

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM BENTUK  
PESAN SINGKAT PENDUDUK (PESDUK) DI KOTA CIMAHI**

Dini Larasati (105120600111021)

*Proses kegiatan pemerintahan dan politik tidak saja terjadi dalam media cetak dan media elektronik, tetapi harus diakui secara lambat tetapi pasti juga berlangsung di ruang cyber.<sup>1</sup>*

Partisipasi masyarakat adalah salah satu kunci keberhasilan dari program pemerintah daerah untuk melancarkan pembangunan. Partisipasi masyarakat ini diperoleh apabila terjadinya komunikasi timbal balik yang baik antara masyarakat dengan pemerintah. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk menarik partisipasi masyarakat adalah melalui pembenahan dibidang pelayanan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu menyediakan sarana yang memungkinkan masyarakat dengan mudah menggunakannya.

Salah satu contoh bentuk pelayanan yang disediakan untuk menampung partisipasi masyarakat adalah melalui pesan singkat. Pemerintah Kota Cimahi adalah salah satu penyedia layanan yang memanfaatkan pesan singkat dan *website*. Pesan singkat penduduk (pesduk) dan sebuah alamat *website* <http://pesduk.cimahikota.go.id> adalah nama layanan pengaduan yang tersedia di Kota Cimahi yang di tujukan untuk menarik partisipasi masyarakat. Selain itu, metode ini menjadi salah satu cara mendekatkan pemerintah dengan masyarakat.<sup>2</sup>

Pesduk hadir dengan memanfaatkan sarana yang sudah membumi di masyarakat, yaitu melalui nomor telepon seluler 081221700800 dan pemanfaatan ruang publik di dunia maya yaitu sebuah alamat *website*. Ruang publik ini sengaja di ciptakan oleh Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Ruang publik menjadi syarat utama yang harus ada agar terciptanya partisipasi masyarakat.

Pesduk adalah suatu sarana pengaduan yang menjadi andalan di Kota Cimahi, selain itu pesduk juga merupakan suatu bentuk inovasi yang ada di Jawa Barat khususnya dalam bidang pelayanan pengaduan. Dari 26 kabupaten/kota yang ada di Jawa Barat, Kota Cimahi adalah kota pertama yang menggunakan pesan singkat yang kemudian di sambungkan langsung dalam alamat *website*-nya sendiri. Hal tersebut dapat dilihat dalam Tabel 1 yang memperlihatkan beberapa tren pengaduan di Jawa Barat.

Tabel 1:

Tren Pelayanan publik Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat

No.	Kota/Kabupaten	Sarana Layanan Pengaduan
1.	Kota Bandung	- <i>Call Centre</i> (022-4234793) - <i>website</i> <a href="http://www.bandung.go.id">www.bandung.go.id</a>

<sup>1</sup> Anthony G. Wilhelm, *Demokrasi di Era Digital*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003, hlm.x

<sup>2</sup> Muhtar Haboddin, *Gubernur NTB Menjawab*, diunduh melalui [www.igi.fisipol.ugm.ac.id](http://www.igi.fisipol.ugm.ac.id), pada tanggal 14 September 2013.

2.	Kota Cimahi	- Website <a href="http://www.cimahikota.go.id">www.cimahikota.go.id</a> - Pesan Singkat Penduduk dengan nomor layanan 081221700800 - Website <a href="http://pesduk.cimahikota.go.id">pesduk.cimahikota.go.id</a>
3.	Kabupaten Bogor	- Call Centre (021-8758605/8754733) - Website <a href="http://www.bogorkab.go.id">www.bogorkab.go.id</a>
4.	Kabupaten Sukabumi	- Call Centre (0266-320255) - Website <a href="http://www.sukabumikab.go.id">www.sukabumikab.go.id</a>
5.	Kabupaten Karawang	- Email resmi di alamat <a href="mailto:pemkab_karawang@karawangkab.go.id">pemkab_karawang@karawangkab.go.id</a> - SMS Gate Way dengan nomor 085890624444
6.	Kota Bogor	Website <a href="http://www.kotabogor.go.id">www.kotabogor.go.id</a>
7.	Kota Sukabumi	- Website <a href="http://www.sukabumikota.go.id">www.sukabumikota.go.id</a> - Posko pelayanan yang dibuat oleh ormas setempat.
8.	Kota Cirebon	“Surat Warga” yang dapat diakses melalui <a href="http://www.cirebonkota.go.id">www.cirebonkota.go.id</a>
9.	Kota Bekasi	Website <a href="http://www.bekasikota.go.id">www.bekasikota.go.id</a>
10.	Kota Depok	Website <a href="http://www.depok.go.id">www.depok.go.id</a>
11.	Kota Tasikmalaya	Website <a href="http://www.tasikmalayakota.go.id">www.tasikmalayakota.go.id</a>
12.	Kota Banjar	Website <a href="http://www.banjar-jabar.go.id">www.banjar-jabar.go.id</a>
13.	Kabupaten Cianjur	Website <a href="http://www.cianjurkab.go.id">www.cianjurkab.go.id</a>
14.	Kabupaten Bandung	“Surat Anda” yang dapat diakses melalui <a href="http://www.bandungkab.go.id">www.bandungkab.go.id</a>
15.	Kabupaten Garut	Website <a href="http://www.garutkab.go.id">www.garutkab.go.id</a>
16.	Kabupaten Tasikmalaya	Website <a href="http://www.tasikmalayakab.go.id">www.tasikmalayakab.go.id</a>
17.	Kabupaten Ciamis	Website <a href="http://www.ciamiskab.go.id">www.ciamiskab.go.id</a>
18.	Kabupaten Kuningan	Input kritik saran melalui <a href="http://www.kuningankab.go.id">www.kuningankab.go.id</a>
19.	Kabupaten Cirebon	Website <a href="http://www.cirebonkab.go.id">www.cirebonkab.go.id</a>
20.	Kabupaten Majalengka	Website <a href="http://www.majalengkakab.go.id">www.majalengkakab.go.id</a>
21.	Kabupaten Sumedang	Website <a href="http://www.sumedangkab.go.id">www.sumedangkab.go.id</a>
22.	Kabupaten Indramayu	Website <a href="http://www.indramayukab.go.id">www.indramayukab.go.id</a>
23.	Kabupaten Subang	Website <a href="http://www.subang.go.id">www.subang.go.id</a>
24.	Kabupaten Purwakarta	Website <a href="http://www.purwakartakab.go.id">www.purwakartakab.go.id</a>
25.	Kabupaten Bekasi	Website <a href="http://www.bekasikab.go.id">www.bekasikab.go.id</a>
26.	Kabupaten Bandung Barat	Website <a href="http://www.bandungbarat.go.id">www.bandungbarat.go.id</a>

