



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA BEKASI¹

BEKASI CITY PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT

Witra Apdhi Yohanitas
Teguh Henry Prayitno

Lembaga Administrasi Negara
Jl. Veteran No 10, 10110
E-mail: witra.ay@lan.go.id; witra_ay@yahoo.com;
teguhhenry@gmail.com

Abstract

One manifestation of good governance is the availability of infrastructure that providing information and take into account of people's expectations, so that it can be used to improve the performance of government services. Basically, public has the right to use the complaints media if the performance of the government is not in line with public prospects. By giving an example of complaints managements and policies that are applied in the city of Bekasi as a benchmark that can be copied or replicated in other agencies. This study utilize exploratory descriptive method that link with regulation in order to explain the complaint in a straightforward and structured. Bekasi city has packed a system of provision of information and public complaints by utilizing technology which is the website and the SMS center. In addition, to support the success of the public services, Bekasi provides clear rules related to the provision of information and public complaints, and organizing transparency complaint data and simple management. Model that performed by Bekasi Local Government is quite simple, therefore it can be duplicated/ replicated in other local governments.

Keywords: *complaint management, Bekasi City, website, sms center, community expectations*

Abstrak

Salah satu wujud pemerintahan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk pemberian informasi, mendengar dan memperhatikan harapan masyarakat sehingga dapat menjadi perbaikan pelayanan dan kinerja pemerintah. Masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya. Pemberian contoh pola pengaduan yang diterapkan di kota Bekasi dan memberikan beberapa contoh kebijakan yang ditempuh agar pengelolaan pengaduan yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan diharapkan pengelolaan pengaduan kota Bekasi

¹ Naskah diterima pada 30 Juni 2014, Revisi pertama pada 9 September 2014, Revisi kedua pada 6 November 2014, Revisi ketiga pada 4 Desember 2014 disetujui terbit pada 12 Desember 2014



dapat menjadi pembanding yang dapat dicontoh atau direplikasi instansi lain. Melalui Metode deskriptif eksploratif terhadap peraturan dipilih untuk menjelaskan pengaduan secara lugas dan terstruktur. Kota Bekasi telah mengemas suatu sistem pelayanan penyediaan informasi dan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan sarana teknologi yaitu situs *web* dan *sms center*. Selain itu, untuk menunjang keberhasilan pelayanannya, kota Bekasi memberikan aturan yang jelas terkait pemberian informasi dan pengaduan masyarakat, dan melakukan transparansi data pengaduan serta manajemen yang sederhana. Model yang dilakukan cukup sederhana, maka pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh kota Bekasi dapat ditiru/ direplikasi di daerah lain.

Kata Kunci: pengelolaan pengaduan, Kota Bekasi, situs web, sms center, harapan masyarakat

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia didasarkan atas pemenuhan kewajiban prinsip akuntabilitas. Melalui akuntabilitas tersebut, instansi pemerintah dituntut untuk menjadi mitra sejajar dalam penyelenggaraan Negara dengan masyarakat. Salah satu wujud dari akuntabilitas tersebut adalah peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Akuntabilitas juga merupakan salah satu prinsip *good governance* yang menitikberatkan kepada pertanggungjawaban kepada publik. Penerapannya bisa terlihat pada proses desentralisasi terhadap kewenangan. Hakikat desentralisasi sebagaimana dinyatakan oleh Hoessein (2002) adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Instansi penyelenggara pemerintahan secara independen dapat dan harus mendengar dan

memperhatikan harapan masyarakat. Harapan tersebut dapat berupa pengaduan yang mengkritik dan membangun yang disampaikan melalui media yang disediakan oleh penyelenggara pemerintahan.

Konsep *good governance* sendiri sudah marak dikemukakan oleh banyak media, pernyataan politik pejabat pemerintah, dan berbagai seminar pada tahun 1996. Sejak saat itu sudah banyak yang mencoba untuk menjelaskan tentang konsep tersebut. Meski *governance* memiliki asal kata yang sama dengan *government* yaitu *togovern* (memerintah). Berdasarkan pemaknaan yang ditawarkan berbagai pakar, *governance* lebih merujuk pada tindakan proses, atau pola dalam penyelenggaraan pemerintah.² *Governance* melibatkan berbagai aktor yang dapat terkait dengan pemenuhan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat berhak untuk meminta pertanggungjawaban atas kepentingan dan kesejahteraannya. Pertanggungjawaban tersebut dapat disalurkan melalui pengaduan yang disediakan oleh pemerintah dalam

² Dikutip dari Kajian Lembaga Administrasi Negara berjudul *Penerapan Good Governance Di Indonesia* pada tahun 2007



rangka perbaikan pelayanannya kepada masyarakat.

Pemerintah yang baik diwujudkan dalam sebuah kerjasama yang solid antar penyelenggara pemerintahan dan juga bertanggung jawab. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik tersebut maka diperlukan sinergi yang kondusif diantara pemerintah, swasta dan masyarakat. Menurut Utomo (2008) dengan pendekatan desentralisasi, peluang masyarakat untuk berpartisipasi sangat dimungkinkan dengan semakin dekatnya jarak antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat berhak mendapatkan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah sebagai aktor dari target pemenuhan kepentingan oleh pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya dan hal itu harus disediakan oleh pemerintah. Dilain pihak, sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, maka pemerintah berkewajiban untuk menerima dan mengelola pengaduan yang masuk dari masyarakat dan juga wajib menyediakan sarana pengaduan. Untuk itu inovasi dibutuhkan untuk memperbaikinya. Inovasi disektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau dan merata (Suwarno 2008: 32-33). Dalam prakteknya, sangat diperlukan faktor komitmen dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada kenyataannya, masih ada penyelenggaraan pelayanan yang mengabaikan masyarakat yang harus dilayani. Penyebab mendasarnya adalah pelayanan yang dilakukan hanya untuk memenuhi tugas dan fungsinya tanpa mempedulikan apa yang diharapkan masyarakat. Hal ini terjadi akibat penyusunan tugas dan fungsi penyelenggaraan masyarakat berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh penyelenggara tersebut belum berdasarkan pada tahap manfaat apa yang akan diberikan kepada masyarakat. Pada akhirnya masyarakat penerima pelayanan menjadi berfikir bahwa tidak ada manfaatnya jika mereka menyampaikan keinginan mereka jika tindak lanjutnya tidak dapat terlihat. Saat hal ini terjadi, maka kualitas dari pelayanan justru harus dipertanyakan. Tidak adanya kritikan, saran, maupun masukan dari masyarakat bukan berarti pelayanan yang dilakukan bagus. Mungkin ini malah menjadi awal dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan.³ Dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia



daerah sebagai peraturan pengganti UU No. 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa setiap daerah diberikan wewenang mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat masing-masing. Hal ini menjadi langkah awal munculnya semangat otonomi daerah di kalangan Pemerintah Provinsi, Kota dan Kabupaten. Otonomi daerah memberikan peluang bagi Pemerintah Daerah (Pemda) untuk menerapkan sistem desentralisasi demi memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Menurut Soenarto (2001) salah satu aspek yang harus menjadi perhatian dalam menerapkan otonomi daerah yang adalah penerapan pelayanan publik yang baik.⁴ Beliau juga mengatakan otonomi daerah berarti memindahkan sebagian besar ke-wenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Menurut Dwiyanto (2010:28) sistem desentralisasi mampu memberi tekanan kepada pemerintah daerah untuk terus melakukan perubahan demi kepentingan warganya.⁵

Dalam menjalankan tugasnya, aparatur negara ataupun instansi sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya sering mendapat laporan tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut penelitian PATTIRO seperti yang dikutip oleh Utomo (2008), rendahnya respon

instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Menanggapi adanya ketidakpuasan masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi masalah tersebut. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili dan situs *web* sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat. Tapi kebanyakan masyarakat hanya bisa mengadu pada media massa sebagai media yang mampu menampung aspirasi mereka.⁶ Untuk itulah pemerintah pusat maupun daerah perlu menyediakan pengelolaan pengaduan agar ketidakpuasan masyarakat bisa teratasi.

