

**Telepon Selular, Partisipasi dan Kebijakan:  
Analisis Persepsi Masyarakat Kota Pangkalpinang  
tentang Pemanfaatan SMS untuk Menyerap  
Aspirasi Masyarakat\***

**Fitri Ramdhani Harahap dkk\*\***

***Abstarct***

*Community to provide a high appreciation of the presence of the SMS which is used as a medium for channeling aspirations. Aspirations of the community through the delivery of SMS is one way of effective, it is necessary due to time not too long or it can be said is very short, the cost of the cheap route and do not need a bureaucracy to take a long message to the aspirations of the parties desired. The government also provides a better appreciation of the utilization of SMS as a medium in managing the aspirations of the community that can be used as one of the inputs and materials for the determination of policy considerations in the implementation of regional development.*

**Pendahuluan**

Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi saat ini berdampak secara luas dalam kehidupan masyarakat. Banyak sekali kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi tersebut. Semakin canggih suatu teknologi, semakin banyak kemudahannya. Dengan mengesampingkan dampak negatif dari perkembangan teknologi yang semakin pesat, disadari atau tidak, banyak pula manfaat yang di peroleh dari adanya teknologi tersebut. Salah satunya adalah *handphone*. Dalam konteks pembicaraan ini adalah bagaimana kemudian SMS mampu menjadi salah satu media yang bisa dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang untuk melibatkan masyarakat Pangkalpinang dalam menyalurkan aspirasi kepada Pemerintah Kota Pangkalpinang.

Salah satu upaya mendorong pencapaian tata pemerintahan yang baik dalam kerangka menuju perubahan birokrasi yang akuntabel, transparan, demokratis dan efisien adalah dengan melibatkan masyarakat dalam setiap proses

---

\* Penelitian dilakukan oleh Tim yang terdiri dari Fitri Ramdhani Harahap, Nizwan Zukhri, dan Idil Akbar

\*\* Staf dosen Universitas Bangka Belitung

penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten/Kota. Partisipasi dimaksudkan mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, partisipasi juga dimaksudkan untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat<sup>1</sup>. Sebagaimana yang diamanatkan dalam UU, maka Pemerintah Daerah dalam hal ini dituntut harus mampu menyediakan ruang partisipasi bagi masyarakat sekaligus menyerap setiap keinginan masyarakat. Untuk itu diperlukan suatu media yang dapat dijadikan sarana bagi masyarakat untuk berpartisipasi. Media tersebut adalah *short message service* (SMS). Meski dalam pemikiran yang sederhana, media ini dapat dipandang sebagai cara bagi Pemerintah Kota Pangkalpinang untuk melibatkan atau mengajak partisipasi masyarakat dalam menangani permasalahan pemerintahan daerah.

Dengan beragamnya permasalahan yang dihadapi, tentu partisipasi masyarakat sangatlah dibutuhkan, sebab bagaimanapun Pemerintah Kota Pangkalpinang tidak bisa melakukan semua itu sendiri. Perlu keterlibatan masyarakat di dalamnya. Karena itu terobosan untuk menyerap aspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi seluler merupakan upaya agar Pemerintah Kota Pangkalpinang tidak bekerja sendiri dan dapat mengikutsertakan masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang ada.

## **Pembahasan**

### **Persepsi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan SMS**

Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi atau keinginan masyarakat untuk menyampaikan masukan/saran atau kritik yang sifatnya membangun bagi peningkatan pelaksanaan pembangunan di suatu wilayah baik meliputi suatu Kabupaten/Kota atau Provinsi bahkan suatu negara. Salah satunya adalah kesulitan masyarakat untuk mencari atau menentukan media apa yang harus digunakan untuk menyampaikan aspirasi tersebut.

Dalam era kemajuan teknologi komunikasi saat ini, dunia seakan semakin dekat, dunia seakan tanpa batas. Telepon seluler (*Handphone*) merupakan kebutuhan pokok yang selalu mendampingi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan telepon seluler bukan hanya digunakan untuk melakukan percakapan secara langsung (*secara oral*) antara satu individu dengan individu lainnya tetapi juga dimanfaatkan untuk mengirimkan pesan melalui tulisan yang terkenal dengan istilah SMS (*Short Message Services*). Awalnya pemanfaatan SMS hanya

