



Original Article

Mendekatkan Warga dengan Layanan Publik: Inovasi Pengaduan, Saran, dan Pelayanan Kelurahan Berbasis Online

Dzuwanus Ghulam Manar¹, Teguh Yuwono², Laila Kholid Alfirdaus³, Wijayanto⁴, Hendra Try Ardianto^{5*}

^{1,2,3,4,5} Prodi S1 Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro

Email: ghulam@lecturer.undip.ac.id¹, teguhyuwono@lecturer.undip.ac.id², laila.alfirdaus@live.undip.ac.id³, wijayanto@lecturer.undip.ac.id⁴, hendratrya@lecturer.undip.ac.id^{5*}

*Corresponding author

Article Info

Keywords:

public service; village service; innovation; information access

ABSTRACT

[BRINGING CITIZENS CLOSER TO PUBLIC SERVICES: ONLINE-BASE COMPLAINTS, SUGGESTIONS, AND SERVICE INNOVATIONS IN VILLAGE] In the past, bureaucracy and public services are associated with pathology, as performing slowly, procedural, not effective and not efficient. However, as the wave of Reformasi 1998 blown, regulatory structures have changed, encouraging the rise of professionalism as a measure for service quality. Government Decree No. 28/2017 on Local Innovation underlines service professionalism as requisite for innovative performance. As a result, some local governments are encouraged to have initiation for innovating public services. This article means to describe how innovation can be simple but meaningful in local region, as through Short Message Service (SMS) and Whatsapp application. Focusing on a case study in Rowosari Village government, Tembalang sub-district, Semarang city, this paper discusses initiatives for information dissemination to improve public services in village office, facilitated through social work activity of a team from Government Science, Department of Politics and Government Science, Universitas Diponegoro. As can be seen to date, the facilitated innovation not only helps the village government improve the public service quality, but also allow deliberative space for the village citizen and respond quickly to the emergent situation to allow the other innovation get promoted.-

© 2022 JPV: Jurnal Pengabdian Vokasi Universitas Diponegoro

PENDAHULUAN

Dalam khasanah kajian tentang birokrasi, karakter birokrasi di Indonesia sering dilebeli sebagai birokrasi patrimonial. Birokrasi ini memiliki akar budaya dari era kolonial dan kemudian semakin dilanggengkan di masa Orde Baru di bawah rezim Soeharto (Turner, M., Prasojo & Sumarwono, 2019: 3). Ciri utama dari birokrasi ini diantaranya adalah pejabat

disaring berdasar kriteria pribadi, menjadikan jabatan sebagai keuntungan, mencampur fungsi administrasi dan politik sekaligus, dan setiap keputusan berkorelasi dengan kepentingan pribadi (Romli, 2008: 1-2).

Birokrasi patrimonial tersebut kemudian menunjukkan dirinya dengan pelayanan publik yang tidak profesional, tidak mampu bekerja secara efektif dan

efisien, tidak transparan, serta tidak netral (Dwiyanto, 2013; Zuhro, 2016). Situasi semacam ini terjadi dari tingkat birokrasi pusat hingga birokrasi di level terkecil, yakni desa atau kelurahan. Akibatnya, pelayanan publik bukan berfungsi memberikan pelayanan warga, tetapi berjalan ke arah pragmatisme yang akhirnya menurunkan kualitas dan integritas layanan (Horhoruw et al., 2012).

Seiring dengan perjalanan waktu, gelombang reformasi sejak 1998 telah mengubah model birokrasi di Indonesia yang selama ini cenderung lamban, bertele-tele, diliputi praktik suap, dan boros dalam pengelolaan anggaran (Haning, 2018: 31). Kondisi itu tidak lain disebabkan oleh perubahan sangat besar pada struktur perundangan-undangan di masa kini, mulai dari Undang-Undang Pemerintah Daerah, Undang Undang Ombudsman, Undang-Undang Pelayanan Publik, hingga yang terakhir Undang-Undang Desa yang cenderung mengedepankan profesionalitas dalam pelayanan publik sebagai tolak ukur layanan.

