

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK),
ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW)
(Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)**

Rizky Hersya Pratama, Abdul Hakim, Muhammad Shobaruddin

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: eckyhersya@gmail.com

Abstract: *Public Service-Based Information Technology and Communication (ICT), Electronics Neighborhood/Pillars of Citizens (e-RT/RW) (Study of e-Government in Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). This study is based on the new way to manage public sector-oriented management services to the community forward, rather than the interests of the government. E-Government Program is a program of e-RT/RW Surabaya. The results showed the program e-RT/RW sourced from Surabaya Mayor Factors supporting the program e-RT/RW in the Kelurahan Ketintang, Gayungan, Surabaya is the full support of the government and relevant parties, the basic service standards and infrastructure are qualified. Whereas the inhibiting factor is the public interest, a lack of internal party support, and lack of maintenance of infrastructure. From the research, the researchers suggest that the necessary socialization harder, but not merely socialization but also training to people to operate online. Transparent financial accountability. Holding intense communication forum, addition of website content, and control of technical problems with a thorough evaluation.*

Keywords: *e-Government, programs, e-RT/RW*

Abstrak: **Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya).** Penelitian ini dilandasi oleh cara pandang baru dalam mengelola sektor publik, pengelolaan yang berorientasi mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, ketimbang kepentingan pemerintahan. Program e-Government ini adalah program e-RT/RW kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan program e-RT/RW bersumber dari Walikota Surabaya Faktor pendukung program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya adalah support penuh dari pemerintah dan pihak terkait, adanya standar pelayanan baku dan infrastruktur yang mumpuni. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu animo masyarakat, kurangnya dukungan pihak internal, dan kurangnya maintenance sarana prasarana,. Dari hasil penelitian, peneliti menyarankan bahwa diperlukan sosialisasi lebih giat, namun tidak sekedar sosialisasi namun juga pelatihan kepada masyarakat untuk mengoperasikan secara online. Akuntabilitas pendanaan yang transparan. Mengadakan forum komunikasi yang intens, penambahan konten website, dan pengendalian kendala teknis disertai evaluasi menyeluruh.

Kata kunci: e-Government, program, e-RT/RW

Pendahuluan

Perkembangan paradigma administrasi publik dalam mengantisipasi kemajuan TIK misalnya kemajuan elektronik berbasis internet. Model ini, diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerja sama/koordinasi baik antar pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta maupun antar pusat dan daerah.

Kota Surabaya sendiri, telah berupaya mengintegrasikan sistem *e-government* melalui perubahan dari sistem kerja yang konvensional menjadi sistem kerja berbasis TIK. Kemudian penggunaan sambungan internet nirkabel misalnya, sudah digunakan di berbagai taman-taman di kota Surabaya. Seperti taman Bungkul dan taman Prestasi yang telah memakai fasilitas *wi-fi*. Selain itu, pada tahun 2009, pemerintah kota Surabaya telah melaksanakan program Surabaya *Broadband Citizen*, yaitu pemasangan titik hot spot di area-area tertentu contohnya di rusun Penjaringan Sari, rusun Urip Sumoharjo,

dan Taman Flora. Pada tahun yang sama dilaksanakan juga pelatihan berbasis internet untuk 1000 orang pegawai untuk melaksanakan program tersebut.

Sehubungan dengan hal itu, pemerintah kota Surabaya memahami bahwa pada akhirnya pencapaian visi Surabaya yang melek IT akan bertumpu pada sejauh mana pencapaian yang diraih dari pelaksanaan program e-RT/RW di Kota Surabaya. Berbagai aplikasi-aplikasi *e-Government* dalam bentuk sistem informasi diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan komunikasi baik antara pemerintah dengan masyarakat, maupun dalam dunia usaha. Maka dari itu, diperlukan aplikasi-aplikasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang memadai serta internet untuk pengolahan dan pertukaran informasi dari berbagai *stakeholder*. Diharapkan berbagai pihak yang memerlukan terlebih masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan pemerintah juga mendapat feedback masyarakat berupa masukan dan informasi dari masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam *e-government* umumnya dipakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan yang digunakan demi kepentingan publik yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Peran media internet merupakan entitas dari bentuk teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah agar berinteraksi secara langsung dengan masyarakatnya tanpa terkendala ruang dan waktu. Berdasarkan uraian diatas setidaknya ada dua rumusan masalah yaitu, 1) Bagaimana pemanfaatan program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan kota Surabaya? 2) Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam menerapkan program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan kota Surabaya?. Tujuan penelitian ini ialah mendeskripsikan pelayanan program e-RT/RW dalam rangka mewujudkan masyarakat Surabaya yang cakap TIK, kemudian untuk mengetahui dan menganalisis layanan program e-RT/RW dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat dan faktor-faktor pendukung dalam menerapkan program e-RT/RW.