---

<sup>1</sup> <http://www.goodgovernance.or.id/Sitemap.asp>

digunakan untuk menyampaikan pesan yang sifatnya pribadi atau bisnis, namun kemudian berkembang untuk keperluan-keperluan lainnya.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang memiliki Telepon Seluler (*Handphone*) di Kota Pangkalpinang merupakan pengguna SMS aktif. Dari 100 responden yang ada, 35% merupakan pengguna SMS aktif, sementara 37% responden merupakan pengguna SMS yang sangat aktif sekali, hanya sebagian kecil saja yang kurang aktif atau tidak aktif dalam memanfaatkan *Handphone* untuk melakukan SMS. Dari keseluruhan responden pengguna SMS tersebut, umumnya mereka tahu bahwa SMS bisa dimanfaatkan sebagai media penyalur aspirasi, hanya 3% responden yang tidak mengetahui tentang pemanfaatan SMS sebagai media penyalur aspirasi. Bahkan banyak masyarakat yang bukan hanya sudah mengetahui adanya pemanfaatan SMS sebagai media untuk menyampaikan aspirasi tetapi juga menyatakan setuju adanya pemanfaatan SMS sebagai media penyalur aspirasi yang efektif. Berbagai alasan dikemukakan mengapa SMS merupakan media penyalur aspirasi yang efektif seperti biayanya yang murah, diperlukan waktu yang tidak terlalu lama atau dapat dikatakan sangat singkat, dan yang lebih penting tidak diperlukan jalur birokrasi yang panjang untuk sampainya suatu pesan atau aspirasi kepada tujuan yang diinginkan misalnya kepada pihak-pihak sebagai pengambil kebijakan misalnya Walikota/Bupati untuk wilayah Kabupaten/Kota, Gubernur untuk wilayah Provinsi, dan Presiden untuk tingkat negara, atau pihak-pihak pengambil kebijakan lainnya.

### **Media dan Bidang Penyampaian Aspirasi**

Berbagai media baik itu media elektronik maupun media cetak yang telah memanfaatkan SMS sebagai media untuk menyalur aspirasi seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain. Sejauh yang diketahui masyarakat Kota Pangkalpinang, stasiun televisi yang banyak memanfaatkan SMS sebagai media untuk menyalurkan aspirasi adalah Metro TV (33%) dan RCTI (27%). Hal ini disamping disebabkan memang 2 stasiun televisi swasta ini banyak menyalurkan/meminta pendapat masyarakat melalui SMS tetapi juga disebabkan daya pancar siarannya yang memang sudah menjangkau ke seluruh Kota Pangkalpinang. Sedangkan yang paling sedikit adalah Bangka TV (0,9%) , hal ini disebabkan siaran dari stasiun televisi lokal yang berpusat di Kota Sungailiat ini hanya bisa ditangkap oleh sebagian kecil masyarakat di Kota Pangkalpinang. Sementara itu stasiun radio yang banyak dipilih masyarakat sebagai stasiun radio yang banyak memanfaatkan SMS untuk menyalurkan aspirasi adalah Radio Sonora (29%), disusul Radio Prima (26%) dan Radio Pratama (9%) responden.

Selain media elektronik, juga terdapat media cetak yaitu surat kabar dan

majalah yang banyak dimanfaatkan sebagai media penyalur aspirasi. Surat kabar yang banyak memanfaatkan SMS untuk menyalurkan aspirasi adalah Bangka Pos dan Babel Pos. Terpilihnya dua surat kabar terbitan lokal mengungguli surat kabar terbitan nasional ini disebabkan memang dua surat kabar ini setiap hari menyediakan kolom SMS untuk menyalurkan aspirasi masyarakat kepada pihak-pihak yang berwenang. Lewat kolom SMS masyarakat juga dapat menerima jawaban SMS yang dikirimkan dari pejabat atau para pengambil kebijakan. Majalah yang dipilih masyarakat sebagai majalah yang banyak memanfaatkan SMS sebagai Media penyalur informasi adalah majalah/tabloid Keren Beken, Pulsa, Gaul dan majalah/tabloid lokal yaitu Pangkalpinang. Sedangkan media lain-lain yang banyak memanfaatkan SMS untuk menyampaikan aspirasi adalah dialog langsung, kotak saran, SMS SBY dan kotak pos 5000.

