

**PENGARUS UTAMAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
UPAYA PENINGKATAN KINERJA INSTITUSI PUBLIK
STUDI KASUS DI DINAS KOMINFO KOTA YOGYAKARTA DALAM PENGELOLAAN UPIK**

La Januru

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kartika Bangsa Yogyakarta

Email:

janu.gempar@yahoo.com

Abstrak

Semenjak pertama kali UNDP mempopulerkan konsep pelayanan pemerintahan yang baik (Good Governance) yang diawali dari ketidakpercayaan lembaga ini atas kinerja semua pejabat dihampir semua Negara dunia ketiga. Sebagai usaha untuk menciptakan iklim Good Governance yang baik, diantaranya ialah pengupayaan transparansi informasi terhadap publik mengenai semua urusan termasuk pelayanan yang saat ini dikenal Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Program UPIK ini dijalankan sebagai usaha untuk melibatkan masyarakat dalam membantu fungsi-fungsi pemerintahan yang terkadang berjalan lambat. Penelitian ini menunjukkan bahwa Tata Kelola Pemerintahan Yang mengutamakan perlunya Teknologi dan Informasi seperti Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk mewujudkan Good Governance sudah berjalan sesuai dengan tujuan awal dibentuknya program ini, yaitu pelibatan masyarakat dalam perumusan atau pengawasan kebijakan pemerintah melalui penyediaan layanan informasi kepada masyarakat untuk memberikan masukan, kritik, pertanyaan terhadap pemerintah atas program yang sudah dijalankan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: *Good governance, UPIK, pelayanan publik*

Abstract

Since the first time UNDP popularized the concept of the good governance which begins with the distrust of this institution on the performance of all officials in third world countries. Efforts to create a good climate of Good Governance, it was included to share the transparency of information to the public on all matters, especially for the services, it is charged to the work unit called the "Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan" or UPIK. This UPIK program is run as an effort to involve the community in helping the goverment functions that sometimes run slowly. This research shows that Governance which priorities the need for technology and Information through UPIK sjows that Good Governance has been runing well as the initial goal of this program. This well-known focus is on involving the community in the formulation or supervision of goverment policies through the provision of information services to the public on providing the inputs, critics, or even questions on goverment prgirams that have been implemented by the Yogyakarta City Government.

Keywords: *Good governance, UPIK, public service*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Semenjak pertama kali UNDP mempopulerkan konsep pelayanan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang diawali dari ketidakpercayaan lembaga ini atas kinerja semua pejabat di hampir semua Negara dunia ketiga. Fenomena ini bermula dari nihilnya akuntabilitas, transparansi pengelolaan keuangan Negara khususnya Negara berkembang yang berbuntut pada mandeknya pemberian bantuan keuangan dari Negara-negara maju. Hal ini kemudian menjadi momentum bagi pelaksana pemerintahan di Negara-negara sedang berkembang termasuk Indonesia untuk mengevaluasi tata kelola pemerintahan yang selama ini dijalankan dan belum memberikan kontribusi yang berarti dalam perbaikan kualitas layanan termasuk aspek akuntabilitas kinerja pemerintahan yang ada belum dijalankan secara profesional. (Nata Irawan, 2017:106).

Salah satu terobosan penting tersebut dituangkan dalam bentuk produk perundangan, yaitu Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah tepatnya pada pasal 18 ayat (7) huruf (b) yang bunyinya adalah, "Penyelenggaraan Pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan upaya mendorong peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan ke khasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Adapun semangat dari Undang-Undang di atas sangat jelas berorientasi pada peningkatan pelayanan dan upaya mendorong peran serta masyarakat dalam banyak hal terutama penetapan kebijakan dan keputusan penting yang hal ini merupakan prasyarat dari pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Sebagaimana hal tersebut merupakan tuntutan utama gerakan reformasi yang menghendaki penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, akuntabel, dan profesional yang jarang terjadi pada masa Orde Baru. Era baru yang ditandai terjadinya perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih (*Good Governance*) merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Meskipun dalam pelaksanaannya reformasi yang membuahkan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya. Rentannya indikasi kecurangan dan kebocoran pengelolaan anggaran Negara dan daerah serta akuntansi yang merupakan produk utama pemerintahan yang tidak tertata dengan baik merupakan sinyal kuat bahwa reformasi pada perkembangannya belum mampu menetralkan sistem pemerintahan lama yang manipulatif (Atik Septi, 2005:34).

Meskipun demikian bukan berarti konsep baru tersebut dikatakan gagal untuk diterapkan, banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam menciptakan iklim *Good Governance* yang baik, diantaranya ialah pengupayaan transparansi informasi terhadap publik mengenai semua urusan termasuk pelayanan yang saat ini dikenal Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) (Budiarjo, 1998:76).

Penerapan konsep baru tersebut merupakan terapi untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menciptakan kebijakan dan dalam proses pengawasan pengelolaan APBN dan APBD. Oleh karena itu, hal tersebut dapat terus menjadi acuan terhadap akuntabilitas manajerial dari sektor publik

agar kelak lebih baik dan kredibel kedepannya. Dibuatnya Undang-undang dan peraturan lembaga-lembaga penunjang pelaksanaan *Good governance* ini tidak lain dan tidak bukan hanya rekayasa untuk mengakhiri penyelenggaraan pemerintahan yang banyak dipolitisir pengelolannya sebagaimana rentan terjadi pada masa Orde Baru dimana sektor publik di tempatkan sebagai *agent of development* bukannya sebagai entitas bisnis sehingga masih kental dengan rezim yang sangat menghambat terahirnya pemerintahan berbasis *Good Governance*, (Syafiie, 2011:22).

Dengan memperkuat konsep baru tersebut, diharapkan akan membawa bangsa Indonesia ke dalam suatu pemerintahan yang bersih dan amanah. Misalnya, pelaksanaan pembangunan yang berbasiskan pada perwujudan kesejahteraan masyarakat. Isu kesejahteraan dalam pembangunan ini dimanfaatkan oleh hampir semua rezim sebagai langkah penguatan kekuasaannya. Para pemimpin di masa Orde Baru misalnya, bertekad menciptakan “masyarakat adil dan makmur”, yang berarti bahwa pertumbuhan ekonomi harus disertai dengan keadilan sosial dalam arti pemerataan, namun pernyataan itu masih disertai dengan kualifikasi (Mas’oed, 2003:34). Strategi lain dari rezim Orde Baru dalam memanipulasi pelaksanaan pembangunan ini bisa dilihat dari mobilisasi penciptaan dan pemeliharaan stabilitas Nasional yang mengharuskan pemerintah mengambil langkah-langkah sebagai berikut : *Pertama*, menciptakan politik yang bebas dari konflik ideologi dan berdasarkan atas ketertiban dan konsensus. *Kedua*, membatasi partisipasi politik rakyat yang pluralistik. Dimana partisipasi rakyat harus diarahkan terutama pada penerapan program pembangunan yang dirancang oleh para elit penguasa. Sehingga hasil dari program pembangunan tidak serta merta menyejahterakan masyarakat melainkan menjangkau apa yang menjadi kepentingan para elit (Mas’oed, 2003:36). Adapun Implementasi praktis dari upaya perbaikan pelaksanaan pemerintahan secara sederhana bisa dilihat dari model pelayanan disetiap instansi pemerintahan. Masing-masing institusi melaksanakan pelayanan dengan model yang berbeda-beda yang hal ini untuk konteks sekarang biasa disebut *e-Governance* dimana tujuan utama dari sistem ini tidak lain untuk memaksimalkan fungsi pelayanan dan kinerja dari aparat Pemerintah. Mencari kemudahan dalam pelayanan menjadi tujuan utama dari setiap pemerintahan dan masing-masing Pemerintah mempunyai konsep yang berbeda-beda untuk mewujudkan hal tersebut. Pemerintah Kota Yogyakarta misalnya, menerapkan konsep pelayanan dengan mendorong partisipasi masyarakat yang menekankan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang disebut dengan Unit UPIK.

Dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Unit pelayanan seperti UPIK ini kemudian diharapkan akan meningkatkan kinerja aparat UPIK melalui tata kelola pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan *Good Governance* (Kepemerintahan yang baik). Pelayanan yang dilakukan untuk konteks Pemkot Yogyakarta ini melalui Unit UPIK dimana model pelayanan ini berbasis teknologi seperti adanya layanan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah Kota. Layanan ini secara praktis bisa dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya, masukan atas ketidak puasannya terhadap pelayanan yang diterima masyarakat terhadap pemerintah (Rahman, 2008:31). Model layanan tersebut bisa dimanfaatkan masyarakat tidak saja pada urusan penyampaian keluhan, saran melainkan juga untuk urusan lain seperti masalah bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam memberikan masukan terhadap Unit UPIK sebagai Konsekuensi logis

untuk meningkatkan akuntabilitas para aparat penyelenggara unit UPIK itu sendiri. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan tata kelola layanan yang dibuat Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan sinyal bahwa konsep baru tersebut belum berjalan dengan maksimal serta belum dievaluasi secara masif sehingga layanan tersebut belum familiar dimata publik, (Observasi Penulis di Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta pada 01/07/ 2016).

Dengan demikian Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, keluhan, sangat dibutuhkan. Sebab dengan adanya masukan dan keluhan ini diharapkan mampu mempengaruhi performa aparat untuk menyelenggarakan pemerintahan secara akuntabel dan transparan. Hal ini penting, sebab selama ini pelaksanaan pemerintahan masih diwarnai cara lama sebagaimana dikembangkan rezim Orde Baru seperti pelaksanaan pemerintahan yang tidak transparan, kuatnya tekanan rezim terhadap keberadaan masyarakat, tidak tersedianya ruang dan media untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah merupakan deretan masalah yang mengiringi pelaksanaan pemerintahan kala itu, Koirudin (2005:viii).

Penerapan kebijakan yang mendorong partisipasi masyarakat merupakan terobosan penting untuk meminimalisir terjadinya praktik penyelenggaraan pemerintahan yang tidak bertanggung jawab. Berangkat dari persoalan kursial di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Utama Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Upaya Peningkatan Kinerja Institusi Publik”.

2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan dalam latar belakang permasalahan di atas, maka penting dirumuskan permasalahan sebagai pijakan penjelasan lebih lanjut sebagai berikut, “Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pelayanan publik upaya peningkatan kinerja Institusi Publik” ?

B. Pembahasan

1. Konsep E-Governance

Upaya memperbaiki sistem pelayanan dalam satuan pemerintahan untuk konteks atau era maju saat ini merupakan tuntutan yang wajib dilaksanakan. Terdapat banyak model sistem layanan yang dikembangkan setiap satuan pemerintah yang bertujuan tidak lain hanyalah untuk memperbaiki akuntabilitas dan transparansi pelayanan terhadap masyarakat. Banyak rekomendasi yang telah diberikan kepada pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah serta unsur-unsur non-pemerintah mengenai cara atau strategi memperbaiki pelayanan.

Sejauh ini belum masif adanya upaya sistematis dalam mengembangkan program dan kebijakan perbaikan praktik pelayanan serta sistem pelayanan yang baik (*Good Governance*) (Dwiyanto, 2014:46). Untuk konteks kekinian salah satu sistem pelayanan yang dianggap maju, yakni sistem *e-Governance* atau sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Yang hal ini masing-masing satuan pemerintah menyebutnya dengan cara masing-masing.

Penerapan sistem baru tersebut merupakan langkah maju yang dicanangka pemerintah untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan memasifkan fungsi pelayanan

terhadap masyarakat. Sistem informasi yang berbasis teknologi atau *e-Governance* adalah sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sepatutnya dikembangkan guna mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Sadhana, 2010:132).

Melalui *E-Government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi. Masalah utama yang dihadapi dalam implementasi fungsi pemerintahan akan diatasi secara benar terutama di daerah. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi Daerah seperti penyelenggaraan pemerintahan yang syrata manipulasi (pungutan liar, pelayanan yang tidak rama atau tidak tepat sasaran, tidak cepat) akan bisa diatasi manakaladalam pelaksanaan pemerintahan dijalankan secara transparan, akuntabel sehingga memudahkan terwujudnya akuntabilitas pemerintahan.

Posisi sebagian besar daerah yang serba terbatas seperti keterbatasan sarana dan prasarana komunikasi informasi untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah kepada masyarakat, agar proses penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Untuk kepentingan transparansi informasi sebagaimana dimaksud, diperlukan sarana komunikasi yang menjamin kelancaran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, dan tentunya komunikasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta antar pemerintah daerah (Mushafi, 2010:78).

Menyadari betapa pentingnya arti mewujudkan pemerintahan yang baik, maka aparatur negara dituntut harus mampu meningkatkan kinerja. Sasaran yang menjadi prioritas adalah mewujudkan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas, sehingga mampu mendorong peningkatan daya saing. Oleh karena itu, dalam hal ini diperlukan perhatian pemerintah untuk melakukan perubahan-perubahan secara signifikan melalui manajemen perubahan menuju ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *good governance* serta dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan otonomi daerah, maka pengembangan dan implementasi *E-Government* merupakan alternatif yang strategis dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Tidak hanya itu, bahwa pelaksanaan e-Governance akan melahirkan masifnya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha dan antar pemerintah itu sendiri.

E-Government dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif (Kurniawan, 2006:88). Istilah *E-Government* secara teoritis berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah. Teknologi tersebut termasuk *e-mail*, *Wide Area Network* (WAN), Internet, peralatan mobile computing (HP, laptop, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk (Hardiyansyah, 2016).

Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan sistem layanan baru seperti internet, telepon, satelit, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaiannya, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (Hardiyansyah, 2003:44). Pemanfaatan teknologi informasi (*E-Government*) oleh institusi pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Namun Menurut Rogers WO Okut-Uma and Larry Caffrey (Eds), dalam buku *Trusted Services and Public Key Infrastructure*, Commonwealth Secretariat (London, 2000:34), mengartikan sistem teknologi informasi sebagai berikut, "*E-government refers to the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public*". Sementara itu, Kementerian Kominfo berpendapat bahwa *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online (Hardiyansyah, 2003:24).

Definisi lain dari *e-Government* diberikan oleh Zweers dan Planque seperti yang dikutip oleh Indrajit yaitu: Berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan (Indrajit, 2002:3).

Dengan mengacu pada definisi para ahli di atas tentang *e-Governance*, maka penulis menyimpulkan bahwa *e-Government* dapat difahami sebagai media penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kinerja para aparatur negara dan menjalin hubungan antar aparatur pemerintah dengan pihak lain ataupun dengan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat. Jelas sudah bahwa substansi awal diberlakukannya sistem layanan berbasis teknologi informasi bertujuan untuk meminimalisir praktik pelaksanaan pemerintahan yang manipulatif.

2. Keunggulan-Keunggulan Dari Pelaksanaan e-Governance

Sebagaimana fungsi utama yang melekat dalam sistem *e-Governance*, bahwa tujuan diberlakukannya sistem ini adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yang dicirikan dengan kelancaran komunikasi baik antara masyarakat dengan pemerintah, pemerintah dengan pemerintah, maupun masyarakat dengan masyarakat. Dengan dinamakan perkembangan yang terjadi di daerah dan perkotaan seperti upaya kelancaran akses komunikasi, maka penggunaan *e-Governance* menjadi modal dalam mewujudkan sistem pelayanan yang baik, Sdhana (2010:34).

Masyarakat di kota besar yang sibuk dan kadang-kadang lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dengan kantor pelayanan. Maka dengan diimplementasikannya *E-Government*, masyarakat tetap dapat mengakses informasi dan layanan publik. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu lama hanya untuk menyelesaikan sebuah perizinan seperti saat ini. Suatu hal yang perlu diingat adalah, bahwa menerapkan *E-Government* sama sekali tidak sama dengan menjadikan kantor-kantor pemerintahan sebagai lingkungan *high-tech* (teknologi tinggi). Melainkan *E-Government* bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang menggunakan layanan-layanan tersebut, yaitu masyarakat, Tjiptono (2001:98).

Keunggulan lain dari sistem e-Governance dapat dilihat dari konsep Efendi yang menjelaskan bahwadengan adanya *E-Government* (*online system*), masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas yang berkualitas sehingga diharapkan produktifitas penyelenggaraan pemerintahan dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Paling tidak terdapat beberapa keunggulan dari pelaksanaan *E-Government*, antara lain:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet,
- b. Dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*) proses akan menjadi lebih efisien dan hemat,
- c. Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain),
- d. Semua proses dilakukan secara trans-paran, karena semua proses berjalan secara *online*, (Effendi, 2005:76).