Beberapa pemerintah daerah sudah mencoba menerapkan model pengelolaan pengaduan yang disesuaikan kebutuhan mereka atas pengelolaan yang tepat. Misalkan Pemerintah Kota Yogyakarta yang membentuk unit pengelolaan pengaduan yang bersifat *ad-hoc* yang dikenal dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Sistem Pelayanan Informasi Terintegrasi yang dikenal dengan *Media Center* untuk menjangkau partisipasi masyarakat, selain itu ada Pemerintah Kota Semarang dengan pembentukan Pusat Penanganan

4 Buletin Pengawasan No. 30 & 31 Oleh: Drs. Soenarto, Msi <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/buletin/3031otoda.htm> diakses pada 19 Juni 2014

5 Buku Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif, 2010, Dwiyanto Agus, Gajah Mada University Press, hal 28

6 Info Kajian Bappenas Vol. 2 tahun 2011 Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik oleh Direktorat Aparatur Negara



Pengaduan Pelayanan Publik (P5) sebagai sarana menyampaikan aspirasi warganya. Ketiga contoh tersebut sudah berjalan dengan baik dan diperkuat dengan peraturan daerah masing-masing. Selain model pengaduan yang telah disebutkan, terdapat model pengaduan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi. Pembahasan ini dilakukan mengingat sudah dilakukannya manajemen pengelolaan pengaduan di Kota Bekasi. Pemerintah Kota Bekasi sudah menyiapkan sebuah mekanisme pelayanan pengaduan berbasis IT yang dapat diakses dalam *web* resminya.⁷

Merujuk dari latar belakang permasalahan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan penulisan pembelajaran tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan salah satu contoh pola pengaduan yang diterapkan di Kota Bekasi;
- b. Memberikan beberapa contoh kebijakan yang ditempuh agar pengelolaan pengaduan yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
- c. Menjadi alat pembanding yang dapat dicontoh atau direplikasi.

Mengemukakan pembelajaran dari sebuah pengelolaan pengaduan tidak mudah. Perumusan masalah yang dapat membantu mengungkapkan pembelajaran yang dapat diambil diperlukan. Perumusan yang dapat digunakan adalah, Bagaimana sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi?; dan Kebijakan-Kebijakan apa

saja yang ditempuh oleh Pemerintah Kota Bekasi agar pengelolaan pengaduan mereka dapat berjalan dengan optimal?

B. KERANGKATEORITIS

Dalam penerapan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat menjalankan kerjasama dengan pihak swasta atau pihak ketiga untuk meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan sosial bagi rakyat. Sedangkan Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itulah setiap warga Negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Faozan (2003:131)⁸ kualitas pelayanan sektor publik sangat terkait dengan keberadaan organisasi/ instansi publik tersebut. Tidak ada pengecualian bagi instansi pusat maupun daerah. Pemerintah pusat dan daerah harus mampu memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolak ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Inilah masanya kualitas pelayanan menjadi isu yang sangat sensitif yang harus diselesaikan. Tolak ukur pelayanan yang berkualitas menurut Parasuraman seperti yang

⁷ Informasi dapat dilihat di www.bekasikota.go.id

⁸ Bab9 :Kualitas Pelayanan sektor Publik: Tetap menjadi issue penting dalam buku *Peran Birokrasi, Manajemen Kebijakan Dan Eksistensi Pelayanan Publik*



dikutip oleh Faozan (2003) dapat dicermati melalui: bukti langsung (*tangibles*); kehandalan (*realibility*); kepekaan/ daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*).” Pengelolaan pengaduan sebagai wujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik pun ternyata tidak terlepas dari prinsip diatas.

Menurut Perpres No. 76 Tahun 2013, pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Sedangkan menurut Simanjuntak (2013) seperti yang dikutip oleh LAN dalam makalah “Pengelolaan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”, pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyelia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut. Pengaduan memang diperuntukkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat, sehingga pengaduan dapat dikatakan sebagai ungkapan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.

Pada Perpres No. 76 Tahun 2013 ini juga telah didefinisikan bahwa pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara

pengelolaan pengaduan. Menurut LAN (2008) dalam buku Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik, pengelolaan pengaduan adalah subsistem dari sistem manajemen pelayanan publik yang prima yang bercirikan dan mengandung nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance* (pengelolaan yang baik/ pengelolaan yang amanah). Sedangkan tujuan umum Pengelolaan pengaduan/ penanganan pengaduan (PP) menurut Bappenas (2010) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah. Jadi dapat dikatakan pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan penanganan pengaduan yang mengandung nilai-nilai yang melekat pada prinsip *good governance* yang sesuai dengan mekanisme dan tata pengelolaan sebuah pelayanan.

Peraturan menteri PAN dan RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Pedoman Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang ada didalam Permen PAN dan RB No. 15 Tahun 2014. Dengan disusunnya dokumen tersebut diharapkan akan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

Didalam pedoman tersebut penanganan pengaduan, pemberian



saran, dan masukan telah menjadi komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*). Organisasi penyelenggara pelayanan diwajibkan untuk membuat mekanisme pengelolaan pengaduan contohnya, menyediakan kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan dalam *website*, dan menyediakan petugas penerima pengaduan. Penanganan pengaduanpun harus memiliki prosedur pengelolaan pengaduan. Informasi tentang nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi juga menjadi komponen wajib yang harus ada.