Sumber: diolah dari beberapa sumber tahun 2013

Dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Jawa Barat, Kota Cimahi memiliki kelebihan ketika mampu menyediakan layanan pesan singkat dan menampilkannya dalam alamat *website* yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Ini pula yang menjadi landasan ketika keterbukaan informasi publik menjadi salah satu tuntutan dari masyarakat. Maka dari itu, *pesduk* ini dapat dikatakan sebagai paket lengkap yang mampu merefleksikan Undang-undang Dasar 1945, Undang-undang Keterbukaan Publik, dan Undang-undang Pelayanan Publik.

## A. Kerangka Teori

Didalam penelitian ini menggunakan dua kacamata teori yang digunakan yaitu teori komunikasi politik untuk melihat dari sisi pemerintah sebagai penyedia sarana pengaduan dan teori partisipasi untuk melihat dari sisi masyarakat sebagai penentu keefektifan pesdud. Kedua teori ini sengaja dipilih supaya menjadi pembeda dengan penelitian serupa yang membahas mengenai sarana pengaduan masyarakat.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi politik terjadi dengan sendirinya. Disadari atau tidak, komunikasi politik dilakukan oleh masyarakat yang memberikan tanggapan atau berbicara mengenai isu politik di pemerintahan yang sedang menjadi perhatian khalayak ramai. Begitu pula dengan kritik dan harapan yang mereka utarakan kepada pemerintah. Komunikasi politik dapat menyalurkan aspirasi rakyat dan kemudian menjadi *input* bagi pembuatan kebijakan serta dapat menjadi *output* dari sebuah sistem politik.<sup>3</sup> Komunikasi politik dapat dirumuskan sebagai proses pengoperan dari simbol-simbol komunikasi yang berisi pesan-pesan politik dari seseorang atau kelompok yang bertujuan untuk membuka wawasan dan cara berfikir, serta mempengaruhi sikap dan tingkah laku khalayak yang menjadi target politiknya.<sup>4</sup>

Komunikasi politik juga bisa diartikan sebagai proses melakukan ekspresi pendapat, pandangan atau perilaku, baik perorangan ataupun kelompok dari lembaga-lembaga yang memiliki peran serta dalam pengambilan keputusan tentang pemerintahan.<sup>5</sup> Komunikasi politik sangat memungkinkan untuk masyarakat mengawasi jalannya sistem politik dan bebas memberikan aspirasinya. Selain itu, Gabriel Almond sebagaimana dikutip dari Maswadi Rauf mengungkapkan bahwa komunikasi politik adalah salah satu fungsi yang selalu ada dalam setiap sistem politik, sehingga hal ini memberikan peluang untuk membandingkan sistem politik dengan latar belakang yang berbeda.<sup>6</sup>

Selanjutnya, teori komunikasi politik yang menjadi senjata analisis peneliti adalah yang diutarakan oleh Rush dan Althoff yang menjelaskan bahwa komunikasi politik itu adalah:

*Komunikasi Politik merupakan proses dimana informasi politik yang relevan diteruskan dari satu bagian ke bagian lainnya, dan di antara sistem-sistem sosial dengan sistem politik, serta merupakan proses yang berkesinambungan, dan melibatkan pertukaran informasi di antara individu-individu yang satu dengan kelompoknya pada semua tingkat masyarakat.*

Selain itu McNair<sup>7</sup> fungsi dari komunikasi politik yaitu:

1. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa yang terjadi disekitarnya.
2. Mendidik masyarakat tentang arti dan fakta yang ada.
3. Menyediakan diri sebagai *platform* untuk menampung masalah-masalah politik.
4. Membuat publikasi yang ditujukan kepada pemerintah dan lembaga politik.
5. Menjadikan media politik sebagai saluran advokasi yang bias membantu kebijakan dan program-program pemerintah tersalur dengan lancar melalui media massa.

Teori kedua yang digunakan adalah teori partisipasi. Teori partisipasi yang tepat digunakan untuk menggambarkan pesdud adalah seperti yang diungkapkan oleh Huntington, partisipasi politik adalah kegiatan warga negara dalam posisinya sebagai individu, yang memiliki tujuan mempengaruhi kebijakan.<sup>8</sup> Dikatakan pula bahwa partisipasi politik adalah suatu usaha terorganisir para warganegara untuk mempengaruhi bentuk dan jalannya kebijakan umum.<sup>9</sup> Partisipasi dilihat

<sup>3</sup> Maswadi Rauf dan Mappa Nasrun, *Indonesia dan Komunikasi Politik*, Jakarta: Gramedia, 1993, hlm. 3

<sup>4</sup> Hafied Cangara, *Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2009, hlm. 35.

<sup>5</sup> Robi Milana, *Op.Cit*, hlm. 5

<sup>6</sup> Maswadi Rauf dan Mappa Nasrun, *Op.Cit*, hlm. 21

<sup>7</sup> Hafied Cangara, *Op.Cit*, hlm.39

<sup>8</sup> Anonymous, *Tinjauan Pustaka*, *Op.Cit*, hlm. 19

<sup>9</sup> Cheppy Haricahyono, *Op.Cit*, hlm.180

dari sektor suprastruktur yaitu berlandaskan pada sistem politik yang dianutnya, sedangkan secara infra struktur mengacu pada kondisi sosio-kultural masyarakat.<sup>10</sup>

Partisipasi dari masyarakat penting bagi sebuah pemerintahan yang baik dalam upayanya untuk meningkatkan arus informasi, akuntabilitas, memberikan perlindungan kepada masyarakat, serta memberi suara bagi pihak-pihak yang paling terimbas oleh kebijakan publik yang diterapkan.<sup>11</sup> Peran partisipasi menjadi semakin penting mengingat dampaknya yang tentu langsung bagi pemerintah juga masyarakat.

