Hari Jadi Kota Surabaya) yang ke-732 Tahun.

Aplikasi WargaKu merupakan salah satu inovasi layanan pengaduan terbaru *Media Center* Surabaya berupa aplikasi mobile yang berfungsi sebagai layanan pengaduan warga Surabaya berupa kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi terhadap Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi WargaKu ini, masyarakat Kota Surabaya dapat saling berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya berupa monitoring status pengaduan. Aplikasi wargaKu merupakan singkatan dari Wadah Aspirasi Rukun tetangga, warga dan Kampung Unggul.

Aplikasi Wargaku diluncurkan pada tanggal 16 Maret 2021 sebagai pembaharuan dari inovasi layanan pengaduan yang sudah ada. Melalui aplikasi Wargaku, masyarakat Kota Surabaya dapat menyampaikan langsung keluhan atau pengaduan dengan respon 1x24 jam melalui ponsel, dimana aplikasi Wargaku dapat diunduh melalui *Google Playstore* secara gratis. Selain itu, inovasi layanan pengaduan yang lain seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, e-mail, *WhatsApp* masih tersedia. Setelah

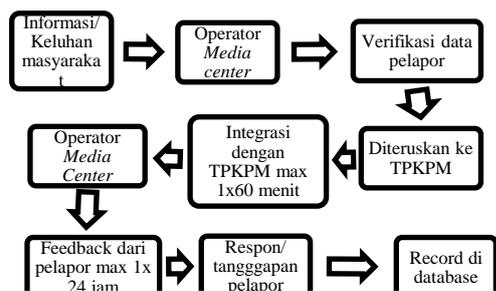
adanya aplikasi Wargaku, seluruh inovasi layanan pengaduan *Media Center* Surabaya terintegrasi menjadi satu kesatuan dalam aplikasi Wargaku, sehingga dapat memberikan kemudahan dan efisiensi baik bagi pemerintah dalam merespon ataupun bagi masyarakat Kota Surabaya yang akan menyampaikan keluhan/pengaduannya sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota Surabaya.

Memberikan Kejelasan Prosedur dan Kemudahan Penggunaan Layanan

Upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya melalui Diskominfo selanjutnya, yaitu dengan memberikan kejelasan prosedur dan kemudahan penggunaan layanan pengaduan *Media Center* Surabaya. dibuktikan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Rini selaku staf *Media Center* Surabaya sebagai berikut:

“...kejelasan prosedur sudah ada di leaflet atau pamflet yang kita sebar di setiap kelurahan-kelurahan atau via chat whatsapp. Kemudian pada saat sosialisasi ke masyarakat juga sudah kami sampaikan bagaimana prosedur jika ingin menyampaikan keluhan-keluhan. Dan sekarang ada aplikasi wargaKu, semua diarahkan pakai aplikasi tersebut termasuk ketika ada yang menyampaikan keluhannya dari kanal *twitter*, *facebook* atau yang lain, kami tetap layani sesuai SOP. Kemudian diarahkan untuk menyampaikan di aplikasi WargaKu atau melalui *Website mediacenter.surabaya.go.id...*” (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Hasil wawancara oleh Ibu Rini menyatakan bahwa Diskominfo telah memberikan kejelasan prosedur kepada masyarakat dengan baik. Selain itu, kejelasan informasi juga diberikan Diskominfo ketika melaksanakan sosialisasi program-program pemerintah. Adapun kemudahan dalam penggunaan *Media Center* yang dalam menyampaikan keluhan/pengaduan juga telah dijelaskan pada media cetak yang dibuat Diskominfo. Berikut adalah contoh alur informasi/keluhan *Media Center* Surabaya, yakni sebagai berikut:



Bagan 1. Alur Penyampaian Informasi/keluhan *Media Center* Surabaya

Berdasarkan Bagan 1 diatas, dapat dijabarkan bahwa alur penyampaian informasi/keluhan pada *Media Center* Surabaya, antara lain sebagai berikut: a). Tahap I: Informasi/keluhan disampaikan kepada operator *Media Center* Surabaya melalui inovasi layanan pengaduan yang tersedia; b). Tahap II: Operator *Media Center* melakukan verifikasi data pelapor/pemohon informasi, kemudian data informasi/keluhan masyarakat akan diteruskan ke TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat) perangkat daerah terkait; c). Tahap III: Integrasi antara dinas terkait dengan TPKPM perangkat daerah terkait dalam jangka waktu maksimal 1x 60 menit; d). Tahap IV: TPKPM menerima *feedback* atau jawaban dari dinas yang bersangkutan terkait informasi/keluhan yang disampaikan masyarakat; d). Tahap V: TPKPM menginformasikan kembali kepada operator *Media Center* dan akan disampaikan kembali kepada masyarakat yang menyampaikan informasi/keluhannya.