Tidak itu saja, sejak adanya Peraturan Pemerintah No.38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, selain profesionalitas, birokrasi pemerintahan juga dituntut untuk bekerja secara inovatif agar kualitas layanan menjadi semakin baik. Hal ini merupakan keniscayaan mengingat perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepat itu telah memberikan tantangan tersendiri bagi birokrasi pemerintah. Para penyelenggara pemerintahan dituntut untuk memiliki kemampuan mengaplikasikan pengetahuan dan pemikiran-pemikiran yang kreatif untuk mendorong pendekatan dalam penyelesaian masalah ditambah dengan motivasi sebagai faktor pendorong dari

dalam untuk melakukan inovasi (Adams, 2005).

Agar inovasi tidak kontradiktif dengan semangat melayani kepentingan publik, maka inovasi daerah harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya: berdimensi pembaharuan, memberi kemanfaatan, tidak membebani atau membatasi kepentingan masyarakat, termasuk urusan pemerintah daerah, serta bisa direplikasi (Pasal 6, PP 38/2017). Dilihat dari kriteria tersebut, jelaslah bahwa inovasi ditempatkan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik pada warga negara.

Dalam artikel ini, penulis akan mendeskripsikan bagaimana inovasi sederhana tetapi bermakna di tingkat pemerintahan kelurahan, yakni di Kelurahan Rowosari, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang. Inovasi ini adalah SMS Puspasari, akronim dari *Short Message Service (SMS) Pengaduan Saran dan Pelayanan Kelurahan Rowosari*. Dinamakan demikian karena layanan ini terkait pemakaian SMS dan aplikasi *WhatsApp* untuk mengakses informasi maupun layanan di Kelurahan Rowosari.

Inovasi ini merupakan kerja kolaborasi antara Tim Pengabdian Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro dengan segenap stakeholder di Kelurahan Rowosari. Sebagai hasil kerja kolaborasi, SMS Puspasari ini sudah berlangsung cukup lama, yakni sekitar 2016 sejak diinisiasi, dan pada 2021 yang lalu kembali di evaluasi secara bersama. Adapun artikel ini akan mendeskripsikan bagaimana selama 5 tahun inovasi ini tetap eksis bahkan memberikan kontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik.

Sebagaimana diketahui, berdasar data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2020, Kelurahan Rowosari memiliki luas wilayah mencapai 8,7 Km², yang terdiri dari 12.381 penduduk atau 3.749 rumah tangga dengan kepadatan menduduki sekitar 1.423/Km². Secara administratif, kelurahan ini memiliki 9 Rukun Warga (RW) dengan 55 Rukun Tetangga (RT). Dilihat dari profil ini, kelurahan ini memiliki kompleksitas persoalan yang beragam, mengingat kepadatan penduduk cukup besar.

Terlebih lagi, Kelurahan Rowosari termasuk kelurahan paling ujung di Kota Semarang yang berbatasan dengan dua kabupaten sekaligus. Di sisi timur, kelurahan ini berbatasan dengan Desa Kaligeneng, Kabupaten Demak, sedangkan sisi selatan berbatasan dengan Desa Kalikayen, Kabupaten Semarang. Meskipun lokasinya jauh dari pusat pemerintahan Kota Semarang, yakni sekitar 17 Km, tetapi kelurahan ini termasuk cukup dekat dengan Universitas Diponegoro (Undip). Menurut pelacakan google map, jarak kelurahan ini dan Undip adalah 7,6 Km atau hanya 17 menit waktu tempuh dengan kendaraan mobil.

METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan pengabdian ini, tim pengabdian menggunakan dua pendekatan sekaligus. *Pertama*, pendekatan komunikasi personal, yakni komunikasi antara tim pengabdian dengan beberapa pejabat kelurahan dilakukan melalui telepon maupun bertukar pesan. Tujuannya, selain untuk bertukar informasi dan gagasan, juga untuk merancang kerja kolaboratif bersama.