Tabel 2:  
Bentuk Partisipasi<sup>12</sup>

Partisipasi Tradisional	Partisipasi Modern
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demokrasi perwakilan</li> <li>○ Mencalonkan diri untuk sebuah jabatan</li> <li>○ Memberikan suara bagi kandidat tertentu</li> <li>○ Aktif di partai politik</li> <li>○ Memonitor pelaksanaan pemilu</li> <li>○ Berkomunikasi dengan pejabat-pejabat terpilih</li> <li>○ Keterlibatan di dalam proses-proses legislatif atau pengambilan kebijakan resmi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demokrasi langsung</li> <li>○ Inisiatif masyarakat</li> <li>○ Pengumpulan informasi</li> <li>○ Konsultasi dan musyawarah</li> <li>○ Pengambilan keputusan oleh masyarakat</li> <li>○ Mekanisme-mekanisme penyelesaian konflik dan usaha-usaha untuk memulihkan perdamaian</li> <li>○ Keterlibatan dalam berbagai proses/ kegiatan masyarakat madani</li> </ul>

Sumber: Sarah Maxim, *Demokrasi di Tingkat Lokal*: 2002

Menurut Sutoro Eko, partisipasi memiliki makna mendalam sebagai *voice*, akses, dan kontrol masyarakat terhadap pemerintah.<sup>13</sup> *Pertama*, *voice* adalah hak dan tindakan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, gagasan, kebutuhan, kepentingan, dan tuntutan terhadap kebijakan pemerintah. Tujuannya tidak lain adalah untuk mempengaruhi kebijakan pemerintah. Kasus di Indonesia sendiri, partisipasi dalam bentuk *voice* ini dimainkan melalui forum dan media massa.

*Kedua*, akses lebih menekankan kepada ruang bertemunya masyarakat dengan pemerintah. Tugas pemerintah wajib membuka ruang akses untuk memberikan layanan publik, dan sebaliknya masyarakat secara bersama-sama proaktif mengidentifikasi problem. *Ketiga*, kontrol dari masyarakat terhadap lingkungannya terutama pada proses politik yang terkait dengan pemerintah. Sehingga melalui kontrol ini, masyarakat tidak hanya melakukan pengawasan terhadap tindakan pemerintah, namun melakukan penilaian secara kritis dan refleksi terhadap risiko-risiko atas tindakan yang dilakukan pemerintah.

## B. Sosok Dibalik Pesduk

Pesduk lahir atas inisiasi dari mantan Walikota Cimahi periode 2002-2007 dan 2007-2012. Itoch Tochija adalah sosok yang menjadi saksi kunci dari lahirnya pesduk di Kota Cimahi. Itoch, begitu sapaan akrabnya menginisiasi pesduk atas landasan pengalaman yang diperoleh selama menjadi birokrat di beberapa daerah di Jawa Barat.

Itoch yang lahir di Bogor pada tanggal 1 Maret 1951, memiliki dasar pendidikan sebagai lulusan teknik sipil Institut Teknologi Bandung (ITB). Beberapa jabatan dalam birokrasi pernah ia duduki. Dimulai dari tahun 1979 Itoch menjabat sebagai Kepala Seksi (Kasi) Bina Program

<sup>10</sup> Cheppy Hericahyono, *Ibid.* hlm. 187

<sup>11</sup> Sarah Maxim, *Op.Cit.* hlm. 189

<sup>12</sup> Sarah Maxim, *Ibid.* hlm. 189

<sup>13</sup> Supardal (Ed), *Pembaharuan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: STPMD, 2005, hlm. 180

Pembangunan Sekretaris Daerah Kabupaten Sumedang. Tahun 1980, ItoC menjabat sebagai Asisten Bidang Fisik Bappeda dan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sumedang. Di Provinsi Jawa Barat pun ItoC memiliki beberapa pengalaman sebagai birokrat.

Tahun 1987 ItoC menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum Bappeda Tingkat I Jawa Barat. Kemudian tahun 1992-1999 ItoC menjadi pejabat eselon di Kabupaten Bandung sebagai Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga. Selain itu, jabatan di bidang akademik pun pernah ia sambangi, yaitu sebagai Direktur Akademi Teknik Pekerjaan Umum (ATPU) dan menjadi Dekan Fakultas Teknik Universitas Winaya Mukti (Unwim) pada tahun 1991.

Perubahan status Kota Cimahi menjadi kota otonom baru pada tahun 2001-2002 membawa nama ItoC Tochija menjadi Pejabat Walikota Cimahi, yang saat itu masih bertanggung jawab kepada Bupati Bandung sebagai daerah pemekarannya. Kemudian tahun 2007 ItoC terpilih kembali menjadi Walikota Cimahi di periode kedua. Selama menjabat sebagai walikota, ItoC menyumbangkan banyak prestasi bagi Kota Cimahi. Tidak kurang dari 100 penghargaan pernah diperoleh oleh Kota Cimahi baik di dalam maupun diluar negeri. Tidak hanya untuk Kota Cimahi saja namun ItoC banyak menerima penghargaan bagi dirinya sendiri. Beberapa penghargaan yang ItoC terima dan pengalaman yang dia miliki dapat menjadi suatu landasan pembangunan Kota Cimahi sebagai Daerah Otonom Baru (DOB).