Sama halnya dengan aplikasi Wargaku, Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya juga telah memberikan kejelasan prosedur penggunaan baik melalui *Media Social*, surat kabar, atau media cetak lainnya. Apabila terdapat warga yang menyampaikan keluhannya melalui kanal selain aplikasi WargaKu, pihak *Media Center* tetap melayani sesuai prosedur SOP, kemudian warga akan diarahkan untuk menyampaikan keluhannya pada aplikasi wargaKu atau melalui *Website mediacenter.surabaya.go.id*. Hal ini disampaikan oleh Ibu Rini selaku Staff *Media Center* Surabaya, yakni sebagai berikut:

“...kalo masih ada warga yang menyampaikan keluhannya di kanal yang lama, nanti warga diarahkan untuk mengadu di aplikasi wargaku, tetapi kita tetap melayani sesuai dengan standart yang sudah ditentukan. Warga harus *download* Aplikasi Wargaku di *Google Playstore*, disitu nanti mereka diminta untuk membuat akun dengan memasukkan data diri seperti pendaftaran akun di media sosial lainnya. Setelah itu baru mereka buat username sama password untuk bisa mengakses aplikasi wargaKu...” (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Bedasarkan pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Rini selaku Staff *Media Center* Surabaya, menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Surabaya dengan menyediakan aplikasi bagi warganya dengan cukup men-*download* aplikasi Wargaku di *Google Playstore* secara gratis. Selanjutnya, cara untuk membuat laporan keluhan/pengaduan di Aplikasi Wargaku. Selanjutnya, membuat akun dengan memasukkan data diri seperti : *e-mail*, nama, NIK (Nomor Induk Keluarga), nomor telepon, tanggal lahir, alamat, jenis kelamin, kecamatan, kelurahan, *password*, dan konfirmasi *password*. Setelah melengkapi data diri yang diperlukan,

langkah selanjutnya cukup login dengan menggunakan *username* dan *password* yang telah dibuat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staff *Media Center* Surabaya dapat dianalisis bahwa inovasi layanan pengaduan *Media Center* yang ada sebelum adanya aplikasi *Wargaku* memiliki kemudahan penggunaan yang berbeda. Terdapat pembaharuan terkait kemudahan penggunaan aplikasi *Wargaku*. Selanjutnya, Ibu Rini menjelaskan tahapan dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan pada aplikasi *Wargaku*, sebagai berikut:

“...kalo sebelumnya masyarakat tidak bisa memantau langsung sejauh mana pengaduannya diproses oleh OPD terkait sehingga masyarakat Cuma bisa menunggu sampai pengaduannya ditanggapi. Tetapi setelah ada aplikasi *Wargaku*, masyarakat bisa langsung memantau sampai mana pengaduannya diproses. Bahkan ketika pengaduannya tidak ditanggapi oleh OPD terkait selama 1x24 jam, maka pengaduannya langsung masuk di ponsel milik pak Walikota. Sehingga secara tidak langsung pak Walikota tau bagaimana kinerja OPD yang terkait. Untuk penyampaian laporan keluhan lewat aplikasi *Wargaku*, masyarakat cukup buka aplikasi *wargaku*, lalu klik tambah pengaduan, kemudian masukkan pengaduannya, tanggal, upload lampiran, kategori, topik, OPD (Operator Perangkat Daerah), Kecamatan, Kelurahan, dan detail lokasi. Selanjutnya, klik tambah pengaduan. Sangat mudah kalo pengaduan lewat aplikasi *Wargaku*...” (Wawancara pada tanggal 31 Mei 2021).