Peraturan Menteri PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan menjadi salah satu prosedur yang harus dilakukan pada setiap penyelenggaraan pelayanan yang nantinya akan disusun kedalam suatu survey kepuasan masyarakat. Penanganan pengaduan, saran dan masukan diartikan sebagai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Mengingat PERMENPAN dan RB diatas merupakan peraturan yang cukup baru maka dapat terlihat pentingnya penanganan pengaduan dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Penanganan Pengaduan merupakan salahsatu wujud partisipasi masyarakat dalam pemerintahan suatu daerah. Menurut Utomo (2008), pelaksanaan partisipasi tidak sama

antara satu tempat dengan tempat lainnya, baik jenis maupun tingkatan. Menurut Rowe dan Frewer (2004) partisipasi dilakukan melalui konsultasi dan melibatkan publik dalam tahap penyusunan agenda (*agenda setting*), pembuatan keputusan (*decision making*), dan aktivitas pembuatan kebijakan (*policy-forming activities*). Hal tersebut sudah terwujud dalam penyusunan standar pelayanan Pemerintah daerah yang didalamnya termasuk pengaduan.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah daerah diberikan kewajiban untuk mempersiapkan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat, selain itu masyarakat juga di ajak untuk melakukan partisipasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik yang didalamnya termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, dan pengawasan internal. DPRD juga harus memiliki andil dalam menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat serta diberi wewenang untuk mengatur sendiri peraturan tentang tata cara pengaduan masyarakat dan penjatuhan sanksinya. Dalam pasal 351 UU No. 23 Tahun 2014 tersebut, masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD. Kemudian Kepala daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat. Melalui Undang-Undang ini pengelolaan pengaduan menjadi faktor penting



yang harus dipersiapkan instansi pemerintah terutama yang menangani layanan langsung ke masyarakat. Sistem pengelolaan pengaduan dinilai sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus dilakukan untuk mendorong perbaikan sistem pelayanan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat/ publik dapat dikatakan sebagai suatu rangkaian penanganan permasalahan yang dikelola untuk menampung ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem pengelolaan pengaduan ini harus dijalankan dalam berbagai sarana atau media agar masyarakat mudah menyampaikan aspirasinya. Selain itu harus memiliki tata cara yang jelas dan ditetapkan melalui sebuah peraturan karena bersifat wajib. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masyarakat adalah rangkaian penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui sarana pengaduan dan tata cara pengaduan tertentu dan ditetapkan melalui sebuah peraturan yang jelas.

Penanganan Pengaduan Pemerintah Kota Bekasi meskipun sudah dilakukan sebelum adanya peraturan terbaru tentang Pemerintahan Daerah dan Pengelolaan Pengaduan, ternyata sudah memiliki kesesuaian dengan peraturan terbaru tersebut. Penanganan pengaduan oleh Pemerintah Kota Bekasi menggunakan situs web (*website*) dan pesan singkat (SMS) sebagai sarannya berdasarkan Peraturan Walikota. Menurut Utomo (2012) berdasarkan teori carter dan Belanger dalam implementasi

e-government, aplikasi memiliki peluang yang lebih tinggi untuk diterima apabila aplikasi tersebut berada pada lingkungan yang familiar atau biasa digunakan oleh pengguna. Dalam hal ini Pemerintah Bekasi memilih *Short Message Service* (SMS) dan *website* sebagai aplikasi pengaduan. Tentu saja pengertian-pengertian tersebut masuk kedalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pendayagunaan *Website* Resmi Pemerintah Kota Bekasi (.bekasikota.go.id) dan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi *SMS Center*.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif eksploratif dimana akan menjelaskan pengungkapan topik pembahasan secara lugas dan terstruktur, setelah itu dilakukan analisa terhadap peraturan yang telah ada untuk mengatur pengaduan yang ada di kota Bekasi. Selain itu dilakukan pengujian langsung terhadap pengelolaan pengaduan, dimana penulis bertindak sebagai masyarakat yang memiliki permasalahan dengan kinerja Pemerintah Kota Bekasi. Akan tetapi, tulisan ini membatasi pembahasan terkait proses yang terjadi didalam mengelola pengaduan (saran/keluhan). Setelah pendekatan ini dideskripsikan secara jelas, maka disusunlah sebuah pembelajaran yang dapat diambil dari sistem pengelolaan pengaduan yang berjalan di Kota Bekasi sebagai bahan *best practice*.



D. ANALISIS DAN PEMBAHASAN Sekilas tentang Kota Bekasi

Kota Bekasi memiliki sejarah yang sangat panjang mulai dari masa Hindia Belanda, kependudukan militer Jepang, Perang Kemerdekaan sampai masa Republik Indonesia. Di masa Hindia Belanda, Bekasi menjadi sebuah Kewedanaan (*District*), termasuk *Regenschap* (Kabupaten) *Meester Cornelis*, dimana kehidupan masyarakatnya masih di kuasai oleh para tuan tanah keturunan Cina. Kondisi ini terus berlanjut sampai pendudukan militer Jepang. Sejarah setelah tahun 1949, dengan ditandai aksi unjuk rasa sekitar 40.000 rakyat Bekasi pada tanggal 17 Februari 1950 di alum-alun Bekasi. Hal ini merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah dimana rakyat menuntut untuk diberikan pelayanan terbaik pada pemerintahnya. Inti dari unjuk rasa tersebut adalah penyampaian pernyataan sikap untuk merubah kabupaten Jatinegara menjadi Kabupaten Bekasi dan menjadi bagian Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada tahun 1960 kantor Kabupaten Bekasi berpindah dari Jatinegara ke kota Bekasi (Jl. H Juanda). Kemudian pada tahun 1982, Gedung Perkantoran Pemda Kabupaten Bekasi kembali dipindahkan ke Jl. A. Yani No.1 Bekasi. Kecamatan Bekasi dimekarkan menjadi Kota Administratif Bekasi yang terdiri atas 4 kecamatan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1981, yaitu Kecamatan Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Bekasi Barat dan Bekasi Utara, seluruhnya menjadi 18 kelurahan dan 8 desa.

Pada Perkembangannya, Kota Administratif (Kotif) Bekasi terus

bergerak dengan cepat. Hal ini ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi dan roda perekonomian yang semakin bergairah. Sehingga status Kotif. Bekasi pun kembali ditingkatkan menjadi Kotamadya (sekarang "Kota"). Pemerintah kota Bekasi saat ini banyak melakukan perubahan pada penyelenggaraan pemerintahan kota Bekasi seperti pelimpahan kewenangan untuk pengesahan perizinan, pembebasan retribusi beberapa perizinan yang dianggap dapat memberatkan perekonomian rakyat. Yang tidak kalah pentingnya masyarakat diajak untuk mau mengkritisi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui layanan Pengaduan *online* pada *website* Pemerintah Kota Bekasi. Selain itu, disediakan juga layanan pengaduan melalui SMS. Layanan pengaduan ini memungkinkan masyarakat memberikan masukan langsung ke SKPD terkait bahkan sampai ke Walikota langsung.

Pengelolaan Pengaduan Kota Bekasi

Visi dari Pemerintah Kota Bekasi untuk 5 (lima) tahun kedepan adalah "Bekasi Maju, Sejahtera dan Ihsan". Visi ini didukung dengan misi yang prorakyat. Misi ini tentu saja diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan warga bekasi dengan membuka peluang yang seluas-luasnya untuk berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bekasi. Misi yang diturunkan untuk mewujudkan visi kota Bekasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, tenteram dan damai.



- b. Meningkatkan kehidupan sosial masyarakat melalui layanan pendidikan kesehatan dan layanan sosial lainnya.
- c. Meningkatkan perekonomian melalui pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah, peningkatan investasi dan penciptaan iklim usaha yang kondusif.
- d. Membangun prasarana dan sarana yang serasi dengan dinamika dan pertumbuhan kota.
- e. Menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah kota (Pemkot) Bekasi tidak lupa melibatkan masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya. Dengan membuka tangan sebesar-besarnya Pemkot siap menampung apa yang diinginkan warganya untuk dapat maju bersama. Caranya bukan dengan membuka peluang untuk mengizinkan berdemonstrasi massal, tetapi dengan sebuah cara yang lebih elegan dan merangkul dengan baik warganya untuk mau memberikan saran dan kritik perubahan bagi kotanya. Tentu saja ini juga sesuai dengan semangat *reformasi birokrasi* yang menginginkan keterbukaan publik bagi penyelenggara pemerintahan. Sudah saatnya penyampaian aspirasi melalui saluran yang sopan dan tak mengganggu kepentingan masyarakat lainnya.