Tabel 3:  
Penghargaan ItoC Tochija Selama Menjabat Menjadi Walikota Cimahi

No.	Penghargaan	Tahun
1.	Satya Lencana Karya Satya 20 tahun dan 32 tahun	
2.	Penghargaan keberhasilan dalam pemungutan pengelolaan administrasi pajak bumi dan bangunan sektor SKB tahun 2003 dari Gubernur Jawa Barat	2004
3.	Penghargaan Manggala Karya Kencana dari Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional	2004
4.	Penghargaan atas peran serta pengabdian dalam upaya melestarikan jiwa semangat dan nilai-nilai 45 dalam rangka memperingati HUT RI ke 50 dari Dewan Harian Nasional Angkatan 45	2004
5.	<i>Certificate of Participation in the Leadership Institute, USA-Indonesia Conflict Resolution Exchange Program</i> dari <i>University of Southern California School of Policy Planning and Development</i>	2004
6.	<i>Certificate of Welcome is Here by Presented to Indonesian Government officials on the Occasion of Visit to "El Dueblo de Nuestra Senora La Reina de Los Angeles" on behalf of the City Council from City of Los Angeles</i>	2004
7.	Penghargaan Ksatria Bhakti Husada Aruthala dari Menteri Kesehatan RI	2006
8.	Penghargaan Styra Lencana Wira Karya bidang KB dari Presiden RI	2007
9.	Penghargaan sebagai Tokoh Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Sistem Pendidikan Jarak Jauh pada bidang pendidikan dari Departemen Pendidikan Nasional RI	2007
10.	Penghargaan Ksatria Bhakti Husada Kartika dari Menteri Kesehatan RI	2009
11.	Penghargaan 10 CEO (Kepala Daerah) terbaik di Indonesia, oleh Majalah SWA	2010
12.	Penghargaan Bhakti Koperasi dan UMKM dari Menteri Koperasi dan UMKM RI	2011

Sumber: Blog Pribadi ItoC Tochija tahun 2013, diakses pada tanggal 12 Desember 2013

### C. Pesduk di Lembagakan

Sesuai dengan tujuan dari pencetus Pesan Singkat Penduduk (Pesduk), diharapkan dapat melahirkan masyarakat yang partisipatif.<sup>14</sup>Selain itu pesduk juga dapat mendukung terciptanya pemerintah yang efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip *good governance*. Setelah melalui proses yang panjang untuk menyediakan sarana yang mudah bagi masyarakat untuk mendapat informasi, akhirnya Pemerintah Kota Cimahi membuat oesduk sebagai alat komunikasi baru untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, begitu sebaliknya.

Keberadaan pesduk bertolak dari Undang-undang Dasar Tahun 1945 pada tahun 28F, menyebutkan:

*Setiap orang berhak unuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk emngembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.*

Berangkat dari pasal 28F UUD 45 tersebut, Pemeritah Kota Cimahi semakin menguatkan niat untuk menjadikan Cimahi sebagai Kota yang mengedepankan partisipasi dan keterbukaan informasi bagi masyarakatnya. Mengacu pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), dalam pasal 2 ayat 1 dan 3, yaitu:

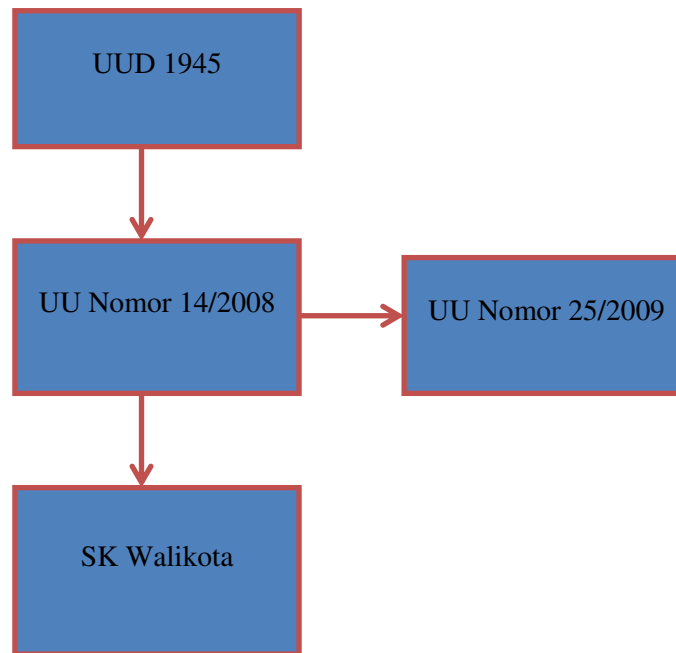
*Ayat (1), setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Ayat (3), setiap informasi public harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.*

Undang-undang KIP tersebut menjadikan pedoman pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi di Kota Cimahi.Kemudian dalam pelaksanaan pelayanannya, Pemerintah Kota Cimahi mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.Pedoman ini di jadikan dasar agar pemeritah dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat Kota Cimahi.Selanjutnya Pemerintah Kota Cimahi menerapkan pesan singkat penduduk atau pesduk kedalam suatu Surat Keputusan Walikota Nomor 060.105/Kep.35-HUMAS/2013 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2013.

Secara singkatnya, regulasi pesduk dapat dilihat dalam skema sebagai berikut:

---

<sup>14</sup>Wawancara yang dilakukan dengan Itoc Tochija yang dilakukan pada tanggal 3 Desember 2013.



Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Gambar : Skema Regulasi Pesduk

Sebagai masyarakat kota, masyarakat Cimahi memiliki kebutuhan informasi yang cukup tinggi. Hal ini sesuai dengan prinsip *good governance* mengenai keterbukaan atau transparansi dalam segala bidang pemerintahan. Hal ini menjadi tuntutan tersendiri bagi Pemerintah Kota Cimahi untuk mewujudkan salah satu asas dalam prinsip tersebut. Menurut mantan Walikota Cimahi Itoc Tochija, pesduk merupakan perwujudan dari niat yang sederhana, yaitu mengubah penyampaian informasi dari perwakilan kearah penyampaian informasi yang lebih terbuka.<sup>15</sup>

Pemerintah Kota Cimahi akhirnya merasa tertantang untuk mewujudkan niat yang didukung oleh regulasi-regulasi pendukung tersebut kedalam bentuk nyata. Sarana pesduk ini dibuat agar digunakan seoptimal mungkin oleh masyarakat Kota Cimahi. Menurut Itoc sendiri, pesduk ini sudah mulai dilakukan pembahasannya sejak bulan Desember 2008, kemudian Agustus 2009 menyusun rencana dan persiapan, Januari 2010 mulai masuk pengaduan masyarakat biarpun jumlahnya belum banyak. Saat direncanakan pesduk ini dilakukan dua kali rapat besar antara Walikota, tim IT pembentuk pesduk, dan SKPD di lingkungan pemerintah.