3. Kendala-Kendala Dalam Penerapan E-Governance

Secara teoritis, sebaik apapun sebuah sistem pasti mempunyai kelemahan termasuk sistem *e-Governance*. Adapun hambatan penerapan *E-Government* dalam pelaksanaannya dapat dilihat misalnya dari hasil pengamatan yang dilakukan kementerian komunikasi yang menyimpulkan bahwa mayoritas situs pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah masih berada pada tingkat persiapan apabila ditinjau dari sejumlah aspek yaitu:

- a. *E-Leadership*: prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- b. Infrastruktur Jaringan Informasi: kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan Informasi: kualitas dan keamanan pengelolaan informasi.
- d. Lingkungan Bisnis: kondisi pasar, sistem perdagangan. dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi.
- e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia: difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan (Kurniawan, 2006).

Berbagai masalah yang dihadapi Indonesia dalam menerapkan *E-Government*, di antaranya adalah masih kurangnya infrastruktur yang ada, masalah sumber daya manusia dan lain-lain. Namun karena penerapan *E-Government* sudah menjadi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dan juga karena tuntutan penerapan otonomi daerah, maka pemerintah (pusat atau daerah) dituntut segera menerapkannya dengan segala keterbatasan yang ada.

Menurut Rasyid (2000), dalam rangka penerapan *Good Governance* dan *E-Government*, terdapat empat prinsip dasar yang perlu diperhatikan yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan profesionalitas untuk peningkatan layanan dan pemberdayaan masyarakat. Sedangkan menurut Hardijanto (2000) bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus menerus diusahakan perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transparan dan non diskriminatif serta menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, dan pertimbangan efisiensi.

Setidaknya ada tiga faktor yang menyebabkan pentingnya *E-Government* dalam pembangunan masyarakat jaringan (*network society*):

- a. Elektronisasi komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk baru partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan juga semakin tinggi. Disamping itu bentuk transaksi baru ini akan menyebabkan tingginya tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah
- b. *Cyberspace* dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik pelayanan yang berbelit-belit. Tujuan realistik yang hendak dicapai melalui *cyberspace* adalah efisiensi pelayanan dan penghematan finansial. Disamping itu, informasi online dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik
- c. *E-Government* menyajikan juga informasi-informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kemampuan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan internasional dan global, (Rasyid, 2000:126).

Dalam rangka implementasi *E-Government*, tentu saja ada beberapa prioritas utama yang akan dilaksanakan, karena tidak semua jenis layanan dapat di fasilitasi dengan internet atau dilayani melalui internet, baik karena keterbatasan infrastrukturnya maupun SDM-nya, terutama publik yang akan melakukan berbagai transaksi layanan atau yang membutuhkan layanan. Menurut Abidin (2000), ada beberapa prioritas utama dalam melakukan implementasi *E-Government*, antara lain yaitu:

- a. Pemulihan ekonomi (dapat mendorong kegiatan investasi, pengembangan sistem informasi untuk arus investasi, dan ke-lanjutan EDI. *EDI: Electronic Data Interchange*, adalah suatu bentuk pertukaran informasi perdagangan melalui jaringan privat (tidak memanfaatkan internet) dan biasanya digunakan di pelabuhan dan bea cukai. Dengan memanfaatkan *E-Government*, diharapkan implementasi EDI dapat lebih ditingkatkan dengan

memanfaatkan teknologi internet untuk memperlancar kegiatan ekspor/impor melalui pelabuhan laut/udara).

- b. Layanan masyarakat umum, misalnya SIMTAP (Sistem Informasi Manajemen Satu Atap).
- c. Aplikasi fungsional tiap departemen (pengembangan data hasil pengelolaan data potensi di tiap daerah yang dapat diolah dalam bentuk-bentuk yang informatif, misalnya grafik yang harus tersedia untuk perencanaan di daerah, pendaftaran paten dan hak cipta produk-produk pengembangan dari daerah, dan lain-lain).

4. Unit UPIK

Munculnya kecenderungan setiap unit Pemerintahan untuk menjalankan sistem atau paradigma pemerintahan yang baik merupakan langkah taktis dalam meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah Yogyakarta misalnya, tahap awal mengimplementasikan UPIK, tidak lain untuk media monitoring atas kinerja pelayanan. Walikota secara berkala memantau tindak lanjut penanganan UPIK secara berkala sejak tahun 2009, awal diterbitkan Peraturan Walikota No. 77/2009 yang mengalihkan tugas monitoring pelaksanaan UPIK kepada Wakil Walikota sampai saat ini terus dimanfaatkan. Penerapan teknologi UPIK ini untuk konteks Yogyakarta telah dituangkan dalam bentuk formal, yaitu Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 133/KEP/2010 tentang pembentukan TIM pengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

Setelah delapan tahun beroperasi, UPIK membawa perubahan positif di Kota Yogyakarta. Adapun manfaat dari penggunaan UPIK untuk konteks Yogyakarta antara lain :

- a. Warga bisa menyampaikan informasi dan keluhan setiap hari.
- b. Memudahkan aparat pemda untuk menentukan prioritas kebutuhan masyarakat.
- c. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan dan saran kepada pemerintah daerah.
- d. Meningkatnya tanggung jawab aparat atas layanan kepada masyarakat, karena setiap SKPD wajib merespon dan menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat dalam 2 x 24 jam.
- e. Meningkatnya komitmen aparat dalam melayani masyarakat, dan masyarakat lebih mudah berpartisipasi mengawasi aparat pemda, sehingga kinerjanya juga meningkat.
- f. Keberhasilan program layanan UPIK merupakan hasil koordinasi dan kerjasama antar organisasi.

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) oleh Pemkot Yogyakarta di kelola secara bersama dengan bagian Humas. yang dikelola Kantor Humas dan Informasi. Cakupan tugasnya tak hanya menampung keluhan masyarakat, melainkan juga memberikan informasi atas respons atau tindak lanjut keluhan dan masukan. Pemberlakuan sistem ini, secara praktis menawarkan kemudahan penyampaian informasi dan keluhan masyarakat.

Melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) masyarakat berpartisipasi membangun kota dan mengawasi kinerja pemerintah Kota/Kabupaten. Sebaliknya, Pemerintah Kota Yogyakarta juga menerima banyak masukan demi perbaikan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan transparan.

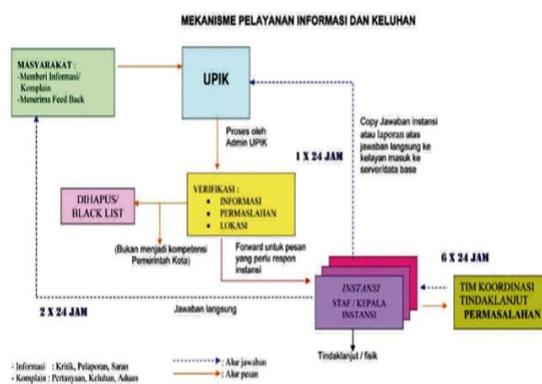
5. Metodologi Dalam Perancangan dan Penerapan Good Practice

Proses Perancangan *Good Practice* antara lain Penggagas, Pelaku Utama dan Penggerak Gagasan awal layanan informasi dan keluhan yang mudah diakses masyarakat pertama kali digagas Walikota Yogyakarta Herry Zudianto tahun 2001. Semula layanannya sangat sederhana, informasi dan keluhan masyarakat disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui pesan singkat SMS ke *hotline service*. Sistem informasi dan keluhan ini kemudian dievaluasi dan dikembangkan menjadi terkomputerisasi. Setelah mengadakan sesuatu, warga bisa memantau tindak lanjut dari aparat pemerintah. Pemerintah daerah berkewajiban merespons dan menindaklanjuti laporan warga dalam waktu 2X24 jam.

6. Proses Penerapan Good Practice dan Tahapan Kegiatan

Untuk mewujudkan ide membangun layanan penanganan informasi dan keluhan, Pemerintah Kota Yogyakarta berkerjasama dengan Swisscontact, Perkumpulan Untuk Kajian Perkembangan Ekonomi Kerakyatan (PKPEK) dan Gatra Tribrata Gerakan Kemitraan Bisnis Beretika Berkelanjutan. Kerjasama tersebut merencanakan dan melaksanakan sistem, cakupan dan metode layanan UPIK pada 14 November 2003. Sejak saat itu unit pelayanan informasi dan keluhan masyarakat dikelola oleh Kantor Humas dan Informasi.