Alur atau tahapan pada inovasi layanan pengaduan *Media Center* Surabaya yang lain, masyarakat yang menyampaikan pengaduannya tidak bisa memantau atau memonitoring secara langsung terkait sejauh pengaduannya ditindaklanjuti oleh pemerintah dan hanya menunggu balasan dari staff *Media Center* Surabaya, tetapi pada aplikasi *Wargaku*, masyarakat dapat memonitoring secara langsung melalui aplikasi tanpa menunggu konfirmasi dari staff *Media Center* Surabaya dan apabila dalam 1x24 jam keluhan/pengaduan masyarakat tidak ditanggapi oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait maka sistem secara langsung masuk ke ponsel Walikota, sehingga Walikota juga dapat memantau langsung bagaimana kinerja dari OPD terkait. Untuk menyampaikan laporan keluhan melalui aplikasi *Wargaku*, masyarakat cukup membuka aplikasi *Wargaku*, lalu mengeklik “Tambah pengaduan”, kemudian masyarakat diminta untuk memasukkan pengaduannya, tanggal pengaduan, mengunggah lampiran, memasukkan kategori, topik, OPD, Kecamatan, Kelurahan, dan detail lokasi. Selanjutnya, klik “tambah pengaduan”. Tahapan penyampaian keluhan atau pengaduan pada aplikasi

Wargaku lebih mudah dan efisien, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya tanpa merasa dipersulit prosedur penyampaiannya.

Pembahasan

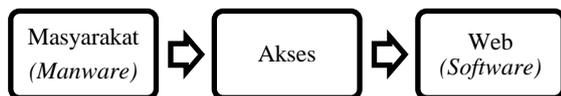
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, diperoleh bahwa Upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *Media Center* Surabaya telah memenuhi indikator pencapaian peningkatan partisipasi masyarakat yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan jumlah partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan/pengaduannya sebelum adanya *Media Center* Surabaya di Tahun 2010 hanya berjumlah 350, sedangkan di Tahun 2011 sebanyak 698 dan paling banyak media yang digunakan dalam penyampaian keluhan/pengaduannya adalah surat kabar. Sedangkan setelah satu tahun pelaksanaan *Media Center* Surabaya sejak diluncurkannya pada tahun 2011, terdapat peningkatan keluhan/pengaduan yang cukup signifikan yaitu sebanyak 2.717. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya peningkatan keluhan/pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui *Media Center* Surabaya terjadi pula peningkatan pada partisipasi masyarakat.

Pemerintah kota Surabaya dalam mewujudkan sebuah pelayanan yang prima bagi masyarakat, membangun *Media Center* Surabaya, sesuai dengan implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2, yang berbunyi “*Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.* Selain itu, implementasi *Media Center* Surabaya juga sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 13 ayat (1) tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “*Penyelenggara pelayanan publik wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain: telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms), laman (website), pesan elektronik (e-mail), dan kotak pengaduan.*”

Berdasarkan dasar hukum tersebut, membuktikan bahwa pemerintah Kota Surabaya memiliki landasan hukum yang kuat dalam pelaksanaan *Media Center* Surabaya, sehingga dalam pelaksanaannya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan baik dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2, maupun dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 13 ayat (1).

Peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyampaian keluhan/pengaduan pada *Media Center* Surabaya dari tahun ke tahun, tidak lepas dari upaya-

upaya yang telah dilakukan pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas dari berbagai aspek, baik dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau *Manware* maupun kualitas *Media Center* Surabaya itu sendiri sebagai media pelayanan pengaduan (*Software*). Apabila terjadi peningkatan kualitas pada Sumber Daya Manusia atau *Manware* dan kualitas *Media Center Surabaya* (*Software*), maka hal ini akan meningkatkan minat masyarakat untuk mengakses *Media Center* sebagai media berpartisipasi. Berikut adalah konsep berpikir dalam penelitian ini.



Bagan 2. Konsep berpikir

Berdasarkan bagan 2 diatas, dapat dianalisis bahwa untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *Media Center* Surabaya sebagai wujud *Good Governance* dilihat dari 2 aspek, yaitu peningkatan kualitas masyarakat (*Manware*) dan peningkatan kualitas pada web *Media Center* Surabaya (*Software*). Apabila pemerintah telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas masyarakat (*Manware*), hal ini akan berdampak pada kemampuan dan kemauan masyarakat dalam mengakses *Media Center* Surabaya, didukung dengan peningkatan kualitas dari *Media Center* Surabaya (*Software*) itu sendiri. Peningkatan kualitas masyarakat (*Manware*) oleh pemerintah kota Surabaya, dalam hal ini Diskominfo Surabaya dapat dilihat dari beberapa aspek.