Hingga saat ini, memang belum ada regulasi khusus dari Pemkot Cimahi yang mengatur pesduk, namun pesduk sebagai sarana pengaduan masyarakat di atur dalam Surat Keputusan Walikota Cimahi yang terbaru nomor 060.105/Kep.35-HUMAS/2013 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2013. Kemudian oleh Tim Pengelola pesduk di atur dalam Keputusan Kepala Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik (KAPPDE) Nomor 180/496/KAPPDE/2011 tentang Perubahan Susunan Personalia Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Melalui [pesduk.cimahikota.go.id](http://pesduk.cimahikota.go.id) dan Melalui SMS ke 081221700800 Tahun anggaran 2011.

Personil pengelola pesduk berasal dari tim IT yang dibuat saat perencanaan dan pembentukan pesduk tahun 2009. Namun, menurut SK Walikota Cimahi yang bertanggungjawab

<sup>15</sup> Wawancara dengan Itoc Tochija pada tanggal 3 Desember 2013

mengelola pengaduan masyarakat adalah Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik (KAPPDE).

*Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) telah pula dikembangkan adanya tim yang menangani IT di Kota Cimahi. Tim inilah yang mengelola dan mengembangkan jaringan internet, website, dan jaringan intranet di Pemerintah Kota Cimahi.<sup>16</sup>*

Anggota pendukung informasi internal menurut Keputusan Walikota Cimahi yang terbaru adalah Nomor 060.105/Kep.35-HUMAS/2013 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2013, yaitu:<sup>17</sup>

1. Kepala KAPPDE Kota Cimahi. Kepala KAPPDE berperan sebagai penanggungjawab atas fungsi KAPPDE yaitu sebagai pendukung secara teknis aplikasi yang digunakan dan alokasi alamat *website*. Seluruh data yang termuat dalam suatu sistem informasi menjadi tanggungjawab dari KAPPDE.
2. Kepala Bagian Humas dan Protokol. Kepala Bagian Humas dan Protokol menjadi salah satu pemegang tanggung jawab dalam hal promosi dan menerbitkan setiap informasi dan kebijakan yang dikeluarkan.
3. Budi Suria Permana, S.Kom adalah salah satu administrator dan juga salah satu anggota tim pembentuk pesan singkat penduduk.
4. Achmad Sadly, S.IKom adalah salah satu staf Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Cimahi yang bertugas bertanggungjawab atas data dan laporan dari setiap pengaduan dan penanganannya.

Lebih rinci lagi mengenai tim pengelola pesduk sudah diatur dalam Keputusan Kepala KAPPDE tertanggal 11 Juli 2011, yaitu:

Tabel 4:  
Susunan Tim Pengelola Pesduk

No.	Jabatan	Penanggungjawab
1.	Pengarah	a. Walikota Cimahi b. Wakil Walikota Cimahi
2.	Penanggungjawab	Kepala Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik Kota Cimahi
3.	Koordinator	Irwan Nugraha Mansyur, SAP
4.	Operator	a. Budhi Suria Permana, S.Kom b. Sugema Ginanjar, ST c. Arief Hidayat, S.Pd

Sumber: Keputusan Kepala KAPPDE Nomor 108/489/KAPPDE/2011

<sup>16</sup> Bappeda Kota Cimahi 2010, hlm. 2-20

<sup>17</sup> Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 060.105/Kep.35-HUMAS/2013 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2013



Tabel 5:  
Susunan dan Uraian Tugas Tim Pengelola Pesduk

No.	Nama	Jabatan	Uraian Tugas dan Klasifikasi Pengaduan
1.	Irwan Nugraha Mansyur, SAP	Koordinator	a. Bidang Perizinan b. Bidang Sarana Prasarana c. Bidang Lalu Lintas
2.	Budhi Suria Permana, S.Kom	Operator	a. Bidang Layanan Kesehatan b. Bidang Infrastruktur c. Bidang Kepegawaian
3.	Sugema Ginanjar, S.Si	Operator	a. Bidang Penerangan Jalan Umum b. Bidang Pendidikan
4.	Arief Hidayat, S.Pd	Operator	a. Bidang Kebersihan dan Keindahan Kota b. Bidang Ketentraman dan Ketertiban

Sumber: Keputusan Kepala KAPPDE Nomor 108/489/KAPPDE/2011

Selain dari personil yang bertanggungjawab menjalankan mekanisme dari pesduk, Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan kerja Pemerintah Kota Cimahi juga dituntut kerjasamanya untuk pengelola pesduk. Hal ini disebabkan pesduk tidak dapat berjalan tanpa ada SKPD yang nantinya menjadi mesin penjawab dari pesan masyarakat, atau dengan kata lain SKPD ini berperan menentukan pesduk dapat berjalan optimal atau tidak.

#### D. Pesduk di Implementasikan

Sebelum membahas bagaimana pesduk di implementasikan, maka penting untuk mengetahui sarana dan prasarana pendukung dalam mengoptimalkan pesduk di Kota Cimahi. Pesduk menjadi produk andalan bagi Kota Cimahi dimana dalam pengoperasiannya menggunakan *software* yang dibuat sendiri. Pesduk sudah seringkali dipresentasikan oleh Walikota di beberapa kesempatan. Dimana pesduk itu menggunakan aplikasi *sms gateway* dengan pemrograman berbasis *web* (*Web Based Programming*). *Active Server Page* dan *Bscript* merupakan bahasa yang digunakan dalam pemrograman pesduk. Penyimpanan data pesduk disimpan dalam sebuah sistem *database* yang bernama *Rational Database Management System* (RDBMS) dengan menggunakan *Microsoft SQL Server* versi 2005.

Segala aplikasi yang digunakan dalam pesduk inilah yang membuat pesduk dapat digunakan dimana saja dan kapan saja melalui portal *website* <http://pesduk.cimahikota.go.id> dengan nomor pengaduan melalui pesan singkat 081221700800. Keamanan data dalam pesduk dapat terjamin karena aplikasi pesduk menggunakan sistem keamanan dengan pengaturan hak akses pada masing-masing *user*.