Empat bidang masalah yang banyak disampaikan masyarakat aspirasinya adalah Politik dan Pemerintahan, Sosial Budaya, Hukum serta Ekonomi. Tingginya prosentase aspirasi masyarakat dibidang Politik dan Pemerintahan disebabkan oleh banyak media yang meminta apresiasi masyarakat terhadap calon pemimpin seperti Walikota/Wakil Walikota, Bupati/Wakil Bupati, Gubernur/Wakil Gubernur, Presiden/Wakil Presiden, anggota DPR dan DPRD, disamping itu juga disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang menyoroti kinerja pemerintahan baik di bidang Eksekutif, Legislatif maupun Yudikatif. Bidang Sosial Budaya menempati peringkat kedua mengenai bidang permasalahan yang banyak disoroti oleh masyarakat melalui SMS, hal ini merupakan dampak langsung adanya proses pelaksanaan pembangunan. Banyaknya nilai-nilai sosial budaya yang terus tergerus menyebabkan sebagian masyarakat yang merupakan bagian dari Sosial Budaya tersebut ikut prihatin, masalah banyaknya masyarakat yang harus tergusur karena pembangunan sehingga perlu menyampaikan aspirasinya melalui SMS. Permasalahan Hukum juga menjadi bidang yang banyak disampaikan masyarakat melalui SMS, hal ini disebabkan kondisi yang memang terjadi di tengah-tengah masyarakat seperti; tidak adanya kepastian Hukum, masih carut marutnya lembaga peradilan di Indonesia, serta penyelesaian masalah Hukum yang terkesan tebang pilih merupakan beberapa permasalahan yang banyak mendapat sorotan masyarakat melalui SMS. Masalah lain yang juga menjadi sorotan masyarakat adalah bidang Ekonomi, yang meliputi masalah ketidakberdayaan masyarakat di bidang Ekonomi, kenaikan harga-harga termasuk harga BBM, tingginya angka pengangguran yang diperparah dengan banyaknya pemutusan hubungan kerja, dan lain-lain.

## **Pemanfaatan SMS dan Kebijakan Perkembangan Daerah**

Sebagai Ibu kota Provinsi yang giat melaksanakan pembangunan sesuai dengan visi dan misinya, Pemerintah Kota Pangkalpinang memerlukan adanya kerjasama dalam pelaksanaan pembangunan dari berbagai pihak termasuk masyarakat. Diharapkan dapat memberikan usulan terhadap proyek-proyek pembangunan yang akan dilaksanakan, dan juga diharapkan dapat melakukan kontrol terhadap pelaksanaan pembangunan tersebut

Untuk menampung aspirasi masyarakat Pemerintah Kota Pangkalpinang telah melakukan berbagai cara seperti mengadakan Musyawarah Rencana Pembangunan (MUSRENBANG) yang dilaksanakan mulai tingkat RT, Kelurahan, Kecamatan, dan ditingkat Kota, bahkan selanjutnya juga dibahas pada tingkat Provinsi bersama dengan Kabupaten-kabupaten lainnya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dengan Musrenbang diharapkan masyarakat dapat menyampaikan saran-saran atau usulan pembangunan, dengan demikian masyarakat bukan hanya merupakan objek dari pembangunan, tetapi juga subyek dari pembangunan.

Cara lain yang pernah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang untuk menampung aspirasi masyarakat adalah dengan menyediakan kotak saran. Dari hasil Observasi dan wawancara yang dilakukan pada pemerintah Kota Pangkalpinang diperoleh jawaban bahwa pengadaan SMS dengan nomor khusus yang disediakan oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang untuk menampung aspirasi masyarakat dirasakan tidak efektif, karena aspirasi yang disampaikan masyarakat tidak langsung dapat sampai kepada pengambil kebijakan, misalnya dalam hal ini adalah Walikota atau Wakil Walikota..

Oleh karena itu Pemerintah Kota Pangkalpinang dalam menampung aspirasi masyarakat lebih memilih menempuh kebijakan dengan cara memperkenankan masyarakat untuk menyampaikan langsung SMS kepada nomor Walikota/Wakil Walikota atau pejabat-pejabat lain dilingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang. Dengan SMS langsung, semua saran, masukan dan kritik dapat dengan cepat sampai kepada pengambil kebijakan, selanjutnya para pengambil kebijakan dapat segera menentukan masukan atau saran yang mana yang dapat direalisasikan.

## **Penutup**

1. Sebagian besar masyarakat memberikan apresiasi yang tinggi dengan adanya pemanfaatan SMS yang digunakan sebagai media bagi penyaluran aspirasi. Penyampaian aspirasi masyarakat melalui SMS merupakan salah satu cara yang efektif, hal ini disebabkan diperlukan waktu yang tidak terlalu lama atau

dapat dikatakan sangat singkat, biaya yang murah dan yang lebih penting lagi tidak diperlukan jalur birokrasi yang panjang untuk sampainya suatu pesan atau aspirasi masyarakat kepada pihak yang diinginkan.