Pertama, Pelaksanaan Sosialisasi kepada masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan motivasi kepada masyarakat mengenai pentingnya berpartisipasi dalam proses pembangunan kota sebagai wujud *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Sosialisasi ini dilakukan oleh Diskominfo Surabaya diseluruh kelurahan se-Kota Surabaya dengan menyebarkan poster atau selebaran-selebaran yang berisi tentang informasi terkait inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* milik pemerintah kota Surabaya, hal ini dilakukan agar masyarakat Kota Surabaya mengetahui apa saja program dan inovasi pelayanan yang ada pada *Media Center* sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan, saran atau permohonan informasi melalui inovasi pelayanan pengaduan pada *Media Center* Surabaya.

Jika ditinjau dari Teori Slamet (1985), pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat merupakan wujud implementasi dari unsur pokok partisipasi masyarakat, yaitu adanya kemauan yang diberikan kepada masyarakat

untuk berpartisipasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya kemauan pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan motivasi berupa pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat yang diharapkan dengan adanya sosialisasi tersebut, masyarakat memperoleh banyak informasi mengenai program kerja atau kegiatan-kegiatan pemerintah Kota Surabaya, sehingga masyarakat dapat ikut serta didalamnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa Diskominfo telah melaksanakan sosialisasi sejak awal pelaksanaan *Media Center* Surabaya di Tahun 2011 dengan menyebarkan informasi berupa media cetak seperti poster, selebaran yang ditempel di masing-masing kelurahan se-Kota Surabaya, dan lain sebagainya. Tidak hanya itu, pemerintah kota melalui Diskominfo Surabaya juga melakukan penyebaran informasi dengan bekerja sama dengan Jawa Pos dan Suara Surabaya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar informasi mengenai *Media Center* dan program-program kerja pemerintah kota Surabaya dapat tersebar dengan cepat. Pelaksanaan sosialisasi sendiri dilaksanakan setiap bulan sekali sebelum adanya pandemik Covid-19 yang melanda Indonesia sejak Tahun 2020, sehingga dengan adanya pandemi, mempengaruhi kegiatan pemerintah khususnya pemerintah kota Surabaya dalam berbagai aspek terutama dalam pelaksanaan sosialisasi.

Kedua, Pelaksanaan Pertunjukan Rakyat. Pertunjukan Rakyat (Pertura) merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yakni dengan menyebarkan informasi-informasi yang berkaitan dengan program kerja pemerintah Kota Surabaya yang dikemas dalam bentuk kesenian rakyat. Biasanya kesenian-kesenian yang ditontonkan itu untuk menghibur warga kota Surabaya sekaligus disisipkan promosi-promosi mengenai program-program pemerintah Kota Surabaya termasuk mensosialisasikan inovasi-inovasi *Media Center* Surabaya. Selain itu, Pertura juga sebagai upaya pemerintah untuk mendekati diri kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat berkontribusi dalam pembangunan kota. Pelaksanaan pertura sendiri telah dilaksanakan setelah di *launching*-nya *Media Center* Surabaya di Tahun 2011.

Apabila ditinjau dari Teori Slamet (1985), pelaksanaan Pertunjukan Rakyat (Pertura) merupakan wujud implementasi dari unsur pokok partisipasi masyarakat, yaitu adanya kemauan yang diberikan kepada masyarakat untuk berpartisipasi. Seperti halnya sosialisasi, Pertura juga merupakan wujud dari sosialisasi tetapi yang membedakannya adalah konsep dari sosialisasi itu sendiri. Jika sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dengan menyebarkan poster, selebaran atau media cetak

dan dilakukan dengan terjun langsung ke masyarakat, sosialisasi dikemas dalam bentuk Pertunjukan Rakyat (Pertura) berupa pertunjukan seni khas Surabaya dengan disisipkan kegiatan sosialisasi didalamnya mengenai program kerja atau kegiatan pemerintah Kota Surabaya.