Membuat pesduk dapat dikatakan mudah dan murah. Menurut wawancara yang dilakukan dengan salah satu tim pembentuk pesduk, mengatakan:

*sangat murah pada saat itu. Saya membangun sistem itu Cuma 25 juta.(...) satu tahun itu cuma 25 juta. Kemudian operasionalnya itu hanya buat bayar pulsa, dianggarkan setiap bulan waktu itu cuma 50 ribu sebulan, kemudian dinaikan menjadi 100 ribu perbulan. (...)*

*plus honor untuk admin, karena admin 24 jam kan? Untuk ganti pulsanya admin lah. Total setau saya di awal 2010, 25 juta untuk beli hardware, beli server.*<sup>18</sup>

Sarana prasarana lain yang diperlukan untuk mengaplikasikan pesduk adalah *pertama*, hokum yang menjadi landasan dalam menjalankan mekanisme dari pesduk. *Kedua*, personil pengelola pesduk yang ahli di bidangnya. *Ketiga*, sarana pendukung lain yaitu telepon seluler dan alamat *website*. *Keempat*, adanya kejelasan pembagian tugas pengelola pengaduan masyarakat.

Arti penting dari pesan Pesduk dimulai dari awal mula pesduk itu lahir. Pesan Singkat Penduduk oleh masyarakat Cimahi di kenal dengan istilah Pesduk. Pesduk adalah sarana komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah kota dalam hal pengaduan. Sebelum pesduk dikenal, pengaduan masyarakat di Kota Cimahi dikenal dengan *duma* atau kependekan dari Pengaduan Masyarakat. Menurut Harjono, mantan Kepala Bidang Humas dan Protokol Pemkot Cimahi, sekaligus salah satu inisiator pesduk menjelaskan bahwa didalam Dumas, masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah yang kemudian ditampilkan melalui *website* atau media cetak.<sup>19</sup>

Saat masih Dumas, mengalami beberapa hambatan yakni membutuhkan waktu yang lama untuk merespon. Inilah yang membuat minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut sangat minim. Akhirnya pada tahun 2009 dumas berganti nama menjadi pesduk dengan memanfaatkan beberapa teknologi yang sedang berkembang antara lain *sms* dan *website*.

Nama pesduk sendiri diambil dengan memanfaatkan popularitas media sosial *facebook* yang saat itu sedang hangat-hangatnya digunakan oleh masyarakat. Didukung lagi dengan pelafalan lidah orang sunda yang sulit menyebutkan huruf "F", maka lahirlah istilah pesduk sebagai salah satu aplikasi pengaduan berbasis *sms*.<sup>20</sup> Tampilan pesduk dibuat semirip mungkin seperti *fitur-fitur* yang ada dalam *facebook*. Masyarakat dapat memberikan informasi, dan bentuk jawaban dari pemerintah ditunjukkan dalam kolom dibawahnya.

Sosial media berupa *facebook* ini ternyata cukup diminati oleh masyarakat Cimahi. Sehingga nilai tambah juga bagi pemerintah yang dapat memberikan sarana yang mudah dan cepat untuk membentuk komunikasi dengan pemerintah dan masyarakat. Hal ini tidak jauh dari yang diungkapkan oleh McNair bahwa pemerintah sebagai *platform* yang menyediakan diri untuk menampung masalah politik dan menjadikannya sebuah opini yang nantinya opini tersebut dikembalikan kepada masyarakat.

Dalam beberapa kali presentasi mengenai pesduk, seringkali diungkapkan bahwa cita-cita pembangunan yang hendak di capai melalui pesduk adalah *pertama*, sosialisasi pembelajaran dan pembinaan terhadap SKPD yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Cimahi tentang pesduk. *Kedua*, pemantapan fan peningkatan aplikasi dalam pesduk. *Ketiga*, Layanan pelaporan berbasis *Multimedia Message Servis* (MMS), aplikasi ini memungkinkan masyarakat dapat mengirimkan pesan berupa gambar dan video. *Keempat*, adanya pengembangan aplikasi untuk pelaporan bagi kader-kader pemantau jentik dan posyandu (*Quick Report*) serta monitoring penerima zakat fitrah.

## **E. Pesduk dalam Mekanismenya**

Pesduk dapat berjalan lancar apabila ada kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Pesduk sebagai media bagi masyarakat untuk lebih dekat dengan pemerintah, dapat memberikan aduan baik berupa laporan, saran, pertanyaan, dan keluhan. Partisipasi masyarakat ini dapat disalurkan melalui nomor yang sudah ditetapkan oleh Pemkot Cimahi yaitu 081221700800.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Harjono, tim IT pembentuk Pesduk pada tanggal 27 November 2013.

<sup>19</sup> Wawancara dengan Harjonom salah satu tim IT pembentuk, yang dilakukan pada tanggal 27 November 2013, pukul 11.02 WIB di Kawasan Perkantoran Pemkot Cimahi.

<sup>20</sup> Materi inovasi, *Op.Cit.* hlm. 8

SKPD dilingkungan Pemerintah Kota Cimahi adalah mesin penjawab dari masalah yang diadakan oleh masyarakat. Setiap SKPD diwakili oleh pejabatnya harus mengaktifasi nomor telepon seluler pribadinya untuk dapat menerima langsung aduan dari masyarakat. Registrasi nomor ini dilakukan sendiri oleh pejabat disetiap SKPD dengan cara mengetik (*garis miring*)(*Nomor Induk Pegawai lama*) kemudian dikirim ke nomor 081221700800. Contohnya /480xxxxx dikirim ke nomor yang telah ditentukan, kemudian akan masuk dalam sistem sebagai grup sms.<sup>21</sup>

Selanjutnya, pesduk sebagai sebuah rangkaian cara untuk mendekati diri dengan masyarakat adalah bentuk dari pelayanan pemerintah. Mekanisme pengaduan adalah sarana partisipasi masyarakat.<sup>22</sup> Mekanisme pengelolaan keluhan adalah suatu rangkaian pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan konsumen atas pelayan yang diterimanya.<sup>23</sup> Menurut Sad Dian Utomo dan Ilham Cendekia, mekanisme pengaduan meliputi prosedur pengajuan, perangkat organisasi, mekanisme transparansi pengelolaan pengaduan, media transparansi pengguna sarana pelayanan, dan perangkat pemberdayaan pengguna sarana pelayanan (masyarakat).<sup>24</sup>

Mekanisme pesan singkat penduduk secara sederhana dapat digambarkan bahwa masyarakat sebagai pengguna pesduk, mengirim pesan baik opini, saran, laporan, atau pertanyaan ke nomor pesduk. Pesan yang dikirim di terima oleh administrator dalam satu sistem. Namun secara otomatis pesan tersebut di terima pula oleh Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah, dan Asisten Daerah.