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota No.86 Tahun 2003 tanggal 16 November 2003. Pada perkembangan selanjutnya UPIK dipayungi oleh SK Walikota No. 125/KEP/2005 tentang Tim Koordinasi *Hotline* UPIK, Peraturan Walikota No.77 tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dan Keputusan Walikota Yogyakarta No. 133/KEP/2010 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan UPIK Kota Yogyakarta. Adapun Proses pembentukan unit inidimulai dari ditetapkannya PT Exindo sebagai pemenang tender untuk pengadaan sistem dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) untuk mengoperasikan sistem komunikasi antara warga dan pemerintah daerah berbasis elektronik. PT Exindo menawarkan pengembangan sarana pengaduan menggunakan teknologi yang populer di masyarakat: pesan singkat SMS, telepon langsung dan email. Peluncuran program UPIK berbasis komputer dilaksanakan pada 31 Januari 2004. Untuk memahami lebih jelas bagaimana mekanisme pelaksanaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) berikut ditampilkan bagan mekanisme kerja UPIK sebagai berikut:



Gambar 1 Alur Pengaduan --- UPIK

7. Tugas Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota No. 86 Tahun 2003 tentang layanan informasi dan komunikasi adalah :

- a. Pemerintah Kota Yogyakarta menerima layanan informasi yang disampaikan masyarakat meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritik, pertanyaan, usulan, dan saran baik langsung maupun tidak langsung.
- b. Mendistribusikan informasi kepada SKPD terkait.
- c. Menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi/pejabat.
- d. Melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaiannya.
- e. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Walikota Yogyakarta melalui ketua Tim Koordinasi tindak lanjut permasalahan pelayanan masyarakat melalui Kepala Kantor Humas dan Informasi.

Pada tahap awal implementasi UPIK, Walikota Yogyakarta secara berkala memantau tindak lanjut penanganan UPIK hingga pada tahun 2009. Ketika UPIK telah berjalan dengan baik, Walikota menerbitkan Peraturan Walikota No. 77 Tahun 2009 yang mengalihkan tugas monitoring pelaksanaan UPIK pada Wakil Walikota. Adapun informasi dan keluhan disalurkan melalui media berikut ini :

Datang langsung	: Kantor Humas dan Informasi atau operator UPIK di setiap SKPD dan Kecamatan
Telepon kabel (<i>fixed line</i>)	: 0274-555242
Telepon seluler (SMS)	: 081-227-80001 atau 2740
Situs web	: www.upik.jogja.go.id .
E-mail	: upik@jogja.go.id

Setelah memantau selama setahun, sebagian besar aduan ternyata disampaikan melalui SMS, sehingga konsultan teknologi informasi Pemerintah Kota Yogyakarta merancang fitur-fitur *feedback* melalui SMS. Begitu informasi atau pengaduan masuk ke sistem UPIK, pengirim pesan akan mendapatkan *auto-reply* berupa ucapan terima kasih karena telah menggunakan layanan UPIK. Pengirim akan memperoleh nomor kode atau akses untuk melihat respons pengaduannya di situs UPIK.

Informasi dan keluhan UPIK kemudian disaring oleh petugas/operator dan didistribusikan ke instansi atau dinas teknis terkait. Walikota menggariskan bahwa keluhan harus direspons dan ditanganidalam waktu 2x24 jam oleh setiap SKPD. Informasi atau keluhan yang kompleks yang memerlukan koordinasi lebih lanjut disampaikan pada Tim Koordinasi Tindak Lanjut Permasalahan Pelayanan Masyarakat yang beranggotakan para kepala SKPD. Permasalahan yang bersifat lintas SKPD ditindaklanjuti dalam jangka waktu 6x24 jam. Sebagian jawaban mungkin bersifat normatif, tetapi Walikota selalu menekankan

pentingnya tindakan nyata atas setiap aduan yang masuk. Sekretariat UPIK selalu mengingatkan SKPD-SKPD dan unit-unit kerja jika telah mendekati batas waktu 2x24 jam.

Untuk memacu para kepala SKPD menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat, Pemerintah Kota Yogyakarta membuat pemeringkatan sepuluh besar SKPD atau unit kerja terburuk dalam hal tindak lanjut informasi dan keluhan masyarakat. Penilaiannya didasarkan persentase informasi dan keluhan yang tidak ditindaklanjuti oleh SKPD atau unit kerja tersebut. Sejak tahun 2004 Pemerintah Kota Yogyakarta telah menerima 6.765 keluhan, dan 6302 pertanyaan, 8.122 informasi dan 3.537 usulan dari masyarakat. Sebesar 94 persen aduan dilakukan melalui SMS, 5 persen melalui situs UPIK dan sisanya 1 persen melalui telepon, datang sendiri atau melalui faksimili.

Pengetahuan menjadi aset penting dalam organisasi publik dalam rangka pelaksanaan praktik inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu diperlukan keahlian untuk mendukung program UPIK. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. 2 Keahlian Yang di Perlukan dalam Kerja-kerja Pelayanan (UPIK)

No.	Keahlian Utama yang Dibutuhkan	Guna / Tugas
1.	Statistik	- Membaca data dan menganalisa pergerakan data yang menjadi trend yang berguna bagi formulasi kebijakan dan analisa <i>Regulatory Impact Assesment</i>
2.	Hukum	- Membantu membuat peraturan yang menjadi dasar hukum pembentukan UPIK serta peraturan-peraturan yang mengatur perkembangan-perkembangan fungsi dan organisasi UPIK agar terus sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat - Kualifikasi minimal S1
3.	Teknologi Komputer	- Mengembangkan program komputer sesuai dengan perkembangan teknologi yang digunakan masyarakat dan kebutuhan untuk mendukung pekerjaan UPIK Kualifikasi minimal S1 - Merawat jaringan komputer, perangkat keras dan server UPIK (minimal 03) - Melatih operator di SKPO dan unit kerja menggunakan program komputer dan perawatan hardware perangkat kerja (minimal 03) - Mengelola aplikasi UPIK (minimal 03)
4.	Komunikasi	- Mengembangkan alat atau metodologi agar masyarakat mendapatkan tindak lanjut atas informasi, keluhan, pertanyaan dan saran cepat, efisien dan tepat - Kualifikasi minimal S1

5.	Manajemen	- Mendesain tugas pokok dan fungsi (tupoksi) UPIK serta membuat sistem informasi manajemen yang dibutuhkan
		- Mendesain sistem administrasi yang tepat untuk pencatatan dan pendataan guna mempermudah kegiatan operasional UPIK
		- Menghitung waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dalam penanganan informasi, keluhan, pertanyaan dan usulan masyarakat
		- Kualifikasi minimal S1
6.	Pemerintahan	- Untuk mengidentifikasi dan memverifikasi jenis pesan dan mendistribusikannya pada SKPD dan unit kerja yang tepat di lingkungan pemerintah kota
		- Kualifikasi minimal S1

Sumber: Kantor Walikota Yogyakarta tahun 2016

Sebagaimana penjelasan di atas bahwa pelaksanaan kerja-kerja UPIK sangat membutuhkan keahlian untuk menjalankan UPIK. Tentunya dalam menjalankan program ini pemerintah daerah melibatkan beberapa pihak selain bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta. Pelaksanaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) didanai dari APBD Kota Yogyakarta. Pada tahun 2011 Sekretariat UPIK mendapat anggaran Rp 44.210.000. Sedangkan pada tahun 2012 UPIK mendapat anggaran Rp 43.375.000. Biaya pemeliharaan dan pengadaan jaringan ditanggung oleh anggaran IT secara keseluruhan yang besarnya tidak dapat dipisahkan dari biaya pengadaan jaringan seluruh SKPD dan Unit Kerja pemerintah Kota Yogyakarta.

8. Konsep Partisipasi Masyarakat

Berbagai kajian mengenai partisipasi masyarakat dalam pembangunan atau penetapan kebijakan pemerintah sering kali menunjukan belum adanya keseragaman pengertian tentang partisipasi masyarakat yang akan berdampak terhadap implementasinya. Pengertian partisipasi masyarakat bisa terentang lebar mulai dari keterlibatan (bukan keikutsertaan) masyarakat dalam semua tahap (sejak perencanaan sampai pada evaluasi dan perencanaan kembali, bukan sebagian atau pada tahap tertentu).

Partisipasi masyarakat menurut Sedarmayanti adalah keterlibatan semua warga Negara dalam pengambilan keputusan yang dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif, Sedarmayanti (2004:36). Sedangkan partisipasi masyarakat dalam tinjauan Syakrani (2009:47) dapat dimaknai sebagai keterlibatan komunitas masyarakat setempat secara aktif dalam pengambilan keputusan, perencanaan program pembangunan.