Reformasi Birokrasi yang dicanangkan merupakan tonggak awal perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk bersikap lebih transparan dan memiliki kinerja yang baik serta mengedepankan akuntabilitas kepada

publik. Salahsatu wujud dari akuntabilitas tersebut adalah peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Akuntabilitas juga merupakan salah satu prinsip *good governance* yang menitikberatkan kepada pertanggungjawaban kepada publik, dalam hal ini adalah masyarakat. Instansi penyelenggara pemerintahan harus mau mendengar dan memperhatikan harapan masyarakat. Harapan tersebut dapat berupa pengaduan yang mengkritik dan membangun yang disampaikan melalui media yang disediakan oleh penyelenggara pemerintahan.

Pemkot Bekasi memilih media elektronik sebagai konsep pengelolaan pengaduannya demi mendapatkan aspirasi warganya. Warga Kota Bekasi dapat mengirimkan saran, kritik, dan aduan terhadap penyelenggaraan pemerintahan melalui saluran yang telah disediakan. Melalui media *website*-nya, Pemkot Bekasi memberikan ruang bagi warganya memberi masukan membangun serta melaporkan pelanggaran yang terjadi. Tidak hanya itu, Pemkot Bekasi juga membuka layanan *SMS Center* untuk menampung penduan masyarakat. Media ini dianggap lebih efektif karena jaman sekarang sudah banyak warga yang memiliki telepon genggam sebagai sarana komunikasi dan dilengkapi layanan *SMS*.

Pengelolaan pengaduan Kota Bekasi dilakukan melalui sarana prasarana yang sesuai dengan masa kini. Sebelum meluncurkan sistem pengelolaan pengaduan yang berjalan saat ini, Pemkot Bekasi melakukan pengkajian terhadap pengelolaan pengaduannya. Setelah dilakukan pengkajian mendalam maka



diterbitkanlah Peraturan Walikota terkait pemanfaatan *SMS Center* sebagai sarana pengaduan. Melalui *SMS Center* ini masyarakat dimungkinkan untuk mengirimkan aduan secara langsung pada SKPD terkait melalui kode SKPD yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Walikota No. 5 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi *SMS Center*, masyarakat diberi jaminan bahwa aduannya tersebut akan ditanggapi minimal 3 jam setelah pengaduan dikirimkan.

Satu lagi adalah penyampaian kritik dan saran melalui *website* yang telah disediakan oleh pemerintah. Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika No.28 Tahun 2006 tentang domain *go.id*, Pemkot Bekasi membuka layanan melalui *website* yang b e r a l a m a t d i <http://www.bekasikota.go.id>. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Data Elektronik pasal 36 yang intinya penyelenggara sistem elektronik diselenggarakan berdasarkan perjanjian para pihak dimana disana termasuk harus memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Dengan demikian *website* Pemkot Bekasi sebagai salah satu sistem elektronik sudah tentu harus memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa/ masalah. Tentu saja hal ini telah dipersiapkan oleh Pemkot Bekasi.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Kota Bekasi

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya bahwa Pemkot Bekasi

mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan berbasis teknologi yakni berupa pengelolaan pengaduan melalui *website* dan *SMS Center*. Pengelolaan melalui jalur lain tetap dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi dimana data pengaduan tetap dimasukkan kedalam bank data pengaduannya. Hal ini akan memungkinkan terakumulasinya jumlah pengaduan yang diterima oleh Pemkot Bekasi dan juga jumlah penyelesaiannya.

Sistem pengelolaan pengaduan merupakan salah satu cara pemenuhan kewajiban untuk mendorong perubahan-perubahan budaya yang melekat pada para penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Pemkot Bekasi. Sistem tersebut juga menjadi perubahan budaya bagi masyarakat untuk mau menyampaikan keluhan dan saran kepada Pemkot Bekasi melalui media yang telah disediakan. Masyarakat dididik untuk mau menggunakan sistem yang disediakan dan tidak ragu untuk menyampaikan keluhannya. Untuk itu pula Pemkot Bekasi telah menyusun aturan dalam mengelola pengaduan masyarakatnya melalui *Website* dan *SMS Center*. Hal ini sangat membantu untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi masyarakat, keluhan serta apresiasi dari masyarakat.

Secara langsung Pemkot Bekasi tidak menyebutkan bahwa mereka melakukan pengelolaan pengaduan melalui *website* dan *SMS CENTER*. Tetapi berdasarkan analisa terhadap Peraturan Walikota Bekasi No. 11 Tahun 2011 Tentang Pendayagunaan *Website* Resmi Pemerintah Kota Bekasi (www.bekasikota.go.id) dan *website* SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota



Bekasi dan Peraturan Walikota Bekasi No. 5 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi *SMS Center* menyatakan Pemkot Bekasi siap untuk menyampaikan data dan/atau informasi penyelenggaraan pemerintahan, yang meliputi pembangunan, sosialisasi, kemasyarakatan maupun kegiatan lainnya kepada masyarakat melalui internet. Selain itu menerima, memberikan dan menindaklanjuti informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari dan untuk masyarakat melalui SMS.

Penggunaan Situs Web dalam menangani saran/keluhan

Penggunaan *website* sebagai media interaksi dengan pengunjung website diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi No.11 Tahun 2011 pasal 10 ayat 4, yaitu melalui sebuah fitur saran/keluhan dan media sosial. Pada ayat berikutnya yang bertanggung jawab untuk menjawab dan menindaklanjuti informasi dari konten data dan/atau informasi yang masuk melalui fitur saran/keluhan dan/atau fitur media sosial lainnya adalah SKPD terkait. Website Pemkot Bekasi menyediakan fitur saran/ keluhan yang memungkinkan pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan SKPD jika ada permasalahan di Kota Bekasi.

Dalam situs *webnya*, tim manajemen website resmi Kota Bekasi terdiri dari tim pelindung, tim penanggungjawab, tim manajemen, tim pengelola, dan tim asistensi. Sebagai pelindung dilakukan oleh Walikota beserta Wakil Walikota. Tim penanggungjawab terdiri sekretaris daerah dibantu asisten daerah sesuai

bidang tugasnya. tim manajemen dipimpin oleh kepala bagian telematika setda kota Bekasi dan dibantu oleh 2 (dua) kordinator yang bertindak sebagai kordinator tim. Tim pengelola dibagi menjadi dua yaitu tim pengelola informasi daerah yaitu pejabat eselon IV pada bagian humas sekretariat daerah kota Bekasi dan tim pengelola teknologi informasi yaitu pejabat eselon IV pada bagian telematika sekretariat daerah kota Bekasi. Sedangkan yang bertindak sebagai tim asistensi adalah kepala bagian/sekretaris SKPD. Dengan demikian seluruh unit/ SKPD bertanggung jawab dalam mengelola informasi serta saran/ keluhan dari masyarakat.