Administrator berfungsi untuk menampung pesan dan mengkategorikan pesan untuk disampaikan ke SKPD terkait. Setelah diterima oleh SKPD sesuai dengan tema pesan, maka setelah sampai, SKPD menjawab dan mengirim jawaban tersebut ke nomor pesduk. Administrator harus mempublikasikan dan membalas pesan penduduk baik ke nomor yang bersangkutan dan ke *website*. Secara singkat, alur pesan singkat penduduk adalah sebagai berikut:

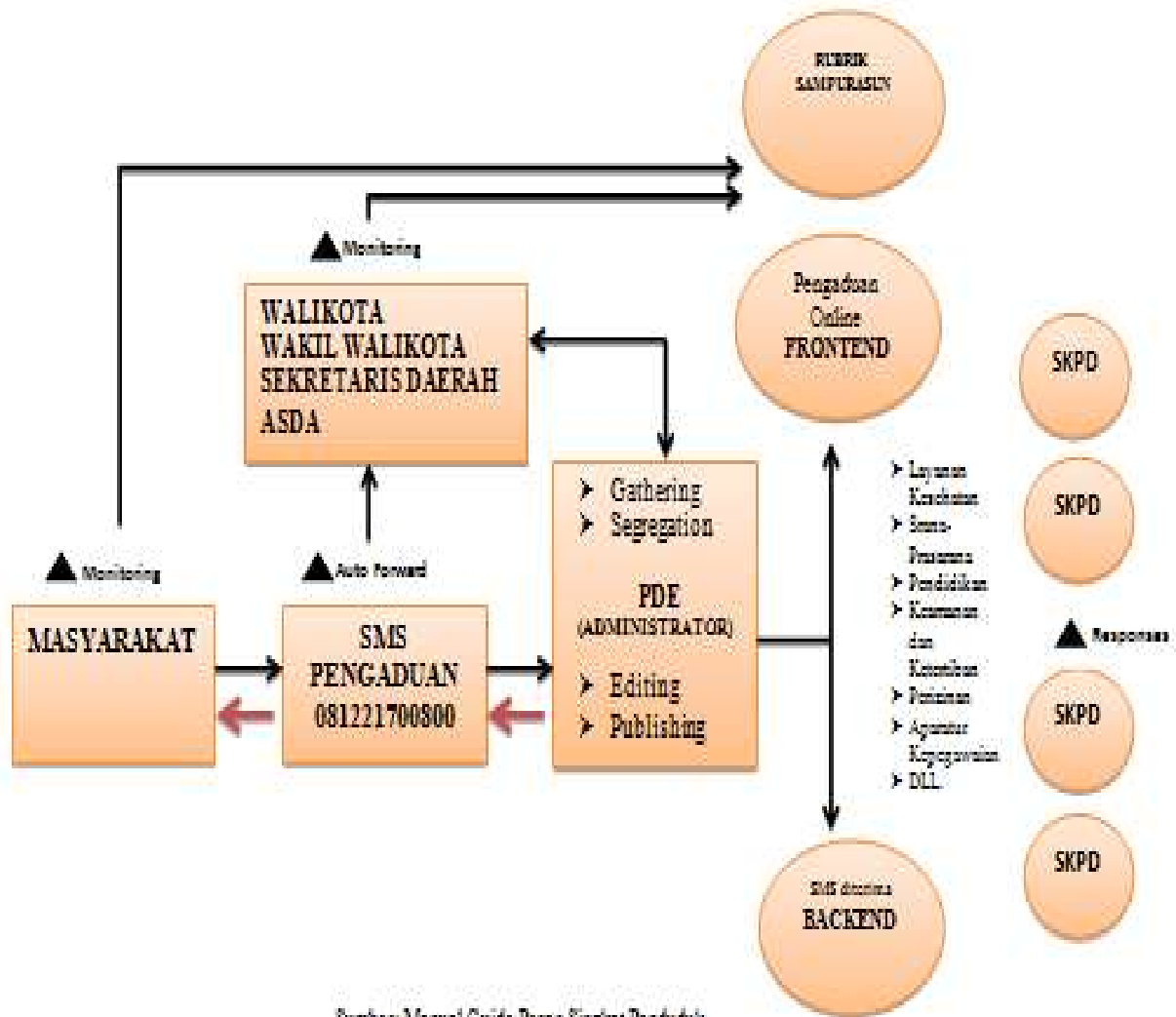
---

<sup>21</sup> *Manual Guide* Pesan Singkat Penduduk (Pesduk), hlm. 8

<sup>22</sup> Sad Dian Utomo dan Ilham Cendekia, *Mekanisme Komplain: Pendekatan untuk Pelayanan Publik yang Adil dan Berkualitas*, Jakarta Selatan: PATTIRO, 2005, hlm.18

<sup>23</sup> Sad Dian Utomo dan Ilham Cendekia, *Ibid.* hlm.18

<sup>24</sup> Sad Dian Utomo dan Ilham Cendekia, *Ibid.* hlm.18



Penerimaan pesan adalah awal proses pesduk. Masyarakat sebagai pengguna sarana pesduk mengirim segala bentuk aduannya baik berupa keluhan, saran, opini, atau pertanyaan ke nomor pesduk yaitu 081221700800. Pesan singkat dari masyarakat diterima dalam *data base* yang diterima oleh administrator. Selain administrator yang menerima pesan dari masyarakat langsung adalah Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah, dan Asisten Daerah. Tujuannya adalah sebagai pengawas apabila ada aduan masyarakat yang tidak ditanggapi.