Sementara pengertian lain dari partisipasi masyarakat ini bisa juga dilihat dari penjelasan Midley (1986) dalam Faried Ali (2006:76) yang mengartikan secara singkat partisipasi masyarakat sebagai *take a part* atau keikutsertaan masyarakat dalam perumusan dan penetapan kebijakan tertentu. Soebianto (2012:56) membagi partisipasi masyarakat kedalam tiga tingkatan antara lain :

- a) Partisipasi inisiasi (*inisiation participation*) adalah partisipasi yang mengundang inisiatif dari pemimpin, baik formal maupun informal, ataupun dari anggota masyarakat mengenai suatu proyek, yang nantinya proyek tersebut merupakan kebutuhan bagi masyarakat.
- b) Partisipasi legitimasi (*legitimation participation*) adalah partisipasi pada tingkat pembicaraan atau pembuatan keputusan tentang proyek tersebut.
- c) Partisipasi eksekusi (*execution participation*) adalah partisipasi pada tingkat pelaksanaan.
- d)

Ada dua hal yang harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam hal pemberdayaan masyarakat termasuk urusan pelibatan masyarakat dalam penetapan kebijakan antara lain sebagai berikut: *Pertama*, perlu aspiratif terhadap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakatnya, dan perlu sensitif terhadap kebutuhan rakyatnya. Pemerintah perlu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh rakyatnya serta mau mendengarkan apa kemauannya. *Kedua*, pemerintah perlu melibatkan segenap kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat dalam melaksanakan pembangunan. Dengan kata lain pemerintah perlu menempatkan rakyat sebagai subjek pembangunan, bukan hanya sebagai objek pembangunan (Slamet, 1985:65). Pentingnya keterlibatan masyarakat di dalam penyusunan perencanaan pembangunan sangat ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Pendekatan partisipatif masyarakat terdapat pada 4 (empat) pasal Undang-Undang ini yaitu pada Pasal 2, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7. Sistem perencanaan yang diatur dalam UU 25/2004 dan aturan pelaksanaannya menerapkan kombinasi pendekatan antara *top-down* (atas-bawah) dan *bottom-up* (bawah-atas), yang lebih menekankan cara-cara aspiratif dan partisipatif.

Dengan adanya program-program partisipatif sebagaimana penjelasan Undang-Undang di atas secara praktis memberikan kesempatan secara langsung kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam rencana yang menyangkut kesejahteraan mereka dan secara langsung juga melaksanakan sendiri serta memetik hasil dari program tersebut, Jamasy (2004:48). Selain Undang-Undang no. 25 tahun 2004 terdapat peraturan perundang-undangan lain yang menekankan perlunya partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan yakni : Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.

Menurut Siagian (2007:142), bahwa “tugas pembangunan merupakan tanggung jawab seluruh komponen masyarakat dan bukan tugas pemerintah semata-mata”. Lebih lanjut Siagian (2007:153-154) mengatakan bahwa keberhasilan pembangunan secara praktis sangat ditentukan seberapa besar program pembangunan melibatkan partisipasi masyarakat mulai dari tahap perencanaan sampai pada pelaksanaannya. Pembangunan nasional membutuhkan tahapan. Pentahapan biasanya mengambil bentuk periodisasi. Artinya, pemerintah menentukan skala prioritas dari pelaksanaan pembangunan.

Keterlibatan masyarakat dalam penetapan kebijakan atau perumusan/perencanaan pembangunan secara sederhana bisa dilihat dari kondisi Masyarakat yang semakin berani

untuk mengajukan tuntutan atau keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti digambar diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Efendi. 2005: 213).

Dengan demikian dapat diartikan bahwa partisipasi masyarakat dalam penetapan kebijakan ini akan memaksimalkan terwujudnya kebijakan yang pro masyarakat dan pada saat yang sama pelayanan pun semakin baik. Yang terpenting dari partisipasi masyarakat ini, yakni lahirnya kualitas pelayanan. Adapun pelayanan disini termasuk masalah pelayanan publik. Yang dimaksud pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Syafiie, 2011:84).

Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, di lingkungan, BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Partisipasi masyarakat menurut Soetrisno dapat di klasifikasikan kedalam tujuh klasifikasi sebagai berikut :

a. *Manipulatif Participation*

Adapun karakteristik dari model ini adalah keanggotaan yang bersifat keterwakilan pada suatu komisi kerja, organisasi kerja atau kelompok-kelompok dan bukannya pada individu.

b. *Passive Participation*

Model ini melihat bahwa partisipasi masyarakat dapat dilihat dari apa yang telah diputuskan atau apa yang telah terjadi, informasi dari administrator tanpa mau mendengar respon dari masyarakat tentang keputusan atau informasi tersebut.

c. *Participation by Consultation*

Sementara dalam model ini melihat partisipasi masyarakat melalui konsultasi atau menjawab pertanyaan. Orang dari luar mendefinisikan masalah-masalah dan proses pengumpulan informasi, dan mengawasi analisis. Proses konsultasi tersebut tidak ada pembagian dalam pengambilan keputusan, dan pandangan-pandangan masyarakat tidak dipertimbangkan oleh orang luar.

d. *Participation for Material Incentive*

Model ini menafsirkan partisipasi masyarakat melalui dukungan berupa sumber daya, misalnya tenaga kerja, dukungan pangan, pendapatan atau insentif material lainnya. Mungkin saja petani menyediakan lahan dan tenaga kerja, tetapi mereka tidak dilibatkan dalam proses percobaan-percobaan dan pembelajaran. Adapun kelemahan dari model ini adalah apabila insentif habis, maka teknologi yang digunakan dalam program juga tidak akan berlanjut.

e. *Functional Participation*

Model ini memahami partisipasi masyarakat ketika lembaga eksternal sebagai tujuan akhir untuk mencapai target proyek, khususnya mengurangi biaya. Rakyat mungkin berpartisipasi melalui pembentukan kelompok untuk penentuan tujuan yang terkait dengan proyek. Keterlibatan seperti ini mungkin cukup menarik, karena mereka dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Tetapi hal ini terjadi setelah keputusan utamanya telah ditetapkan oleh orang dari luar desa tersebut. Pendeknya, masyarakat terkadang dikooptasi untuk melindungi target dari orang luar desa tersebut.

f. *Interactive Participation*

Sementara model ini mengartikan partisipasi masyarakat melalui analisis bersama tentang pengembangan perencanaan aksi dan pembentukan atau penekanan lembaga lokal. Adapun yang termaksud partisipasi lokal disini dilihat sebagai hak dan tidak hanya merupakan suatu cara untuk mencapai suatu target proyek saja. Proses melibatkan multi disiplin metodologi, ada proses belajar yang terstruktur. Pengambilan keputusan bersifat lokal oleh kelompok dan kelompok menentukan bagaimana ketersediaan sumber daya digunakan, sehingga kelompok tersebut memiliki kekuasaan untuk menjaga potensi yang ada.

g. *Self-Mobilisation*

Model partisipasi gaya ini lebih melihat partisipasi masyarakat melalui pengambilan inisiatif secara independen dari lembaga luar untuk perubahan sistem. Masyarakat mengembangkan hubungan dengan lembaga eksternal untuk *advise* mengenai sumber daya dan teknik yang mereka perlukan, tetapi juga tetap mengawasi bagaimana sumber daya tersebut digunakan (Soetrisno, 1995:46).

Dalam kegiatan pembangunan, partisipasi masyarakat merupakan perwujudan dari kesadaran dan kepedulian serta tanggung jawab masyarakat terhadap pentingnya pembangunan yang bertujuan untuk memperbaiki mutu hidup mereka. Melalui partisipasi yang diberikan masyarakat, disadari bahwa kegiatan pembangunan bukanlah sekedar kewajiban yang harus dilaksanakan pemerintah, namun juga menuntut keterlibatan masyarakat yang ingin memperbaiki mutu hidupnya, (Karnawati. <http://diklat2.jatengprov.go.id/partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan>, diakses pada 20 Juli 2016).

Partisipasi atau peran serta masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan keikutsertaan secara aktif dan sukarela, baik karena alasan intrinsik maupun ekstrinsik dalam keseluruhan proses kegiatan pembangunan, yang mencakup pengambilan keputusan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian (pemantauan, evaluasi, pengawasan) serta pemanfaatan hasil kegiatan yang dicapai, Sumarto (2004:68).