Ketiga, Pengembangan Kelompok Informasi Masyarakat. Upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat selanjutnya adalah dengan mengembangkan Kelompok Informasi masyarakat (KIM). Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) merupakan suatu lembaga layanan publik yang dibentuk dan dikelola dari, oleh dan untuk masyarakat. Dalam pelaksanaannya, lembaga ini berorientasi kepada layanan informasi dan pemberdayaan masyarakat. Di Surabaya kelompok Informasi Masyarakat (KIM) berada di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo), seksi Kemitraan Komunikasi Publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dibentuk atas dasar Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 Tahun 2019 Pasal 16, dimana KIM menjadi sebuah sarana atau kelompok pengembangan dan pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan Pemerintah Kota Surabaya, sekaligus sebagai upaya penyebaran informasi, melakukan desiminasi informasi yang positif kepada masyarakat kota Surabaya. Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan jejaring desiminasi informasi pada skala local, mengangkat potensi kearifan lokal pada wilayah masing-masing desa/kelurahan, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam program pembangunan dengan adanya penyebaran informasi.

Dalam pelaksanaannya, terdapat 154 KIM yang tersebar di seluruh kelurahan, dimana masing-masing KIM memiliki 10 sampai 20 anggota. KIM bertugas untuk mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat di seluruh kelurahan yang ada di Kota Surabaya. KIM memiliki peran yang begitu besar sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya berupaya membina hubungan, dan memfasilitasi pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) seperti mendatangkan narasumber yang kompeten untuk melatih anggota KIM dalam bidang jurnalistik, fotografi, vlog dan lain sebagainya. Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) tidak terlepas dari peran serta masyarakat karena Berkaitan dengan pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat dianalisis bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui pengembangan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) telah memenuhi indikator partisipasi masyarakat sesuai dengan teori Slamet (1985),

yang menyatakan bahwa tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan, sangat ditentukan oleh 3 (tiga) unsur pokok, yaitu: 1). Adanya kemauan yang diberikan kepada masyarakat untuk berpartisipasi 2). Adanya kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi 3). Adanya kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi.

Keempat, Peningkatan Kualitas Pegawai *Media Center* dalam Memberikan Pelayanan. Upaya yang dilakukan pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yaitu dengan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menanggapi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelaksanaan koordinasi dan komunikasi antara pihak internal Diskominfo dengan pihak eksternal seperti SKPD dari dinas-dinas lain se-kota Surabaya atau dari pihak-pihak terkait lainnya. Dengan adanya koordinasi dan komunikasi yang baik, pemerintah kota Surabaya berharap dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan yang baik, sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya telah melaksanakan koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan *Media Center* dengan melakukan Pembagian tugas untuk berwenang di tiap inovasi layanan pengaduan. Koordinasi dan Komunikasi dibagi menjadi 2, yaitu Koordinasi internal dan eksternal. Koordinasi eksternal antara admin *Media Center* dengan TKPM (Tim Keluhan dan Pengaduan Masyarakat). Sedangkan koordinasi internal dilakukan untuk seluruh pegawai Diskominfo seperti pembekalan Standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Hal ini dibuktikan dengan Pelatihan ISO 9001:2008 bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada Staf *Media Center* terkait kualitas sistem manajemen (*Quality Management System*), sehingga staf *Media Center* memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan *public speaking* juga diberikan agar staf *Media Center* dan SKPD memiliki skill komunikasi yang baik dalam menanggapi keluhan/pengaduan masyarakat.

Pembahasan selanjutnya terkait peningkatan kualitas *Media Center* Surabaya sebagai media pelayanan pengaduan (*Software*) terdapat dua upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya, yaitu pengembangan inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Surabaya dan memberikan kejelasan prosedur dan kemudahan penggunaan layanan. Sejak diluncurkan-nya *Media Center* pada Tahun 2011 dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai sarana yang paling tepat untuk menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, *Media Center* telah membuat beberapa inovasi layanan

pengaduan. Diskominfo telah melakukan inovasi-inovasi pada layanan pengaduan *Media Center* dengan memanfaatkan kecanggihan teknologisebagai sarana yang paling tepat untuk menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat. menyatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya telah menyediakan beberapa inovasi layanan pengaduan.