Kedua, pendekatan *Focus Group Discussion* (FGD), yaitu melakukan diskusi kelompok terbatas antara tim pengabdian

Prodi Ilmu Pemerintahan Undip dan segenap multistakeholder dari Kelurahan Rowosari, mulai dari lurah dan perangkatnya, juga tokoh masyarakat di kelurahan tersebut. Tujuan FGD ini adalah untuk menyamakan persepsi terkait dengan rencana kegiatan yang akan dilakukan.

Adapun terkait dengan riset dan penulisan artikel ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif- deskriptif dalam memaparkan hasil kerja pengabdian. Pemilihan metode kualitatif karena tim pengabdian terlibat dalam pengalaman langsung yang berkesinambungan dan terus-menerus bersama para partisipan (Creswell, 2016: 251). Kemudian cara mendeskripsikan temuan, penulis mengandalkan data-data primer hasil komunikasi dan FGD untuk dijadikan sebagai materi analisis. Pada konteks ini data-data yang diperoleh di lapangan, baik berupa hasil FGD maupun pengamatan melalui *WhatsApp Group* (WAG) menjadi hal yang sangat berharga untuk menjelaskan bekerjanya sistem ini. Secara umum tidak ditemui adanya hambatan dalam berkomunikasi dalam WAG karena merupakan ekspresi bahasa tulis. Hal ini memudahkan dalam memperoleh dan menginterpretasikan data untuk tujuan penulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pemaparan hasil pengabdian ini, penulis akan menguraikan dalam tiga pembahasan berdasarkan tahapannya, yakni tahap inisiasi, tahap implementasi, dan tahap evaluasi. Cara pembahasan semacam itu biasanya sering digunakan oleh para analis kebijakan/ program dalam menganalisis berhasil tidaknya sebuah program yang telah berlangsung cukup lama.

Tahapan Inisiasi

Tahapan ini dilakukan sekitar Agustus 2016, dimana salah satu tim pengabdian Prodi Ilmu Pemerintahan, Undip melakukan komunikasi intens dengan salah satu perangkat Kelurahan Rowosari. Komunikasi ini berlanjut hingga 7 Oktober 2016 tim pengabdian Undip mengadakan pertemuan dengan multistakeholder dari Kelurahan Rowosari, mulai dari lurah dan para staff kelurahan, ketua RT dan Ketua RW, pengurus LPMK (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan) dan PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga).

Dari pertemuan itu terdapat temuan menarik. Salah satu perangkat kelurahan menyampaikan, “Saya kerja di kelurahan ini sudah 20 tahunan, tetapi kotak saran itu hampir dari waktu ke waktu tidak pernah ada isinya (surat saran)”. Ini artinya, mekanisme pengaduan berbasis kotak saran sama sekali tidak berjalan. Pertanyaannya, apakah memang tidak ada aduan? Jawabannya ada, sebab sebagian besar warga melayangkan aduan dengan datang langsung ke kelurahan ketika ada masalah. Adapun masalahnya biasanya sesuatu yang cukup besar, bukan sekadar meminta informasi.

Dari diskusi tersebut, disepakati bahwa akan dibuat sebuah program baru yang kemudian disebut sebagai SMS Puspasari, akronim dari Pengaduan, Saran, dan Pelayanan Kelurahan Rowosari. Program ini adalah penyediaan nomor online dari kelurahan, yang secara terbuka bisa dikirim pesan, mulai dari aduan, saran, kritikan, dan permintaan informasi warga Kelurahan Rowosari kepada perangkat kelurahannya. Adapun perangkat kelurahan akan merespon sekaligus menindaklanjuti

jika memang memiliki visibilitas untuk dikerjakan.