Beragam bentuk partisipasi masyarakat yang berhasil diidentifikasi oleh Dusseldorp (1981) dalam Sumarto, yaitu :

- a) Menjadi anggota kelompok masyarakat
- b) Melibatkan diri pada kegiatan diskusi kelompok
- c) Melibatkan diri pada kegiatan-kegiatan organisasi untuk menggerakkan partisipasi masyarakat yang lain

- d) Menggerakkan sumber daya masyarakat
- e) Mengambil bagian dalam proses pengambilan keputusan
- f) Memanfaatkan hasil-hasil yang dicapai dari kegiatan masyarakat, Sumarto (2009:47).

Partisipasi masyarakat sebagai salah satu elemen pembangunan sebagaimana penjelasan di atas merupakan proses adaptasi masyarakat terhadap perubahan yang sedang berjalan. Dengan demikian partisipasi mempunyai posisi yang penting dalam pembangunan. Sebagaimana penjelasan Tjokrowinoto menyebutkan bahwa salah satu prasyarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pembangunan, yakni pentingnya pengentalan prinsip-prinsip keberlanjutan. Maksud dari hal ini, yaitu bahwa dalam proses pelaksanaan pembangunan berkelanjutan ini harus melibatkan atau mengikutsertakan semua anggota masyarakat dalam setiap tahap pembangunan (Tjokrowinoto, 2001:78).

Adapun pentingnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan, lanjut Tjokrowinoto disebabkan oleh beberapa hal antara lain sebagai berikut :

- a) Rakyat adalah fokus sentral dan tujuan akhir dari pembangunan, partisipasi merupakan akibat logis dari dalil tersebut di atas.
- b) Partisipasi menimbulkan rasa harga diri dan kemampuan pribadi untuk dapat turut serta dalam keputusan penting yang menyangkut masyarakat.
- c) Partisipasi menciptakan suatu lingkaran umpan balik arus informasi tentang sikap, aspirasi, kebutuhan dan kondisi daerah, yang tanpa keberadaannya tidak akan terungkap. Arus informasi ini tidak dapat dihindari dalam melihat keberhasilan pembangunan.
- d) Pembangunan dilaksanakan lebih baik dengan memulai dari dimana masyarakat berada dan dari apa yang mereka miliki.
- e) Partisipasi memperluas kawasan penerimaan proyek pembangunan.
- f) Ia akan memperluas jangkauan pelayanan pemerintah kepada seluruh masyarakat.
- g) Partisipasi menopang pembangunan.
- h) Partisipasi menyediakan lingkungan yang kondusif baik bagi artikulasi potensi manusia maupun pertumbuhan manusia.
- i) Partisipasi merupakan cara efektif membangun kemampuan masyarakat untuk pengelolaan program pembangunan, guna memenuhi kebutuhan khas daerah.
- j) Partisipasi dipandang sebagai cerminan hak-hak demokratis individu untuk terlibat langsung dalam pembangunan, Tjokrowinoto (2001:78).

Sedangkan Conyers (1991:48) memberikan tiga alasan penting kenapa partisipasi masyarakat dalam pembangunan mendapatkan prioritas, yaitu sebagai berikut : (a) partisipasi masyarakat merupakan suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan dan sikap masyarakat setempat, yang tanpa kehadirannya program pembangunan dan proyek pemberdayaan akan gagal, (b) masyarakat mempercayai program pembangunan jika dilibatkan dalam proses persiapan dan perencanaannya, karena masyarakat lebih mengetahui seluk beluk proyek dan merasa memiliki proyek tersebut, (c) partisipasi merupakan hak demokrasi masyarakat dalam keterlibatannya pada pelaksanaan pembangunan.

Secara teoritis partisipasi masyarakat dapat dilihat dalam berbagai macam berbentuk, yang secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Partisipasi masyarakat untuk menentukan arah strategi dan kebijakan pembangunan yang dilakukan pemerintah. Hal ini bukan saja berlangsung dalam proses politik, tetapi juga dalam proses sosial, hubungannya antara kelompok kepentingan dalam masyarakat.
- b) Partisipasi masyarakat dalam memikul beban dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pembangunan. Hal ini misalnya, dapat berupa sumbangan dalam hal mobilisasi sumber-sumber pembiayaan pembangunan, kegiatan yang produktif serasi, dan pengawasan sosial atas jalannya pembangunan.
- c) Partisipasi masyarakat dalam memetik hasil dan manfaat pembangunan secara berkeadilan. Bagian-bagian daerah maupun golongan masyarakat tertentu dapat ditingkatkan keterlibatannya didalam kegiatan produktif melalui perluasan kesempatan dan pembinaan, Conyers (1994:87).

Penjelasan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dalam penjelasan Sumarto (2009:94), sebagai berikut :

- a. Partisipasi masyarakat dalam mengelola kontak dengan pihak lain sebagai salah satu titik awal perubahan sosial.
- b. Partisipasi masyarakat dalam memperhatikan/menyerap dan memberi tanggapan terhadap informasi, baik dalam arti mengiyakan, menerima (mentaati, memenuhi, melaksanakan), mengiyakan dengan syarat maupun menolaknya.
- c. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan, termasuk dalam pengambilan keputusan.
- d. Partisipasi masyarakat dalam operasional pembangunan
- e. Partisipasi masyarakat dalam menerima kembali hasil pembangunan.
- f. Partisipasi masyarakat dalam menilai pembangunan, yaitu keterlibatan masyarakat dalam menilai sejauh mana pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana dan sejauh mana hasilnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Secara kongkrit partisipasi masyarakat ini bisa dilihat dari peran serta warga dalam pembangunan baik dalam pembuatan atau perbaikan pasilitas umum seperti jalan dan penetapan serta perencanaan kebijakan. Soetrisno (1995:97) dalam penjelasannya memberikan beberapa syarat tentang pengembangan sistem pembangunan yang partisipatif, yaitu :

- a. Mendorong timbulnya pemikiran kreatif, baik dimasyarakat maupun dalam pelaksanaan pembangunan.
- b. Toleransi yang besar terhadap kritik yang datang dari bawah dengan mengembangkan sifat *positif thinking* di kalangan aparat pelaksana.
- c. Mengembangkan budaya jujur dikalangan pengelola pemerintahan/pembangunan untuk berani mengakui atas kesalahan yang

mereka buat terutama dalam merencanakan pembangunan didaerah masing-masing.

- d. Memacu kemampuan untuk merancang atas dasar skenario.
- e. Menciptakan sistem evaluasi proyek pembangunan yang mengarah pada terciptanya kemampuan rakyat untuk secara mandiri mencari permasalahan pelaksanaan pembangunan dan pemecahan terhadap permasalahan itu sendiri.

Syarat-syarat pengembangan sistem pembangunan sebagaimana penjelasan di atas dapat dilaksanakan dalam model pembangunan yang menekankan peranan perencanaan sebagai usaha untuk mensistematisasi aspirasi masyarakat dalam pembangunan yang ada dimasyarakat dan menyusunnya dalam dokumen tertulis, yaiturencana pembangunan disuatu wilayah. Model ini melihat bahwa masyarakat merupakan sesuatu yang *turbulence* atau penuh dengan nilai sosial budaya yang dinamis. Dalam artian model ini melihat masyarakat sebagai sistem yang mandiri, sehingga perencanaan bukan bertujuan untuk memanipulasi sistem menjadi subsistem yang bergantung pada supra sistem, melainkan lebih bertujuan untuk menimbulkan keserasian antara kedua sistem, yaitu sistem mikro dan makro. Model yang demikian selanjutnya dikenal dengan *human action planning plan* (Ramli, 2013:87). Sedangkan model lainnya juga dikenal dengan *mechanistic planning model* atau *social engineering model*, yang melihat fungsi-fungsi perencanaan sebagai upaya mekanis untuk merubah suatu keadaan.

9. Konsep Good Governance

Istilah *good governance* lahir sejak berakhirnya Orde Baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Sejak itu pula sering diangkat menjadi wacana atau tema pokok dalam setiap kegiatan pemerintahan. Namun meski sudah sering terdengar di telinga legislatif, pengaturan mengenai *good governance* belum diatur secara khusus dalam bentuk sebuah produk, Undang-Undang misalnya. Hanya terdapat sebuah regulasi yaitu Undang-Undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang mengatur penyelenggaraan negara dengan Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik (AUPB).