Inovasi-inovasi yang terdapat pada *Media Center* Surabaya menunjukkan bahwa pemerintah kota Surabaya telah melakukan upaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat seiring dengan perkembangan jaman dan kecanggihan teknologi. Ditinjau dari *United Nations Development Programme* (UNDP) mengemukakan bahwa sebuah penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*), antara lain: Partisipasi (*Participation*), penegakan hukum (*Rule of Law*), Transparansi (*Transparency*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*), Keadilan (*Equity*), Efisiensi dan Efektivitas (*Effectiveness and Efficiency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Visi Strategis (*Strategic Vision*).

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, dapat dianalisis bahwa dalam penggunaan *Media Center Surabaya* sejalan dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini dibuktikan dengan partisipasi masyarakat yang meningkat secara signifikan sejak diluncurkannya pada Tahun 2011, terdapat peningkatan keluhan/pengaduan yang cukup signifikan di tahun 2012 yakni sebanyak 2.717. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya peningkatan keluhan/pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui *Media Center Surabaya* terjadi pula peningkatan partisipasi masyarakat, sehingga peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan/ pengaduan kepada pemerintah Kota Surabaya melalui *Media Center Surabaya* merepresentasikan dari prinsip *Good Governance*.

Dalam pelaksanaannya, *Media center Surabaya* menjadi implementasi bahwa pemerintah Kota Surabaya telah mewujudkan *Good Governance* dengan menerapkan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana terdapat dua aktivitas yang berkaitan, yaitu (1) pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Governmen.*, bahwa untuk menyeleggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan layanan publik yang

efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa dalam penyelenggaraan negara pemerintahan, pemerintah daerah yang mengatur sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan disaraskan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka pemerintahan daerah juga harus mampu menerapkan *e-government* dalam proses tata kelola pemerintahannya. Dalam hal ini, dapat dianalisis bahwa pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.

Konsep *new publicmanagement* (NMP) yang menjelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari partisipasi aktif anggota masyarakat. Menurut Waheduzzaman (2008), partisipasi memastikan pemerintahan lebih transparan, akuntabel, dan dapat diprediksi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa adanya partisipasi masyarakat yang semakin tinggi dalam program pembangunan, akan meningkatkan *Good Governance*. Partisipasi masyarakat yang efektif akan meningkatkan transparansi dalam pembangunan, akuntabilitas atas otoritas pelaksana, dan sesuai dengan hukum setempat sehingga pada akhirnya menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Waheduzzaman,2008). Berdasarkan Konsep tersebut, dapat dianalisis bahwa dengan adanya *Media Center Surabaya*, diharapkan dapat mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bentuk keluhan/pengaduan yang disampaikan kepada pemerintah kota Surabaya dalam proses pembangunan kota.

Upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya melalui Diskominfo selanjutnya, yakni dengan memberikan kejelasan prosedur dan kemudahan penggunaan layanan pengaduan *Media Center Surabaya*. Berdasarkan bagan 1 yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dianalisis bahwa alur penyampaian informasi/ keluhan dari tahun ke tahun telah diperbaiki oleh pemerintah kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan adanya inovasi-inovasi pada layanan pengaduan yang berdampak pada kejelasan dan kemudahan penggunaan layanan pengaduan *Media Center Surabaya*. Jika ditinjau dari prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah

Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Kenyamanan. Sehingga dapat dianalisis bahwa *Media Center* Surabaya telah memenuhi prinsip pelayanan publik sesuai dengan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/M.PAN/7/2003

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, diperoleh bahwa pemerintah kota Surabaya telah melakukan upaya yang cukup baik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai wujud *Good Governance*. Hal ini dapat dibuktikan dengan upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas Masyarakat (*Manware*) dan kualitas *Media Center* Surabaya (*Software*). Peningkatan kualitas pada masyarakat (*Manware*) dilihat dari pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, Pelaksanaan Pertunjukan Rakyat (Pertura), Pengembangan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), dan Peningkatan kualitas pegawai *Media Center* Surabaya dalam memberikan pelayanan. Sedangkan upaya pemerintah dalam perbaikan kualitas *Media Center* Surabaya (*Software*) dilihat dari Pengembangan Inovasi Pelayanan Pengaduan *Media Center* Surabaya, dan Pengembangan inovasi pelayanan pengaduan *Media Center* Surabaya.