Dalam menyampaikan saran/keluhan pengunjung dapat memilih menu 'kirim saran anda' yang tersedia di konten 'saran dan keluhan'. setelah itu pengunjung dapat mengisi sekilas data diri yang terdiri dari 'nama, telepon dan email'. selanjutnya dapat menunjuk unit/ SKPD yang dituju untuk menyampaikan saran/keluhan. Setelah mengisi judul dan isi saran/keluhan serta memasukkan kode keamanan, maka pengunjung dapat langsung mengirimkan saran dan keluhannya. tahap berikutnya adalah melakukan verifikasi ke e-mail sendiri sebelum saran/keluhan disampaikan ke unit/ SKPD yang dituju. Pengunjung akan mendapatkan balasan dari unit/SKPD yang bersangkutan, dan dokumen saran/keluhan beserta jawabannya akan ditampilkan di konten 'saran dan keluhan'. Sampai saat ini telah didokumentasikan di dalam situs pemkot Bekasi atas saran/ keluhan dari masyarakat sebanyak 3180



saran/keluhan. Tampilan formulir pengaduan yang ada di situs pemkot

Bekasi dapat dilihat pada gambar dibawah.

Form Kirim Saran/Keluhan
Pergunakan email valid, saran keluhan akan ditampilkan setelah anda konfirmasi melalui email

Nama
Telepon
Email

--Ditujukan ke?--

Judul
Saran/Keluhan

KWC2XL

Security code (enter security code above)
SEND

Gambar1. Formulir Saran/Keluhan pada Situs Pemkot Bekasi

Permintaan informasi, pertanyaan, keluhan dan saran dapat langsung disampaikan pada SKPD/pejabat yang terkait, bahkan juga bisa langsung terhubung dengan Walikota dan Wakil Walikota Bekasi.

Jawaban dari permintaan informasi itu akan segera dijawab oleh pihak yang dituju setelah dilakukan koordinasi oleh unit yang dituju sebagaimana daftar tabel dibawah ini.

Tabel 1. Nama instansi/pejabat pemerintah kota Bekasi

Nama Instansi/Pejabat
Asisten Administrasi Umum
Asisten Pembangunan dan Kemasyarakatan
Asisten Pemerintah
Badan Kepegawaian Daerah
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Badan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Bagian Bina Ekonomi & Pembangunan dan Ketahanan Pangan Setda
Bagian Bina Kesejahteraan Sosial Setda
Bagian Bina Pemerintah Setda



Tabel 1. Nama instansi/pejabat pemerintah kota Bekasi

Nama Instansi/Pejabat
Bagian Hukum Setda
Bagian Humas Setda
Bagian Kerjasama dan Investasi Setda
Bagian Organisasi Setda
Bagian Pertanahan Setda
Bagian Tata Usaha Setda
Bagian Telematika Setda
Bagian Umum Setda
Dinas Bangunan dan Kebakaran
Dinas Bina Marga dan Tata Air
Dinas Kebersihan
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Kepariwisata
Dinas Pendapatan Daerah
Dinas Pendidikan
Dinas Perekonomian Rakyat
Dinas Perhubungan
Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi
Dinas Pertamanan, Pemakaman dan Penerangan Jalan Umum
Dinas Sosial
Dinas Tata Kota
Dinas Tenaga Kerja
Inspektorat Kota
Kantor Arsip Daerah
Kantor Pemberdayaan Masyarakat
Kantor Perpustakaan Daerah
Kecamatan Bantargebang
Kecamatan Bekasi Barat
Kecamatan Bekasi Selatan
Kecamatan Bekasi Timur
Kecamatan Bekasi Utara
Kecamatan Jatiasih
Kecamatan Jatisampurna
Kecamatan Medan Satria
Kecamatan Mustika Jaya
Kecamatan Pondok Gede
Kecamatan Pondok Melati
Kecamatan Rawalumbu

**Tabel 1.** Nama instansi/pejabat pemerintah kota Bekasi

Nama Instansi/Pejabat
Pelaksana Harian Badan Narkotika
Rumah Sakit Umum Daerah
Satuan Polisi Pamong Praja
Sekretaris Daerah
Sekretaris DPRD
Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Keuangan
Staf Ahli Bidang Hukum dan Politik
Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan SDM
Wakil Walikota
Walikota Bekasi

Salah satu isi dari dokumentasi fitur saran/ keluhan yang telah terjawab adalah sebagai berikut:

Pelayanan yang buruk oleh puskesmas narogong bekasi

Tolong bua anne, tolong di tindak lanjut lagi... saya benar benar kecewa sekali dengan pelayanan di puskesmas narogong, kelurahan pengasinan. Mereka sangat sombong terhadap pasiennya. Jumat 1 feb 2013 pukul 10.03 saya membawa adik saya yg berumur 10 bulan untuk berobat ke puskesmas, memang puskesmas tersebut tutup jam 10.00, saya memang telat 3 menit, dan pegawai disana masih ada, akan tetapi mereka ga ada yg mau bantu. Pegawai puskesmas tersebut masuk pukul 08.00 pasien sudah banyak yg tunggu, tetapi mereka tidak langsung bekerja, malah mondar mandir, ngobrol yg ga penting sesama pegawai, ada yg telat, ada yg sarapan, dan tindakan tidak terpuji lainnya. Mohon dibantu bu anne, kami warga di perumahan narogong ingin pelayanan yg lebih baik, apa karena pelayanan tersebut gratis sehingga kami harus merasakan pelayanan yg buruk dari pegawai puskesmas tersebut???? Kami sama sama makan nasi, sama sama bernafas lewat hidung, dan sama sama ingin hidup sehat... kami butuh bantuan dari ibu anne nurchandani terima kasih

Ditujukan ke: Dinas Kesehatan

Dikirim oleh: ricka muhibatul mualamiah (icka1990@yahoo.co.id)

Telp: 085775874019

IP: 103.10.66.73

Proxy: -

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; rv:18.0) Gecko/20100101 Firefox/18.0

Jawaban dari Pemkot Bekasi

Kepada Yth Sdri Ricka Kepala Puskesmas yang anda maksud sudah ditegor oleh Kepala Dinas Kesehatan untuk memperhatikan kembali aturan-aturan yang berlaku di seluruh PKM termasuk mengenai disiplin pegawai dan mengenai jam pendaftaran dan jam pelayanan. Sebagai informasi : *) Jam Pendaftaran Senin - Kamis 07.00 s/d 12.00; Jam Pelayanan 07.00 s/d 14.00. *) Jam Pendaftaran Jumat 07.00 s/d 10.00; Jam Pelayanan 07.00 s/d 11.00. *) *) Jam Pendaftaran Sabtu 07.00 s/d 11.00; Jam Pelayanan 07.00 s/d 13.00. Terima kasih.