Tinjauan Pustaka

A. *Electronic Government (e-Government)*

E-Government sering dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing-masing individu atau institusi. Dalam cakupan negara,

pemahaman mengenai konsep *e-government* di suatu negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal dari negara yang bersangkutan. Menurut World Bank yang dikutip oleh Setyadi (2003) mendefinisikan *e-government* yang mana dapat berarti bahwa *e-government* mengacu pada pemanfaatan TIK oleh institusi pemerintah, seperti *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing*, yang selanjutnya dapat mendukung transformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintah lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Keuntungan lain dari pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah diantaranya dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan atau dapat mengurangi biaya.

B. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Hidayaningrat dikutip oleh Suwondo (2001, h.29) menjabarkan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan.

Sedangkan seperti yang dikemukakan Siagian (1992, h.131) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut: a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya, b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital, c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*), hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan *e-government*. Prinsip-prinsip

tersebut ialah prinsip aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN diantaranya adalah pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, pangan dan papan, pelayanan kemasyarakatan. Di dalam pelaksanaannya, pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan melalui beberapa pola. Pola-pola di dalam memberikan pelayanan publik dijelaskan pula oleh LAN yaitu pola pelayanan teknis fungsional, pola pelayanan satu pintu, pola pelayanan satu atap, pola pelayanan terpusat, dan pola pelayanan elektronik.

C. Konsep Efisiensi dan Efektivitas

Chester Barnard, yang dikutip dalam Kebijakan Kinerja Karyawan menurut Prawirosentono, (1999, h.28), pengertian efektif dan efisien dikaitkan dengan sistem kerjasama yakni dalam organisasi perusahaan atau lembaga pemerintahan.

Efisiensi, efektifitas dan transparansi merupakan unsur vital dalam mewujudkan *e-Government*, sehingga *e-Government* sangat sejalan dengan usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Disamping itu, *e-Government* diharapkan dapat mendukung tata kelola, produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dengan demikian, untuk menghadapi era global ini Pemerintah Daerah dituntut untuk membangun komitmen di segala bidang.

E. Partisipasi

Partisipasi masyarakat seperti yang dikemukakan Abu Huraerah, (2008) membagi jenis-jenis partisipasi sebagai berikut:

- a. Partisipasi buah pikiran,
- b. Partisipasi tenaga,
- c. Partisipasi harta benda,
- d. Partisipasi keterampilan dan kemahiran,
- e. Partisipasi sosial.

Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini berupaya mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan dan kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis tentang pelayanan Pemerintah Kota Surabaya dalam program *e-RT/RW*.

b. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2007, h.237), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan, yaitu: *Pertama*, penetapan fokus membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat pendirian menjadi layak. *Kedua*, penetapan fokus secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang mengalir masuk.

Melalui penetapan fokus penelitian, akan dapat membatasi studi agar lebih terarah dan fokus, untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan permasalahan.

c. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah di Pemerintah Kota Surabaya. Situs penelitian adalah tempat dimana seharusnya peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Adapun yang menjadi situs dalam penelitian ini di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan kota Surabaya.

d. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

e. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut;

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan secara langsung fenomena-fenomena yang diteliti.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*)
3. Catatan lapangan, berisi tentang pokok-pokok informasi yang diperoleh selama peneliti melakukan wawancara dan observasi.