Dengan adanya upaya perbaikan kualitas Masyarakat (*Manware*) dan kualitas *Media Center* Surabaya (*Software*). Memberikan dampak yang besar bagi kemampuan dan kemauan masyarakat untuk ikut berpartisipasi pada *Media Center* Surabaya, sehingga dengan begitu masyarakat juga ikut andil dalam pembangunan kota. Selain itu, partisipasi masyarakat juga menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diberikan, peneliti ingin memberikan saran yang sekiranya dapat dijadikan bahan untuk perbaikan, beberapa saran tersebut yakni sebagai berikut: a). Perlu adanya ruang khusus bagi operator *Media Center* yang memadai agar lebih fokus dalam menanggapi keluhan/pengaduan masyarakat tanpa diganggu dengan pegawai dibidang yang lain; b). perlu adanya pengarahan kepada masyarakat mengenai penggunaan inovasi yang baru yakni aplikasi WargaKu, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi WargaKu dengan optimal tanpa menggunakan inovasi pelayanan pengaduan yang lain. Hal ini akan mempermudah operator *Media Center* Surabaya agar

tidak perlu menyampaikan keluhan/ kembali ke OPD; c). Perlu adanya pemantauan dan pengawasan terkait sosialisasi yang dilakukan KIM disetiap kelurahan-kelurahan mengenai inovasi pelayanan pengaduan yang baru yakni Aplikasi WargaKu. Agar informasi tersebut dapat diketahui oleh seluruh warga Surabaya termasuk di wilayah pinggiran.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penulisan artikel ilmiah ini dengan judul “Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui *Media Center* Surabaya sebagai Wujud *Good Governance*” yakni Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Kepala Seksi Kemitraan Publik dan Staf *Media Center* Surabaya sebagai informan pendukung, yang telah bersedia memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan upaya pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *Media Center* Surabaya sehingga memberi kemudahan bagi peneliti untuk pengambilan data penelitian serta memberi kemudahan dalam penyusunan artikel ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggini, Trafika dan Rini Rachmawati. 2016. *Pemanfaatan Media Center dalam Pelayanan Publik Sebagai upaya Mewujudkan Surabaya Smart City*. Jurnal Bumi Indonesia. Vol 5, No.1 hal 2-10.
- BAPPENAS and UNDP Indonesia, Indonesia Human Development Report. 2004. *The Economics, Democracy: Financing Human Development in Indonesia*. Published Jointly by BPS-Statistic Indonesia.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W.2009. *Research Design* (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed) . Yogyakarta. Pustaka Belajar. Hal 274.
- Data Olahan Institute of E-government Waseda University Japan, 2018 (<http://www.e-gov.waseda.ac.jp/>)
- Durrant, Fay (2002). *e-Government and the Internet in the Caribbean: An Initial Assessment*. France.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Jimly Asshiddiqie. 2009. *Green Constitution* (Nuansa Hijau Undang-Undang Dasar Negara Republik

- Indonesia Tahun 1945). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Koesnadi Hardjosoemantri. 2002. Hukum Tata Lingkungan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lamangida, Trisusanti (2018). *Studi Implementasi Good Governance Pemerintahan Daerah Kabupaten Bone Bolango*. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol. 6 No. 2 Tahun 2018
- Margono Slamet, 1985. *Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan*. Ditjen-Dikti. Jakarta.
- McMillan, James H., & Schumacher, Sally. (2003). *Research in Education*. New Jersey: Pearson
- Monoarfa, Moh. Agussalim. (2009). *Good Governance dalam Tinjauan Otonomi Daerah*. Repository UNG: Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Negeri Gorontalo
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwaningsih, Chyntya Putri. (2016). *Layanan E-Sapawarga Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kota Surabaya Dari Perspektif Birokrasi*. Vol.4 No.1 ISSN 2303-341X. Surabaya.
- Rachmawati, Devi. 2016. *Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya*. Vol 4, No.2, hal. 245-254.
- Sugiyono. P.D., 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Undang- Undang Republik Indonesia nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
- Waheduzzaman. 2008. *Good Governance In Democratic Developing Countries: A Paradox*. Journal School of Management. Victoria University. Melbourne. Australia. Page 1-8. https://www.anzam.org/wp-content/uploads/pdf-manager/1456_WAHEDUZZAMAN-77.PDF
- Website Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya <https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=produk&tipe=101>(diakses pada tanggal 06 Januari 2021 pukul 11. 48 WIB).