Secara sederhana konsep *good governance* didefinisikan sebagai praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum, dan pembangunan ekonomi pada khususnya (Dwiyanto, 2007:75). Sedangkan definisi lain dari *good governance* ini dapat dilihat dari pemahaman yang dimiliki baik oleh IMF maupun menurut World Bank yang melihat *good governance* sebagai sebuah cara untuk memperkuat “kerangka kerja institusional dari pemerintah”. Hal ini difahami bahwa tugas dan tanggung jawab pemerintah adalah bagaimana memperkuat aturan hukum dan prediktibilitas serta imparisialitas dari penegakannya. Ini juga berarti mencabut akar dari korupsi dan aktivitas-aktivitas *rent seeking*, yang dapat dilakukan melalui transparansi dan aliran informasi serta menjamin bahwa informasi mengenai kebijakan dan kinerja dari institusi pemerintah dikumpulkan dan diberikan kepada masyarakat secara memadai sehingga masyarakat dapat memonitor dan mengawasi manajemen dari dana yang berasal dari masyarakat sebagai suatu penyelenggaraan manajemen yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan

pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktivitas pelayanan (Koesnadi, 2003:45).

Sementara *good governance* menurut rumusan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor : 101 tahun 2000 adalah pemerintahan yang mengembankan adanya penerapan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Selanjutnya, Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam Sedarmayanti (2004:35) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan penyelenggaraan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain Negara, sector swasta, dan masyarakat.

Dengan demikian terdapat unsur-unsur dalam pemerintahan yang dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yakni :

- a. Negara/Pemerintah
Konsep pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan Kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sector swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
- b. Sektor Swasta
Actor dalam sector swasta meliputi perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi system pasar.
- c. Masyarakat Madani
Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di antara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara social, politik, ekonomi.

Dengan demikian secara konseptual pengertian *good governace* dapat difahami dalam dua pemahaman, yaitu : *pertama*, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional serta kemandirian pelaksanaan pembangunan yang berkelanjutan dan keadilan social. *Kedua*, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2004:36).

Adapun prinsip-prinsip utama yang harus dikembangkan dan dilaksanakan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi :

- a. Partcipation
Semua warga Negara berhak terlibat dalam pengambilan keputusan yang dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.
- b. Rule of law
Proses perwujudan cita *good governance* harus diimbangi dengan komitmen untuk penegakan hukum dengan karakter sebagai berikut : penegakan supremasi hukum, kepastian hukum, hukum yang responsip dan progresif, penegakan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, dan independensi peradilan.
- c. Tranparency

Keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja dan kepercayaan public. Selain itu, keterbukaan juga merupakan prinsip tepat dalam memberantas indikasi korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) ditubuh pemerintahan terutama pengelolaan keuangan Negara, serta pengelolaan sector-sektor public.

- d. Responsiveness
Prinsip peka dan cepat tanggap terhadap persoalan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan sangat penting. Yang hal tersebut akan menyebabkan pengaruh positif pemerintahan yang ada. Dengan demikian pemerintah harus memperhatikan karakteristik cultural dan perlakuan yang humanis pada masyarakat.
- e. Consensus Orientation
Pengambilan keputusan melalui musyawara dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama.
- f. Kesetaraan dan Keadilan
Kesamaan dalam perlakuan dalam pelayanan sangat penting, karena itu pemerintah harus memberikan kesempatan pelayanan dan perlakuan yang sama dalam koridor kejujuran dan keadilan.
- g. Effectiveness and efficiency
Berdaya guna dan berhasil guna, merupakan criteria dari keberhasilan pemerintahan serta criteria efektifnya pemerintahan yang ada. Artinya, criteria efektivitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan social. Efisiensi diukur dengan rasionalitas biaya pembangunan untuk memenuhi kebutuhan semua masyarakat. Dengan demikian pemerintah harus mampu menyusun perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat rasional dan terukur.
- h. Accountability
Pertanggung jawaban pejabat public terhadap masyarakat yang memberikan kewenangan dala mengurus kepentinganya. Ada dua akuntabilitas yang perlu dikembangkan dalam pemerintahan, yaitu akuntabilitas vertical (pemegang kekuasaan dengan rakyat, pemerintah dengan warga Negara, pejabat dengan pejabat di atasnya), dan akuntabilitas horizontal (pemegang jabatan public dengan lembaga setara, profesi setara).
- i. Strategic Vision
Pandangan strategis untuk menghadapi masyarakat oleh pemimpin dan public. Hal ini penting, karena setiap Bangsa perlu memiliki sensitifitas terhadap perubahan serta prediksi perubahan kedepan akibat kemajuan teknologi, agar dapat merumuskan berbagai kebijakan untuk mengatasi dan mengantisipasi permasalahan.

Secara teoritis praktik *good governance* dalam pelaksanaanya perlu pengembangan indicator keberhasilan pelaksanaanya. Adapun keberhasilan pelaksanaan *good governance* secara umum dapat dilihat dari tanggung jawab pemangku jabatan public (Sedarmayanti, 2004:24). Selanjutnya, lembaga administrasi Negara mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada dua aspek antara lain: *pertama*, orientasi ideal

pemerintah yang diarahkan pada pencapaian tujuan Nasional. *Kedua*, dalam pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi pertama mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituenya seperti: legitimasi, akuntabilitas dan lain sebagainya. Orientasi kedua tergantung pada sejauh mana struktur dan mekanisme politik dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Paling tidak terdapat empat belas karakteristik yang terdapat dalam *good governance*, menurut Sedarmayanti (2004:46) yaitu :

- a. Wawasan ke depan (*visionary*)
- b. Keterbukaan transparansi (*openness and transparency*)
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*)
- d. Akuntabilitas (*accountability*)
- e. Supremasi hukum (*rule of law*)
- f. Demokrasi (*Democracy*)
- g. Profesionalisme dan Kompetensi (*profesionalisem and competency*)
- h. Daya Tanggap (*responsiveness*)
- i. Keefisienan dan keefektifan (*efficiency and effectiveness*)
- j. Desentralisasi (*decentralization*)
- k. Kemitraan dengan swasta dan masyarakat (*private and civil society partnership*)
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to discrepancy reduction*)
- m. Komitmen pada pasar yang fair (*commitment to environmental protection*)
- n. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*)

Sebaik apa pun sistem yang ditetapkan dalam pelaksanaan pemerintahan tetap mempunyai kelemahan atau hambatan termasuk konsep *good governance*. Adapun hambatan-hambatan teknis tersebut antara lain:

- a. Prioritas dan inisiatif Negara dalam mengantisipasi dan memanfaatkan segala potensi yang salah satunya teknologi informasi.
- b. Kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan lain-lain sebagainya.
- c. Manajemen organisasi yang tidak solid, (Kurniawan. 2006:57).

Adapun masalah yang dihadapi Indonesia dalam penerapan *good governance*, di antaranya adalah masih berkuat pada, masalah sumber daya manusia dan lain-lain. Namun karena penerapan *good governance* sudah menjadi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dan juga karena tuntutan penerapan otonomi daerah, maka pemerintah (pusat atau daerah) harus segera menerapkannya dengan segala keterbatasan yang ada (Nasution, 2003:34).

Sedangkan menurut Emirzon (2007:46), dalam rangka penerapan *Good Governance*, terdapat empat prinsip dasar yang perlu diperhatikan yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan profesionalitas untuk peningkatan layanan dan pemberdayaan masyarakat. Sedangkan menurut Sumarto (2009:63) bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus menerus diusahakan termasuk perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan,

transparan dan non diskriminatif serta menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, dan pertimbangan efisiensi.

Dalam proses memaknai peran kunci *stakeholders* (pemangku kepentingan), mencakup 3 domain *good governance*, yaitu:

- a. Pemerintah yang berperan menciptakan iklim politik dan hukum yang kondusif.
- b. Sektor swasta yang berperan menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan.
- c. Masyarakat yang berperan mendorong interaksi sosial, ekonomi, politik dan mengajak seluruh anggota masyarakat berpartisipasi (Efendi, 2005).

Makna dari *governance* dan *good governance* pada dasarnya tidak diatur dalam sebuah undang-undang (UU). Tetapi dapat dimaknai bahwa *governance* adalah tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau management (pengelolaan) yang artinya kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. *Governance* itu sendiri memiliki unsur kata kerja yaitu *governing* yang berarti fungsi pemerintah bersama instansi lain (LSM, swasta dan warga negara) yang dilaksanakan secara seimbang dan partisipatif. Sedangkan *good governance* adalah tata pemerintahan yang baik atau menjalankan fungsi pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (struktur, fungsi, manusia, aturan, dan lain-lain). *Clean government* adalah pemerintahan yang bersih dan berwibawa. *Good Corporate* adalah tata pengelolaan perusahaan yang baik dan bersih. *Governance without government* berarti bahwa pemerintah tidak selalu diwarnai dengan lembaga, tapi termasuk dalam makna proses pemerintah (Prasetijo, 2009:35).