Penggunaan SMS Center dalam menanganisaran/keluhan

Pemerintah Kota Bekasi memanfaatkan SMS untuk menjangkau lebih luas saran/ keluhan dari warganya. Ini dilakukan karena SMS sudah sangat familiar dan lebih mudah daripada melalui situs *web* saja. Untuk melakukannya warga hanya membutuhkan perangkat telepon genggam yang saat ini sudah pasti memiliki fitur untuk mengirimkan SMS. Dengan SMS tersebut, saran/keluhan yang disampaikan akan langsung pada inti permasalahan yang ingin disampaikan pada pemerintah kotanya.

Pemerintah Kota Bekasi melalui Peraturan Walikota Bekasi No. 5 Tahun 2012 tentang pelayanan informasi melalui *Short Message Service* (SMS) *Center* bermaksud mengukuhkan komitmennya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang kinerja pemerintah kota melalui media SMS. Masyarakat juga dapat menyampaikan saran/keluhannya melalui media SMS yang telah disediakan. Pemanfaatan teknologi ini dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, terutama melalui selular.

Pengelolaan SMS Center oleh Pemkot Bekasi tentu diatur melalui peraturan tersebut. Pemkot membentuk sekretariat SMS Center yang nantinya bertugas menerima, memberikan dan menindaklanjuti informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari dan untuk masyarakat melalui nomor yang telah disediakan dan tentunya tersambung dengan pusat data SMS Center milik Pemkot. Sekretariat SMS Center mempunyai fungsi pengkoordinasian

pelayanan informasi/keluhan melalui SMS di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Peraturan Walikota Bekasi No. 5 Tahun 2012 juga menerangkan tugas dari sekretariat SMS Center. Tugas dari sekretariat SMS Center adalah:

- 1) Memantau informasi yang disampaikan melalui sms yang meliputi pernyataan/berita, aduan / komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran;
- 2) Memantau tanggapan / jawaban dari masing-masing user kepada masyarakat melalui website resmi Pemerintah Kota Bekasi (www.bekasikota.go.id);
- 3) Melaksanakan inventarisasi dan rekapitulasi permasalahan berdasarkan informasi yang masuk;
- 4) Menjaga kestabilan sistem aplikasi untuk layanan SMS Center;
- 5) Melaporkan hasil kegiatan pemantauan informasi keluhan secara berkala kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat sekretariat SMS Center dipimpin oleh ketua yaitu Kepala Bagian Telematika Sekretariat Daerah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah. Ketua dibantu oleh Sekretaris yaitu Kepala Sub Bagian Pemanfaatan Teknologi Informasi Bagian Telematika Sekretariat Daerah serta administrator yang merupakan staf Bagian Telematika Sekretariat Daerah.

Jenis informasi yang telah ditetapkan di SMS Center adalah berupa informasi, kritik/ keluhan, pertanyaan, usulan/saran. Dalam menjawab pesan yang disampaikan



masyarakat tentu saja memerhatikan etika kesantunan bahasa dan tidak mendiskriminasi suku, agama dan ras.

Pelayanan informasi dan keluhan masyarakat disediakan melalui media informasi berupa sms dengan nomor 4676-9436-097 serta melalui Internet dan Website dengan alamat <http://smscenter.bekasikota.go.id>.

Masyarakat dapat mengirimkan pesan langsung kepada para pejabat pemerintahan Kota Bekasi dengan format **KEYWORD isi pesan**. Keyword yang dimaksudkan disini adalah kode untuk instansi / SKPD / pejabat yang ada di Kota Bekasi. Berikut ini adalah kata kunci untuk SKPD yang ada di Kota Bekasi.

Tabel 2. Kata kunci masing masing SKPD pemerintah kota Bekasi

Nama Instansi/Pejabat	Keyword
Asisten Administrasi Umum	AS3
Asisten Pembangunan dan Kemasyarakatan	AS2
Asisten Pemerintah	AS1
Badan Kepegawaian Daerah	BKD
Badan Kesatuan Bangsa,Politik dan Perlindungan Masyarakat	POL
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	BPT
Badan Pemberdayaan Perempuan,Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana	P3A
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	PKA
Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup	PLH
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	BAP
Bagian Bina Ekonomi & Pembangunan dan Ketahanan Pangan Setda	EKB
Bagian Bina Kesejahteraan Sosial Setda	KOS
Bagian Bina Pemerintah Setda	BIP
Bagian Hukum Setda	HUK
Bagian Humas Setda	HUM
Bagian Kerjasama dan Investasi Setda	KSI
Bagian Organisasi Setda	ORG
Bagian Pertanahan Setda	TAN
Bagian Tata Usaha Setda	BTU
Bagian Telematika Setda	TEL
Bagian Umum Setda	BUM
Dinas Bangunan dan Kebakaran	BKR
Dinas Bina Marga dan Tata Air	BMT
Dinas Kebersihan	SIH
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	DUK
Dinas Kesehatan	KES

**Tabel 2.** Kata kunci masing masing SKPD pemerintah kota Bekasi

Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Kepariwisata	BUD
Dinas Pendapatan Daerah	PEN
Dinas Pendidikan	DIK
Dinas Perekonomian Rakyat	PER
Dinas Perhubungan	HUB
Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	IND
Dinas Pertamanan, Pemakaman dan Penerangan Jalan Umum	P3J
Dinas Sosial	SOS
Dinas Tata Kota	TKO
Dinas Tenaga Kerja	KER
Inspektorat Kota	INS
Kantor Arsip Daerah	ARS
Kantor Pemberdayaan Masyarakat	MAS
Kantor Perpustakaan Daerah	PUS
Kecamatan Bantargebang	BGB
Kecamatan Bekasi Barat	BRT
Kecamatan Bekasi Selatan	SEL
Kecamatan Bekasi Timur	TMR
Kecamatan Bekasi Utara	UTR
Kecamatan Jatiasih	JTH
Kecamatan Jatisampurna	JTS
Kecamatan Medan Satria	MST
Kecamatan Mustika Jaya	MTJ
Kecamatan Pondok Gede	PGD
Kecamatan Pondok Melati	PMT
Kecamatan Rawalumbu	RWL
Pelaksana Harian Badan Narkotika	BNK
Rumah Sakit Umum Daerah	RSU
Satuan Polisi Pamong Praja	SAT
Sekretaris Daerah	SKD
Sekretaris DPRD	SWN
Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Keuangan	AHE
Staf Ahli Bidang Hukum dan Politik	AHH
Staf Ahli Bidang Kemasyarakatan dan SDM	AHS
Wakil Walikota	WKL
Walikota Bekasi	WAL

sumber: <http://smscenter.bekasikota.go.id>



Kota Bekasi menargetkan waktu dalam pemberian jawaban atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul/saran yang diajukan kepada tiap unit/ pejabat yang dituju maksimal 3 jam. Akan tetapi sebelum mendapat jawaban yang pasti dari unit/ pejabat yang dituju, maka sistem SMS Center akan mengirimkan SMS notifikasi yang menginformasikan bahwa pesan yang dikirim dalam proses penanganan. SMS notifikasi tersebut ada yang dikirim perjam ataupun harian. Notifikasi perjam dikirimkan jika terdapat SMS masuk dalam waktu satu terakhir. Sedangkan notifikasi harian dikirimkan jika ada SMS yang belum dibalas pada hari tersebut, dan tentu saja ini bisa dinilai bahwa berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul/saran yang diajukan sudah terlambat melebihi waktu yang ditetapkan. Untuk kasus keterlambatan ini sampai sekarang belum ada sanksi khusus yang diterima.