Pembahasan

1. Aspek Kebijakan

E-government untuk pelayanan masyarakat. Jajaran Pemerintah Kota Surabaya dengan PT. Telkom Divre V Jawa Timur melaksanakan kerja sama yang ditandai dengan adanya penandatanganan MoU, Jum'at pada 23 April 2010, ditandatangani oleh Walikota Surabaya Bambang DH dan GM Consumer Service PT. Telkom Area Jawa Timur Joko Raharjo, hal ini berkaitan dengan pembangunan infrastruktur *e-RT/RW*. Diungkapkan Walikota Surabaya Bambang DH, dengan adanya penandatanganan

MoU adalah untuk menggenjot peningkatan internet khususnya warga Kota Surabaya. E-RT/RW kemudian diharapkan mampu meningkatkan pelayanan informasi TIK, dan sebagai penghubung antara warga ke Pemerintah Kota Surabaya.

2. Kepemimpinan dan Organisasi

Sebenarnya keinginan untuk mengembangkan tatakelola suatu organisasi bukan hal baru, pemanfaatan IT seperti layanan pengaduan masyarakat berbasis sms, e-sapawarga pun demikian, yang mana semua layanan tersebut terpublish di *web* pusat pemerintah daerah, sekaligus dapat digunakan sebagai alat untuk meninjau, monitoring dan evaluasi kinerja khususnya lingkup Pemerintah tingkat satuan kerja perangkat daerah (SKPD).

3. Pengembangan Perencanaan Program dan Pemantauan Layanan.

Dengan sapawarga ini, informasi tentang proyek di tiap wilayah/ Laporan yang masuk pada tahun pertama sejak launching pada 28 November 2011 sebanyak 698 keluhan. Pada 2012, tercatat 2.717 keluhan, meningkat menjadi 4.176 keluhan pada tahun 2013, dan pada 2014 sebanyak 4.298 keluhan.

4. Pendanaan

Pada program e-RT/RW, dalam penyusunan sistem anggaran dilakukan dengan *e-budgeting*. Di dalamnya mencantumkan berapa besar biaya perjalanan dinas dan kebutuhan operasional lainnya. dengan *e-budgeting*, penyusunan anggaran dinas dapat ditekan hingga tiga hari saja. Setiap bulan akan dilakukan evaluasi apa penyebab keterlambatannya. Namun, terdapat kendala pada pelaksanaannya, yaitu masyarakat belum dapat mengakses *e-budgeting* secara maksimal.

B. Pembahasan

Penerapan *e-government* setidaknya terdiri dari tiga bagian, yaitu langkah publikasi, interaksi, dan transaksi seperti yang dikutip Howard (2001).

1. Partisipasi Publik terhadap layanan e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan Surabaya

Terdapat beberapa bentuk partisipasi yang terlibat. Yang pertama adalah partisipasi dalam pengambilan keputusan, beberapa keputusan strategis diambil setelah diadakan musyawarah seperti respon untuk keluhan masyarakat, keperluan administrasi, dan layanan lainnya. Kedua, partisipasi langsung, partisipasi

representatif, dan partisipasi dalam bentuk dukungan berupa keterlibatan mental. Kedua, partisipasi langsung dalam kegiatan bersama secara fisik dan tatap muka, yang tercermin dengan adanya pelatihan, sosialisasi, dan sebagainya. Ketiga, Partisipasi representatif, ini adalah jenis partisipasi dalam bentuk mandat kepada wakil-wakil yang duduk dalam organisasi atau panitia.

2. Pemanfaatan Program e RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan Surabaya

Adapun Pemanfaatan dalam program e-RT/RW yang bisa diakses masyarakat Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, antara lain meliputi:

- (1) Pertemanan, sebagai situs jaringan pertemanan sosial, tentunya salah satu kelebihan dari sapa warga yaitu untuk dapat menjalin pertemanan atau persaudaraan antar warga Surabaya. Sehingga dalam situs ini terdapat menu (teman) yang dalamnya, pengguna bisa mencari data mengenai teman atau untuk menambah teman.
- (2) E-toko, Konten ini digunakan untuk melakukan kegiatan ekonomi (khususnya bagi UKM) pengguna dapat mengiklankan barang dagangannya dan pembeli dapat memperoleh informasi mengenai produk yang akan dibelinya.
- (3) E-government, konten ini digunakan untuk menambah wawasan atau pengetahuan bagi pengguna, karena di dalamnya terdapat:
 - a. Berita tentang Kota Surabaya secara keseluruhan
 - b. Tentang pengadaan barang dan jasa
 - c. Sebagai sarana mendapat informasi berupa masukan terhadap proyek yang sedang berlangsung di daerah pengguna. Dengan *member* para ketua RT dan RW dapat langsung melaporkan secara tepat waktu ke situs sapawarga.surabaya.go.id Info tersebut akan otomatis tersampaikan ke akun SKPD terkait, misalnya sebagai penanggung jawab proyek tertentu.
 - d. Mengetahui kebutuhan komunikasi kesehatan Indonesia pada umumnya dan komunitas kesehatan di ruang lingkup Kota Surabaya khususnya.
 - e. Untuk menambah pengetahuan dan menjadi sarana belajar bagi siswa SD, SMP, SMA, SMK.
 - f. Melaporkan secara *real time* jika ada kejadian awal wabah penyakit atau anak putus sekolah karena orang tuanya mendadak miskin dengan meneruskan laporan warga.

g. Administrasi RT/RW. dikembangkan untuk kecepatan dan ketepatan pengurusan administrasi RT/RW. Konten ini dapat memudahkan baik bagi warga, RT maupun RW untuk mengurus kegiatan administrasi.

3. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pemanfaatan program *e*-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan Surabaya

(a.) Faktor Pendukung

Ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dalam mengembangkan konsep digital di sektor publik yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

(b.) Faktor Penghambat

Adanya faktor penghambat program ini antara lain; kurang antusiasnya masyarakat Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan Surabaya, kurangnya *Internal Support*, dan terbatasnya sarana dan prasarana. Kurang antusias masyarakat terlihat dari hanya anak-anak muda saja yang memanfaatkan program ini, dan pada sosialisasi selain kurangnya jumlah masyarakat yang hadir, peserta yang hadir juga cenderung pasif. Sedangkan dari internal sendiri

hanya fasilitas yang disediakan cenderung terkesan seadanya. Kemudian dari beberapa fasilitas yang ada juga beberapa didapati dalam keadaan tidak berfungsi ataupun rusak, sehingga menghambat masyarakat untuk praktik menggunakan layanan secara online.

Kesimpulan

Pemanfaatan program *e*-RT/RW di Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik, yang pelaksanaan programnya berasal dari pemerintah selaku regulator dan pemberi fasilitas, yang didukung dengan faktor pengembangan konsep digital. Namun, juga ada beberapa faktor penghambat seperti kurangnya animo masyarakat, kurangnya internal support, serta sarana dan prasarana yang perlu diadakan pembenahan. Selain itu, perlu diadakan forum-forum komunikasi yang *intens* di seluruh lapisan elemen masyarakat, kemudian tidak hanya sekedar sosialisasi, hendaknya kemudian disertakan pula simulasi atau praktek agar masyarakat lebih mengerti lagi penggunaan layanan secara online ini dan juga hendaknya memperhatikan aspek evaluasi secara menyeluruh, tidak hanya memperhatikan berdasarkan dari keluhan masyarakat, namun juga dari aspek program dan layanan itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Bank Dunia. (2002). **E*Government: A Defintion of E*Government.** (<http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>) [Diakses pada 2 Juni 2014].
- Barnard, Chester. (1999). **Kebijakan Kinerja Karyawan**, Cambrigde Mass, Harvard University Press.
- Handyaningrat, S. (1988). **Administrasi Negara Baru**. Jakarta, LP3ES.
- ISO 27001:2005. **Keamanan Database. Information Security Management System.** [online] <http://www.dqsindonesia.com/90-iso-product/our-product/154-iso-27001-keamanan-data.html>. (Diakses pada 18 Agustus 2014).
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). **SANKRI: Buku 1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara**. Jakarta, Perum Percetakan Negara RI.
- Moenir. (1998). **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian, S.P. (1992). **Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/224/436.1.2/2010**. Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya.
- Suwondo. (2001). **Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi**. Jakarta, Bumi Aksara