Tahap Implementasi

Pada pelaksanaannya, tim pengabdian Undip kemudian memberikan satu *handphone android* beserta nomor telephone untuk Kelurahan Rowosari. Dengan *handphone* tersebut, yang memiliki nomor 081523838860, maka siapapun warga di kelurahan tersebut bisa mengirimkan pesan kepada staf kelurahan, baik untuk urusan pengaduan, masukan, saran, maupun kebutuhan informasi tentang layanan di kelurahan (*lihat Gambar 1*).



Gambar 1. Screen Shoot SMS warga di *handphone* SMS Puspasari (Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian UNDIP, 2016)

Dengan adanya nomor di atas, tim pengabdian Undip dan staf kelurahan kembali mensosialisasikan kepada masyarakat. Sosialisasi ini penting untuk menjelaskan bagaimana mekanisme SMS Puspasari nantinya berjalan. Warga yang mengirimkan SMS diwajibkan menyampaikan pesan secara sopan,

memiliki substansi penting, dan tidak lupa menjelaskan identitasnya. Ternyata responnya cukup baik, beberapa jam setelah di sosialisasikan, ternyata banyak yang mengirimkan SMS. Beragam pertanyaan dan respon, mulai dari berapa lama berlakunya e-KTP, tentang pembayaran PBB, pembangunan talud, kebersihan lingkungan, bantuan sosial, serta pengaduan masalah lingkungan.



Gambar 2. Vertical Banner Sosialisasi SMS Puspasari bersandingan dengan Lapor Hendi (Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian UNDIP, 2016)

Pada perkembangannya, ada dua kondisi menarik yang terjadi. *Pertama*, Pemerintah Kota memiliki program serupa, yakni Lapor Hendi (lihat Gambar 2). Adapun Lapor Hendi adalah program aduan dari warga kepada Walikota Semarang. Lapor Hendi ini memiliki nomor 081215000512 untuk *WhatsApp* dan *Telegram*, dan nomor 1708 untuk SMS. *Kedua*, secara hampir bersamaan, Kantor Kelurahan Rowosari mendapat pengadaan internet *Wi-Fi* dari Pemerintah Kota

Semarang. Kedua hal ini kemudian memiliki implikasi SMS Puspasari juga mulai membuka layanan untuk aplikasi *WhatsApp* di nomor yang sama, yakni 081523838860.

Pada mulanya, di 2016, banyak warga yang memang mengirimkan SMS untuk melakukan aduan, masukan, atau mengajukan kebutuhan informasi. Namun, seiring berjalannya waktu, sebagian besar warga Kelurahan Rowosari juga memiliki handphone Android, maka pelan tetapi pasti warga mulai meninggalkan SMS dan mulai beralih ke *Whatsaapp*. Karena SMS maupun pesan *WhatsApp* secara esensial memiliki makna yang sama, maka tidak ada perubahan nama atas program tersebut, yakni tetap SMS Puspasari.

Tahap Evaluasi

Pada 4 Juni 2021 yang lalu, Tim Pengabdian Undip kembali mengadakan FGD dengan para staf Kelurahan Rowosari untuk melakukan evaluasi program SMS Puspasari (lihat Gambar 3). Dengan memfokuskan pada tiga hal, yakni sisi keberhasilan, sisi hambatan, dan sisi keberlanjutan, evaluasi program dilakukan melalui diskusi bersama.

Dari sisi keberhasilan, terbukti ada perkembangan yang cukup baik dan semakin baik. Saat ini, SMS Puspasari selain memiliki layanan saran, masukan, aduan, juga menginisiasi adanya *WhatsApp Group (WAG)* spesifik sesuai dengan urusan dan lokus kewenangan. Saat ini, ada beberapa WAG diantaranya: WAG untuk RW, RT, PKK, Karang Taruna, bahkan Komunitas Difabel.



Gambar 3. FGD Evaluasi Program SMS Puspasari, 4 Juni 2021 (Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian UNDIP, 2021)

Sisi berhasil lainnya, dicontohkan pada keberadaan WAG Difabel. Hal ini termasuk inisitif yang penting sekaligus berguna. Di Kelurahan Rowosari, ada sekitar 80-an difabel, dan dengan adanya WAG ini, kegiatan maupun bantuan yang bisa di akses kelurahan bisa tersalurkan dengan baik.