Adapun substansi atau Kunci utama dilaksanakannya *good governance* adalah pemahaman atas pelaksanaan pemerintahan yang baik dan akuntabilitas pemerintahan. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur dari prinsip-prinsip *good governance*. Menyadari pentingnya masalah ini, maka syaratnya adalah pelaksanaan pemerintahan yang mendorong partisipasi Masyarakat (*Participation*). Apabila dalam pelaksanaan pemerintahan semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka, maka kondisi tersebut telah memenuhi kriteria pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis.

Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral dalam rangka mewujudkan *Good Governance*.

C. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa Tata Kelola Pemerintahan Yang mengutamakan perlunya Teknologi dan Informasi seperti Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk mewujudkan *Good Governance* sudah berjalan sesuai dengan tujuan awal dibentuknya program ini, yaitu pelibatan masyarakat dalam perumusan atau pengawasan kebijakan pemerintah melalui penyediaan layanan informasi kepada masyarakat untuk memberikan masukan, kritik, pertanyaan terhadap pemerintah atas program yang sudah dijalankan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Hal ini dapat dilihat dalam indikator berikut :

- a. Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan UPIK, ini dapat dilihat dari tingginya respon dan apresiasi masyarakat Kota Yogyakarta dalam menyambut program Pemerintah Kota Yogyakarta seperti penyediaan layanan yang berbasis teknologi (UPIK). Yang hal ini dianggap sebagai hal yang sangat dibutuhkan masyarakat sebagai media dalam memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta.
- b. Unit Pengelolaan Partisipasi Publik, dimana UPIK dibentuk sebagai Unit yang dapat dimanfaatkan publik yang ada di Kota Yogyakarta dalam menyampaikan aspirasi masyarakat terhadap langka pemerintah didalam pembentukan kebijakan publik. Sehingga untuk memudahkan masyarakat memberikan masukan kepada pemerintah, maka dibentuk lah UPIK.
- c. Akuntabilitas Pemerintah terhadap Kinerja aparatnya, hal ini terlihat dari upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menciptakan iklim Pemerintahan yang bertanggung jawab, kredibel, dan dapat dipertanggung jawabkan. Pembuatan program UPIK oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, merupakan komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta untuk dapat mempertanggung jawabkan semua program yang telah dijalkannya dan berusaha memperbaiki serta meningkatkan kualitas kinerja aparatnya lewat desain program-program unggulan yang benar-benar dibutuhkan masyarakat yang salah satunya dibentuklah UPIK ini.
- d. Transparan, ini dapat dilihat dari upaya keras Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menciptakan layanan yang berbasis IT dan layanan yang mudah di akses oleh masyarakat Kota Yogyakarta sehingga masyarakat dengan mudah memahami dan memberikan masukan, kritik, dan pertanyaan atas apa yang akan dilakukan pemerintah Kota Yogyakarta, yang hal ini sudah dibuktikan dengan adanya UPIK.
- e. *Good Governance*, hal ini dapat dilihat dari komitmen pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalankan fungsi pelayanan yang berkualitas dan tepat guna, yang salah satunya bisa dilihat dari pembentukan program UPIK. Sebab dengan adanya program ini, masyarakat secara langsung akan memberikan pengawasan yang prima kepada pemerintah. Dan hal ini merupakan langaka pemerintah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik.

2. Saran

Berdasarkan pada penjelasan dalam kesimpulan di atas, maka saran sekaligus rekomendasi yang dapat penulis berikan sebagai bahan pertimbangan bagi Institusi terkait, yakni sebagai berikut :

- a. Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai Penginisiasi lahirnya UPIK semaksimal mungkin memantau pengelolaan UPIK secara dinamis baik dalam hal evaluasi maupun pelestariannya.
- b. Pemerintah Kota Yogyakarta secara Rutin memperhatikan setiap masukan dari masyarakat untuk memastikan tingkat maksimalnya pelayanan secara prima setelah adanya UPIK.
- c. Pemerintah Kota Yogyakarta dalam proses pelaksanaan UPIK menjalin kerja sama dengan Institusi atau stake holder demi masifnya pelaksanaan UPIK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Agus Dwiyanto. 2007. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada Universiti Press.
- Bismar Nasution. 2003. "Peranan Birokrasi dalam Prinsi-prinsip *Good Governance*", Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Burhan Bungin. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif : pemahaman filosofis dan metodologis kearah penguasaan model aplikasi*, Rajagrafindo Persada : Jakarta
- Fariied Ali. 2006. *Filsafat Administrasi*, Rajawali Perss : Jakarta.
- FandyTjiptono. 2001. *Strategi Pelaksanaan Pemerintahan Menuju Terwujudnya Good Governance*, Andi Ofset:Yogyakarta.
- Hetifah Sumarto. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia : Jakarta.
- Husni Rahman. 2008. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Implementasi program Pemberdayaan Anak Jalanan di Dinas Provinsi DIY*, Tesis : STPMD "APMD" Yogyakarta.
- Hardiyansah. 2003. *Peran Teknologi Informasi Dalam Memaksimalkan Kinerja Pemerintah*, Difa Press : Yogyakarta.
- Inu Kecana Syafiie. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Pustaka Reka Cipta : Bandung.
- Joni Emirzon. 2007. *Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance*, Yogyakarta: GentaPress.
- Kridawati Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citrab Malang : Malang.
- Kurniawan. 2007. *Merancang Sistem Pemerintahan Yang Baik*, Yogyakarta : Difa Press.
- Koesnadi Hardjosoemantri. 2003. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia*, Yogyakarta : Kanisius.
- Loekman Soetrisno. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipatif*, Kanisius : Yogyakarta.
- Lexy J. Moeleong. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Mohtar Mas' oed. 2003. *Politik Birokrasi dan Pembangunan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Miriam Budiarto. 1998. *Perencanaan Partisipasi dan Partai Politik*, Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Moeljarto Tjokrowinoto. 2001. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

- Rogers WO Okut dan . 2000. *Trusted Services and Public Key Infrastructure*, Commonwealth Secretariat : London.
- Ramli. 2013. *Ilmu Administrasi Negara*, Tribhuwana Tungadew : Malang.
- Rasyid. 2000. *Implementasi Sistem Pelayanan Yang Baik Dalam Mewujudkan Good Governance*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Slamet. 1985. *Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta .
- Soebianto P. 2012. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*, Alfabeta : Bandung.
- Sofian Effendi. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance*, Kanisius : Yogyakarta.
- Syahriani Syakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian. 2007. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*, C.V. Haji Masagung : Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, CV. Alfabeta : Bandung.
- Soerjono Soekanto. 2009. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press : Jakarta.
- Winarsi Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Owin Jamasy. 2004. *Keadilan, Pemberdayaan, & Penanggulangan Kemiskinan*, Belantika : Jakarta.
- Veeger K.J. 2013. *Pengantar Metodologi Penelitian*, PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Undang-Undang:

- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Walikota No. 86 Tahun 2003 tentang layanan informasi dan komunikasi.
- UU No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang mengatur penyelenggaraan negara dengan Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik (AUPB).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
- SK Walikota No. 125/KEP/2005 tentang Tim Koordinasi *Hotline* UPIK.
- Keputusan Walikota Yogyakarta No. 133/KEP/2010 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan UPIK Kota Yogyakarta.
- Peraturan Walikota Yogyakarta No. 77 Tahun 2009 tentang pengalihan tugas monitoring pelaksanaan UPIK pada Wakil Walikota.

Internet:

Karnawati. <http://diklat2.jatengprov.go.id/partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan>, diakses pada 20 Juli 2016.

Prasetijo. 2009. Good Governance Dan Pembangunan Berkelanjutan dalam <http://prasetijo.wordpress.com>. Diakses pada 26 Agustus 2016.

Hardiyansyah. <http://www.banyumaskab.go.id/berita-378-pelaksanaan-good-governance--di-indonesia.html> [http](http://www.banyumaskab.go.id/berita-378-pelaksanaan-good-governance--di-indonesia.html), diakses 26 Agustus 2016.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik), Mandar Maju: Bandung