Pengelolaan pesan dari masyarakat dimulai oleh administrator. Administrator di sini berfungsi memisahkan pesan sesuai dengan tema aduan untuk disampaikan kepada SKPD yang berwenang. Setelah di kategorikan, pesan tersebut di edit ulang terutama pada jumlah karakter pesan. Proses *editing* ini tidak mengurangi makna dari pesan yang dikirim. Admin bertugas pula untuk mengedit pesan termasuk memisahkan pesan yang boleh dipublikasikan atau tidak.

Bagian yang berhak menjawab pesan aduan dari masyarakat adalah SKPD yang terkait dengan tema pesan. SKPD-SKPD ini menjawab dan dikirimkan kembali ke nomor pesduk yang akan diterima oleh administrator. Pada bagian inilah yang belum dapat dipastikan berapa lama masyarakat mendapatkan respon dari pemerintah terkait keluhan yang dikirim melalui pesduk. Di administrator jawaban tersebut masuk dan akan dipublikasikan ke *website* <http://pesduk.cimahikota.go.id>. Selain lewat alamat website tersebut, jawaban dari SKPD juga dikirim langsung ke nomor masyarakat sebagai pengirim pesan.

## F. Mereplikasi Pesduk

Replikasi pesduk dapat dengan mudah dilakukan oleh daerah lain yang menginginkan bentuk sarana pengaduan berupa penggunaan pesan singkat. Beberapa hal yang perlu dipenuhi oleh pemerintah untuk melakukan replikasi pesduk. *Pertama*, harus ada kesiapan dari pemerintah untuk membuka diri untuk menerima masukan dari masyarakat. Karena bila pelayanan ini tidak didasari atas kesiapan pemerintah, maka akan percuma sarana pengaduan ini diadakan. Jadi, esensi dari pesduk ini adalah menjawab kebutuhan masyarakat akan komunikasi langsung dengan pemerintah.

*Kedua*, tersedianya ruang publik bagi sarana pengaduan. Bila mencontohkan pesduk sebagai sarana pengaduan, maka yang diperlukan adalah ruang publik di dunia maya, yaitu menggunakan aplikasi pesduk dengan memanfaatkan internet. Ruang publik ini berperan sebagai media komunikasi. Internet ini digunakan karena melihat kebutuhan masyarakat akan akses internet sudah cukup tinggi.

*Ketiga*, *Standart Operating System* (SOP) yang harus dimiliki bagi penyedia sarana pengaduan. Pesduk belum memiliki SOP dalam implementasinya, maka bagi daerah yang hendak mereplikasinya, dapat menyempurnakan kekurangan dari pesduk ini. Mengingat peran SOP sebenarnya penting guna kejelasan instruksi kerja antar SKPD. Selain itu, SOP dapat digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pengaduan. Sehingga tidak akan keluar dari mekanisme kerja pesduk yang sudah ditentukan.

*Keempat*, komitmen yang kuat dari pemerintah sebagai penyedia layanan pengaduan untuk tetap menggunakan pesduk sebagai salah satu sarana masukan pemerintah. Komitmen ini dijalankan atas dasar kesepakatan bersama seluruh perangkat pemerintah daerah. Komitmen yang dibangun pemerintah akan menjadi senjata agar pesduk terus dikembangkan dan menuju arah perbaikan.

*Kelima*, pemimpin yang siap dikritik adalah kunci dari pembangunan suatu daerah. Ketersediaan sarana pelayanan publik, namun tidak memiliki pemimpin yang *open minded* turut menjadi faktor penghambat keberhasilan suatu mekanisme pelayanan. Pemimpin yang belum berani membuka diri menjadikan pemerintah jauh dari masyarakat. Maka bila terjadi hal demikian, dapat membuat kepercayaan pada pemerintah secara luas akan berkurang.

*Keenam*, memiliki pegawai pengelola pelayanan pengaduan yang kreatif, inovatif, serta kompetitif. Hal ini dikarenakan pelayanan pengaduan adalah cara berkomunikasi dengan masyarakat luas, maka untuk tetap menjadi sarana yang diminati masyarakat, maka diperlukan sumber daya manusia yang kreatif untuk membuat fitur-fitur baru dalam sistem pengaduan, inovatif dalam membuat mekanisme pengaduan agar semakin menarik perhatian masyarakat, serta kompetitif dibidang teknologi informasi agar operasional sistem dapat berjalan sebagaimana mestinya.

*Ketujuh*, kesiapan dana dan fasilitas. Tidak dipungkiri bahwa pengadaan suatu sarana pelayanan membutuhkan modal untuk membangun sarana dan prasarana. Murah atau tidaknya anggaran yang dipakai, dapat dilihat berdasarkan fasilitas apa saja yang dibutuhkan dalam mekanisme pengaduan. Contohnya pesduk belum seluruhnya gratis digunakan masyarakat, karena untuk mengirimkan pesan tetap berbayar sesuai tarif *SMS* setiap operator. Dapat dijadikan pertimbangan bagi daerah yang hendak menerapkan pengaduan berbasis pesan singkat, dapat bekerjasama dengan perusahaan operator untuk membebaskan biaya pengiriman pesan.

*Kedelapan*, sosialisasi yang gencar dilaksanakan. Pengenalan suatu program sarana pelayanan tidak dapat dilakukan hanya sekedar sambil berlalu. Pemerintah harus membuat cara sosialisasi sarana pengaduan kepada masyarakat, dengan harapan sarana pengaduan tersebut dapat diterima oleh seluruh unsur dan lapisan masyarakat.

Secara teknis dan praktis, replikasi program pesduk dapat diterapkan didaerah lain bahkan dapat disempurnakan dengan melihat kekurangan dari pesduk. Namun, bagi pemerintah yang

hendak menerapkan sarana pelayanan ini harus melihat pada pola kebiasaan masyarakat dan kesiapan sarana prasarana di daerah yang bersangkutan.