Dari hasil diskusi, tidak terlalu banyak sisi hambatan yang muncul dari program SMS Puspasari. Kecuali masalah minor berupa internet bermasalah, tidak banyak hambatan berarti dalam pelaksanaan program ini. Keluhan lain yang mungkin tidak signifikan, adalah kritikan yang secara bahasa kurang pas. Namun, hal itu bukan persoalan yang signifikan.

Terakhir, dari sisi keberlanjutan, program SMS Puspasari memiliki potensi keberlanjutan yang cukup besar. *Pertama*, program ini sangatlah sederhana, hanya berupa memberi ruang komunikasi berupa *WhatsApp* kepada masyarakat agar memiliki akses kepada staf kelurahan. *Kedua*, ketika dijalankan, ternyata resposifitas warga juga tinggi, sehingga

memberi dampak positif. Karena kemudahan dan respon positif itulah, maka sebenarnya program ini memiliki kemungkinan replikasi yang tinggi.

SIMPULAN

Adanya kegiatan pengabdian pada masyarakat ini pada hakekatnya memberikan ruang bagi peningkatan pengetahuan dan pelayanan (*development of knowledge and service*)n bagi staf Kelurahan Rowosari, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang. Pemerintah kelurahan memegang peranan penting pada garis depan pelayanan Pemerintah Kota Semarang sehingga komunikasi dan interaksi dengan warga merupakan sebuah keniscayaan. Pembuatan program SMS Puspasari sejak 2016 paling tidak telah membantu proses pelayanan informasi, pengaduan, pelayanan bagi urusan pemerintahan di tingkat kelurahan. Pada era digital yang sangat cepat ini, proses pertukaran informasi dan komunikasi perlu beradaptasi dengan beragam platform yang menjadikan kinerja menjadi lebih cepat dan lebih baik.

Dari keseluruhan deskripsi di atas, terlihat bahwa SMS Puspasari berhasil memecah kebuntuan komunikasi antara warga dengan penyelenggara pemerintahan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Diamond & Morlino (2004), bahwa warga negara mempunyai derajat keleluasaan untuk berasosiasi dan berkomunikasi dengan intens kepada pemerintah dalam menentukan apa yang penting bagi mereka. Tidak hanya itu, keterlibatan warga dalam proses pengelolaan negara, baik berupa dukungan maupun tuntutan menjadikan proses demokratisasi lebih teratur, terbuka dan

konsensual dalam mendiskusikan berbagai masalah (Schmitter & Karl, 1991).

DAFTAR PUSTAKA

Adams, K. (2005). *The Sources of Innovation and Creativity*. National Center on Education and the Economy (NJ1).

Badan Pusat Statistik. (2020). *Kecamatan Tembalang dalam Angka 2020*. Semarang: BPS Kota Semarang.

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Diamond, L., & Morlino, L. (2004). The Quality of Democracy: An Overview. *Journal of Democracy*, 15(4), 20–31. <https://doi.org/10.1353/jod.2004.0060>

Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.

Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37.

Horhoruw, M., Karippacheril, T. G., Sutyono, W., & Thomas, T. (2012). *Transforming the public sector in Indonesia: Delivering total reformasi*.

Peraturan Pemerintah No.38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Romli, L. (2008). Masalah Reformasi Birokrasi. *Civil Service Journal*, 2(2).

Schmitter, P. C., & Karl, T. L. (1991). What Democracy is... and is Not. *Journal of Democracy*, 2(3), 75–88.

Turner, M., Prasajo, E., & Sumarwono, R. (2019). The Challenge of Reforming Big Bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 1–19.

<https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>

Zuhro, R. S. (2016). Good Governance dan Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal Penelitian Politik*, 7(1), 21. <https://doi.org/10.14203/jpp.v7i1.507>