2. Pemerintah Kota Pangkalpinang memberikan apresiasi yang baik dengan adanya pemanfaatan SMS sebagai media dalam mengelolah aspirasi masyarakat yang selanjutnya dapat digunakan sebagai salah satu masukan dan bahan pertimbangan bagi penentuan kebijakan dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Pemerintah Kota Pangkalpinang lebih memilih menempuh kebijakan dengan cara memperkenankan masyarakat untuk menyampaikan langsung SMS kepada nomor Walikota/Wakil Walikota atau pejabat-pejabat lain dilingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang. Dengan SMS langsung, semua saran, masukan, dan kritik dapat dengan cepat sampai kepada pengambil kebijakan, selanjutnya para pengambil kebijakan dapat segera menentukan masukan atau saran yang mana yang dapat direalisasikan.

## Daftar Pustaka

- Al-Jakartaty, Erwin H. 2000. *Tragedi Bumi Seribu Pulau: Mengkritisi Kebijakan Pemerintah dan Solusi Penyelesaian Konflik*. Gubuk Kajian Mutiara Nasional. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 2007. *Kepulauan Bangka Belitung Dalam Angka 2006/2007*. BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Pangkalpinang.
- Balai Pustaka. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke Tiga*. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Geertz, Clifford. 1986. *Mojokuto Dinamika Sosial Sebuah Kota di Jawa*. Pustaka Grafiti. Jakarta.
- Hadna, H. Agus, dkk. 2003. *Teladan dan Pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daaerah*. PSKK UGM. Yogyakarta.
- Karim, Abdul Gaffar (ed). 2003. *Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah Di Indonesia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Prijono, OS dan AMW Pranarka. 1996. *Pemberdayaan; Konsep, Kebijakan dan Implementasi*. CSIS. Jakarta.
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma kritis dalam studi kebijakan publik: perubahan dan inovasi kebijakan publik dan ruang partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sarjadi, Soegeng. 2004. *Meneropong Indonesia 2020: Pemikiran dan Masalah Kebijakan*. Soegeng Sarjadi Syndicated. Jakarta.
- Sujamto. 1991. *Otonomi, Birokrasi, Partisipasi*. Dahara Prize. Jakarta.

- Sjaifudian, Hetifah. 2003. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor. Jakarta.
- Tamsir, Muhammad Kernal. 2005. *Dalam Jurnal Admisnitiasi Pemerintah Daerah*. Program Pasca Sarjana STPDN/IPDN Depdagri. Bandung.
- Thoha, Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, PT Media Widya Mandala. Yogyakarta.
- Usman, Sunyoto. 2003. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Wardiat, Dede. 2005. *Partisipasi Publik Di Era Otonomi Daerah*. LIPI. Jakarta.
- Widodo, Amd. Dkk. 2002. *Kamus Ilmiah Populer*. Absolut. Jakarta.

**Situs:**

[www.ekonomirakyat.org/edisi\\_s/artikel\\_2htm](http://www.ekonomirakyat.org/edisi_s/artikel_2htm)

[www.goodgovernance.or.id/Sitemap.asp](http://www.goodgovernance.or.id/Sitemap.asp)

[www.bangkapos.com](http://www.bangkapos.com)

[www.yappika.or.id/index.php?option=com\\_content&task=view&id=57&Itemid=70](http://www.yappika.or.id/index.php?option=com_content&task=view&id=57&Itemid=70)

**Data Peneliti :**

Nama : Fitri Ramdhani Harahap, S.Sos.  
Tempat/Tgl Lahir : Sidikalang, 17 Juli 1980  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Email : fitri-harahap@ubb.ac.id  
dha3n@yahoo.com  
Alamat : Jl. Mentok No. 189 Rt. 07/Rw. 01  
Kelurahan Kramat, Kecamatan Rangkui  
Pangkalpinang, Bangka Belitung - 33134

Nama : Nizwan Zukhri, S.E., M.M.  
Tempat/Tgl Lahir : Bengkulu Utara, 27 Januari 1968  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jl. Depati Amir No. 17 Rt.1/Rw.1 Pangkalpinang  
Bangka Belitung

Nama : Idil Akbar, S.IP.  
Tempat/Tgl Lahir : Belitung, 13 Agustus 1981  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Email : akbar1308@yahoo.com  
idil.akbar@gmail.com  
Alamat : Jl. Air Raya Gg. Idaman Rt. 03/Rw.05 Perawas Tanjung  
Pandan Belitung