Pemerintah kota Bekasi telah menetapkan etika dalam menjawab pesan yang dikirimkan masyarakat lewat SMS Center. Jawaban yang diberikandalam memberikan pelayanan informasi dan keluhan harus mematuhi etika sebagai berikut⁹ :

- 1) Memberikan layanan dengan santun, akurat dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat;
- 2) Bersikap netral;
- 3) Menjaga harkat dan martabat pemerintah daerah;
- 4) Tidak menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun;
- 5) Tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan publik.

Dengan penetapan etika dalam pelayanan tersebut masyarakat yang memanfaatkan SMS Center sebagai saluran aspirasinya dipastikan mendapatkan jawaban yang santun dan bertanggungjawab. Dan setelah jawaban diberikan melalui SMS, maka rekam jejak SMS tersebut akan ditampilkan di website resmi Pemerintah Kota Bekasi www.bekasikota.go.id sebagai konten SMS masyarakat Kota Bekasi. Dokumen yang ditampilkan melalui sistem SMS Center ini akan tampil seperti contoh dibawah berikut.

⁹ Etika dalam memberikan pelayanan ini ditetapkan dalam peraturan walikota nomor 5 tahun 2012 tentang pelayanan informasi melalui sms center pasal 11



Tabel3. Contoh SMS yang telah ditampilkan di Sistem SMS Center.

Tanggal	Pengirim	SMS	Untuk	Respon
12/11/2013 14:58:58	0818169xxx	kami warga RW 014 kelurahan pejuang msh banyak blm mendapatkan e-ktip padahal sdh l t a h u n m e m a n g n y a beberapa lama selesainya	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	yth.warga RW 14 kelurahan pejuang.sebelumnya kami. ucapkan terimakasih atas peran sertanya dalam SMS Centre kota bekasi. Kami jelaskan bahwa kami pihak pemkot Bekasi (disdukcasip,kecamatan) hanya bertugas melaksanakan perekaman ektp, adapun masalah pencetakannya adalah kewenangan pusat(kemendagri), untuk lebih mengetahui. tentang ektp, silahkan sdr buka di internet "permendagri tentang ektp dan perpres no.126 tahun 2012 pasal 1,2 dan 3. menurut kemendagri bahwa ektp akan tercetak semua sampai.tgl 31 desember 2013.kita tunggu saja. Demikian apa yg dapat kami jelaskan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih (zuhri)
12/11/2013 14:57:23	0818169xxx	kami warga RW 014 kelurahan pejuang msh banyak blm mendapatkan e-ktip padahal sdh l t a h u n m e m a n g n y a beberapa lama selesainya	K e c a m a t a n Medan Satria	klo utk e-ktip memang agak lama karena data kita kirim ke pusat, coba tanyakan lagi ke petugas di kecamatan
09/11/2013 15:37:06	0856912xxx	Depnaker dan Walikota bekasi, Tolong cek dan datangi pemilik CV. GRACIA TEHNIK jln. Asem jaya no 220 ciketing mustika jaya bekasi. Karyawan nya spt	Dinas Tenaga Kerja	Silahkan melapor ke Disnaker dengan membawa data-data nanti akan kami tindaklanjuti terima kasih



Tabel3. Contoh SMS yang telah ditampilkan di Sistem SMS Center.

Tanggal	Pengirim	SMS	Untuk	Respon
09/11/2013 08:17:29	0818169xxx	M o h o n perhatiannya dgn cara mengajar guru di SMAN 10 banyak keluhan dr murid dimana guru hanya kasih soal/pr tanpa p e n j e l a s a n materinya dulu.	Sekretaris DPRD	-
09/11/2013 08:14:28	0818169xxx	M o h o n perhatiannya dgn cara mengajar guru di SMAN 10 banyak keluhan dr murid dimana guru hanya kasih soal/pr tanpa p e n j e l a s a n materinya dulu.	Walikota Bekasi	Terima kasih atas masukannya. Dinas Pendidikan akan menindaklanjuti ke bidang yang menangani
05/01/2014 12:05:36	0815912xxx	saya dan istri sudah foto E KTP awal tahun lalu tapi sampai sekarang belum memperolehnya tinggal di taman narogong indah blok F76/15 jl Cantik X peng...	Kecamatan Rawalumbu	Yth. Bapak di Taman Narogong, terima kasih sudah menggunakan SMS Center, untuk E KTP yang belum diterima silahkan bapak mengecek ke Kantor Kecamatan untuk mengetahui sampai dimana perjalanan E KTP Bapak. Karena untuk E KTP yang sudah jadi akan didistribusikan melalui RT/RW. Terima Kasih
30/12/2013 10:13:28	0856754xxx	terima kasih atas respon positif dan tindakan atas laporan saya. Semoga kedepannya saya tidak dipersulit dalam pengurusan surat surat dikarenakan lap...	Kecamatan Bekasi Utara	Kami pun berterima kasih atas saran/kritik maupun laporan dari warga, agar kami dapat meningkatkan pelayanan.

sumber: <http://smscenter.bekasikota.go.id>

Melihat dari beberapa contoh yang ada, cara menjawab sms dari masyarakat sudah mengikuti etika yang telah ditentukan dalam pemberian layanan informasi. dapat terlihat juga masyarakat tidak hanya mengeluh dan

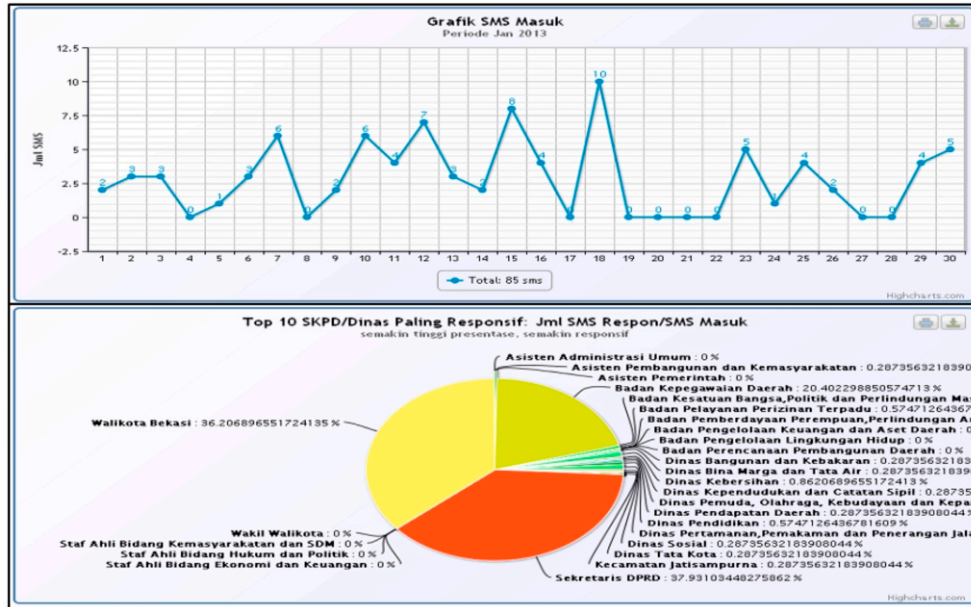
bertanya saja ke SMS Center, akan tetapi, ada juga yang mengucapkan terimakasih atas pelayanan yang diberikan Pemkot Bekasi. Namun tetap saja ada pesan yang tidak terbalas.

Dalam sistem SMS Center



tidak hanya menyajikan SMS yang telah ditanggapi dan yang belum ditanggapi, akan tetapi disediakan juga statistik jumlah pesan yang diterima pemerintah daerah perhari. Juga

terdapat juga statistik unit/ pejabat mana yang sering menerima pesan dari masyarakatnya. Berikut ini adalah salah satu statistik penerimaan saran/kritik masyarakat yang ada di SMS Center Kota Bekasi.



Gambar1.Statistik SMS masuk ke sms center kota Bekasi

Pada gambar statistik SMS masuk diatas dapat terlihat bahwa diagram garis menunjukkan banyak SMS yang masuk pada sistem SMS Center Pemerintah Kota Bekasi yang terjadi dalam satu bulan. Sedangkan diagram pie dibawahnya menunjukkan persentase tingkat responsif terhadap pengaduan masyarakat. Nilai responsif tersebut secara otomatis dihitung sistem dan terolah menjadi diagam ini. Selanjutnya diurutkan menjadi sepuluh SKPD yang responsif (tanggap) terhadap pengaduan masyarakat.

Melalui SMS Center ini pemerintah kota Bekasi merasa siap untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat kota

Bekasi. Tentu saja untuk melaksanakannya, Pemerintah Kota Bekasi telah mempersiapkan Peraturan Walikota Bekasi.

1.Pembelajaran yang Dapat Diambil

Pelayanan penyediaan informasi merupakan salahsatu sarana untuk lebih dekat dengan masyarakat. Cara yang dapat ditempuh dapat berbagaimana. Dalam kasus Pemerintah Kota Bekasi, penyediaan informasi yang dilakukan adalah mealui sarana situs web pemerintah dan melalui SMS Center. melalui sarana ini Pemerintah Kota Bekasi menampung keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul/saran yang dapat diajukan kepada tiap unit/



pejabat. Dengan ini pemkot Bekasi bisa lebih dekat dengan masyarakatnya, mengetahui kekurangannya, dan bersama dengan masyarakat membangun kota kearah yang lebih baik.

Hal yang dapat diambil dari penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyediaan informasi yang didalamnya termasuk pengaduan masyarakat sangat banyak. *Pertama*, untuk dekat dengan masyarakat pemerintah dapat menggunakan perkembangan teknologi yang saat ini sangat lumrah digunakan masyarakat seperti situs web dan SMS. *Kedua*, Para pimpinan dan seluruh staf yang ada diunit pemerintahan harus memiliki komitmen yang besar dalam memberikan pelayanan penyediaan informasi dan pengaduan dari masyarakat. *Ketiga*, Pemerintah perlu menyediakan/ menyusun kerangka hukum yang pasti untuk menjalankan sebuah inisiatif pelayanan. Dalam hal ini Pemerintah Kota Bekasi menyiapkan peraturan walikota Bekasi nomor 11 tahun 2011 tentang pendayagunaan *website* resmi Pemerintah Kota Bekasi (www.bekasikota.go.id) dan *website* SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Peraturan Walikota Bekasi No. 05 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi *SMS Center*. *Keempat*, mempersiapkan infrastruktur yang tepat untuk situs web dan sistem SMS yang akan digunakan. Dalam hal ini telah disediakan server yang cukup untuk situs web dan sistem SMS Center, selain itu telah disediakan pula nomor yang dapat digunakan masyarakat untuk mengirimkan pesannya. *Kelima*, Pemerintah perlu mempersiapkan tim kerja yang dapat

menangani sistem yang ada. Dalam hal ini tiap unit yang menangani permintaan informasi dan pengaduan telah ditunjuk pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memimpin tim layanan.

PENUTUP

Instansi pemerintah dalam mewujudkan prinsip good governance perlu melakukan kerjasama yang sinergi dan kondusif dengan swasta dan masyarakat. Dalam hal penyediaan informasi dan pertanggungjawaban dengan masyarakat terkait dengan kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah, instansi pemerintah memiliki kewajiban dan pertanggungjawaban moral untuk menyediakan media bagi masyarakat untuk menyampaikan masukkannya. Masukan masyarakat yang berupa aduan, keluhan, saran dan yang lainnya dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam memperbaiki kinerjanya.

Usaha Pemerintah Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan publik dalam hal memenuhi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keinginan dan aduannya sudah sangat tepat dan sistem yang dibangun tidak kalah dengan yang telah dilakukan di daerah lain seperti Kota Yogyakarta, Semarang, dan Surabaya. Pemerintah Kota Bekasi memberikan aturan yang jelas untuk menjalankan pelayanan pemberian informasi dan pengaduan masyarakat. Selain itu, juga telah menyediakan sarana yang dapat digunakan masyarakat dengan mudah. Masyarakat lain juga dapat melihat pengaduan yang telah terekam secara terbuka melalui data yang tersedia



didalam situs web Pemerintah Kota Bekasi. Sistem manajemen juga dibuat tidak terlalu rumit dimana setiap unit ditugaskan untuk mengawal pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi unitnya. Karena model yang dilakukan cukup sederhana, maka pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi dapat ditiru/ direplikasi didaerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, (2011). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Info Kajian Bappenas. Vol 8 No.2 tahun 2011*
- (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Bappenas. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Jogjakarta: Gajah Mada University Press
- Faozan, Haris. (2003). *Peran Birokrasi, Manajemen Kebijakan Dan Eksistensi Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Hoessein, Bhenyamin. (2002). *Kebijakan Desentralisasi: Jurnal Administrasi Negara*, Vol. II No. 2 (Maret)
- Lembaga Administrasi Negara. (2007). *Penerapan good governance di Indonesia*. Lembaga Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara (2013). *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Rowe, Gene dan Lynn J. Frewer. (2004). Evaluating Public-Participation Exercises: A Research Agenda. *Science, Technology, & Human Values*, Vol. 29, No. 4
- Sejarah Kota Bekasi – 8 Mei 2012. Tersedia online (<http://www.bekasikota.go.id/read/65/sejarah-kota-bekasi>, diakses 14 Mei 2014)
- Soenarto, 2001. Buletin Pengawasan No. 30 & 31. *Otonomi Daerah Dan Pelayanan Publik*. Tersedia Online (<http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/buletin/3031otoda.htm>, diakses pada 19 Juni 2014)
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*, STIA-LAN, Jakarta
- Utomo, Hendro Tri. (2012). Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Terkait Bisnis Online Berbasis Facebook Open Graph Protocol Dan Sms Gateway : *Jurnal Teknik ITS Volume 1, No. 1*, halaman 1-6
- Utomo, Sad Dian. (2006). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, volume 15 Nomor 3, halaman 161-167
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun



- 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan menteri PAN dan RB nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan menteri PAN dan RB nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan
- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pendayagunaan *Website* Resmi Pemerintah Kota Bekasi ([Www.Bekasikota.Go.Id](http://www.Bekasikota.Go.Id))
- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi *SMS Center*