

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Demokrasi menurut asal kata berarti rakyat berkuasa atau *government by the people* (kata Yunani *demos* berarti rakyat, *kratos/kratein* berarti kekuasaan/berkuasa).¹ Sistem demokrasi telah banyak dipraktekkan oleh berbagai negara di dunia. Demokrasi menuntut terjadinya sebuah kebebasan berpendapat, memilih, mendapatkan informasi dan lain sebagainya, sehingga tidak terjadi pengekangan atau hambatan yang dapat menghalangi seorang individu atau kelompok dalam mendapatkan informasi yang diinginkan.

Mayoritas negara-negara di dunia telah menggunakan demokrasi sebagai sistem pemerintahannya, namun realitasnya juga terdapat negara yang tidak menggunakan sepenuhnya sistem demokrasi di dalam sistem pemerintahannya tetapi menggunakan sistem demokrasi di dalam sistem ekonominya. Jadi sistem demokrasi tidak di tuntut saja diterapkan dalam sistem pemerintahan tetapi dapat juga dapat digabungkan dengan sistem yang telah ada di pemeritahan tersebut. Banyak negara yang menerapkan sistem demokrasi di pemerintahannya seperti: Indonesia, Amerika Serikat, dan lain-lain. Namun, juga ada negara yang menggunakan sistem monarki tetapi tidak sepenuhnya menggunakan sistem demokrasi di pemerintahannya, hal ini dapat di lihat dari negara RRC (China), dan lain-lain.

¹Miriam Budiarto. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2008. Hlm: 105.

Penerapan sistem demokrasi banyak diterapkan di berbagai negara tersebut mengakibatkan negara tersebut tidak tertutup lagi terhadap perkembangan yang terjadi di dunia. Keterbukaan negara terhadap perkembangan internasional dapat menimbulkan globalisasi. Perkembangan globalisasi yang semakin pesat di dunia saat ini, merupakan dampak dari perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi dan ekonomi di dunia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berperan menjamin kemudahan dalam melakukan transaksi ekonomi antar negara. Kenyataannya saat ini teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap publik karena sangat mudah digunakan untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan oleh publik. Majunya ilmu pengetahuan pada teknologi transportasi yang mempermudah dalam jasa pengiriman barang keluar negeri maka akan mempercepat dan mempermudah akses ekonomi antar negara-negara di dunia. Dan juga akan mengakibatkan terjadinya kerja sama ekonomi Internasional yang memudahkan terjadinya kesepakatan-kesepakatan antarnegara yang terjalin dengan erat. Tidak saja perkembangan teknologi ini digunakan untuk kemajuan ekonomi suatu negara, namun perkembangan teknologi juga dapat digunakan dalam sistem bernegara atau pemerintahan.

Di samping itu, negara-negara di dunia juga menerapkan sistem *good governance*, yang mana menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam (Mardoto, 2009:18), *good governance* merupakan cara kekuasaan yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat. Dan di dalam konsep *governance* terkandung unsur demokratis, adil, transparan, *rule of law*, partisipatif dan kemitraan.² Berdasarkan hal di atas, suatu

²Deddy Mulyadi. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. CV Alfabet. 2015. Hlm: 130.

negara yang menerapkan sistem *good governance* maka telah menjunjung sistem demokratis. Sistem *good governance* menginginkan adanya perubahan yang lebih baik dalam kehidupan bernegara untuk pelayanan yang berkualitas terhadap publik.

Konsep *good governance* sesuai dengan tujuan utama dari reformasi, yaitu untuk menciptakan masyarakat sipil (*civil society*) dalam kehidupan pemerintahan, bermasyarakat dan bernegara yang memiliki nilai-nilai *good governance* serta menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, sikap keterbukaan, kejujuran dan keadilan yang berorientasi kepada rakyat, bertanggungjawab kepada rakyat, dan memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh rakyat dengan baik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun [jasa](#) publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh [Instansi Pemerintah](#) di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan [Badan Usaha Milik Negara](#) atau [Badan Usaha Milik Daerah](#), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Good governance merupakan bentuk pemerintahan yang baik, yang mana konsep *good governance* ini muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada

rezim yang berkuasa. Hal seperti ini merupakan era anti birokrasi, era anti pemerintah, penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini menyebabkan pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, di samping itu juga masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Birokrasi merupakan hal yang terdapat dalam proses pelayanan di pemerintahan, sebelumnya telah kita kenal bahwa birokrasi cenderung kaku dan bersikap hirarki memandang bahwa pegawai birokrasi merupakan orang yang lebih berkuasa dari pada masyarakat, ini merupakan bentuk birokrasi Weber. Konsepsi birokrasi menurut Weber, Organisasi pemerintahan (*government*) banyak memperlihatkan cara-cara *officialdom* di atas. Pejabat birokrasi pemerintah adalah sentra dari penyelesaian urusan masyarakat. Rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukannya pejabat yang tergantung pada rakyat. Pelayanan kepada rakyat bukan diletakan pada pertimbangan yang utama, melainkan pada pertimbangan yang sekian. Pengalaman birokrasi Weberian yang cenderung menjadikan kerajaan pejabat.³ Dari fenomena yang dulu terjadi di Indonesia maka Indonesia mulai membenah diri menjadi negara yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik dari tingkat pusat sampai daerah (*good governance*).

³Miftah Thoha. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2003. Hlm: 3.

Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem *good governance* di suatu negara, maka negara akan menggabungkannya sistem tersebut dalam bentuk sistem *e-government*. Yang mana *e-government* diharapkan dapat merubah keadaan pelayanan publik yang lamban menjadi cepat, yang sulit menjadi mudah. Dengan adanya *e-government* dapat memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk dapat memperbaiki citra pelayanana pemerintahan. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, ataupun administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.⁴ Jelas bahwa *E-government* ini merupakan bentuk dari pemerintahan yang demokratis, karena memberikan keterbukaan dan juga kemudahan masyarakat dalam mengetahui proses pemerintahan yang sedang terjadi.

The World Bank Group mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: “*e-government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, Internet dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (*The World Bank Group*, 2001).⁵ Menurut *World Bank* dengan kemudahan akses tersebut dapat memudahkan terjadinya hubungan yang baik di dalam suatu negara terutama dalam *domain good*

⁴Cakti Indra Gunawan. *Sistem Informasi Manajemen Dan E-Government*. Purwokerto. CV:IRDH. 2015. Hlm:75.

⁵*Ibid*.

governance yaitu pemerintah/negara (*state*), pengusaha/bisnis (*privat*), dan masyarakat (*society*). Jika ketiga *domain* tersebut dapat bekerja dengan baik maka akan tercipta *good governance* di negara tersebut. Dengan *e-government* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku dunia usaha dalam berhubungan dengan pemerintah, dan pemerintah pun terbuka dengan masukan atau saran/aspirasi dari masyarakat. *E-government* dapat memberikan kemudahan pelayanan dan juga kelancaran dalam melaksanakan aktifitas bisnis maupun administrasi di pemerintahan untuk kelancaran ekonomi masyarakat dan juga kebutuhan masyarakat sebagai warga negara.

Di Indonesia, inisiatif *e-government* telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Dalam instruksi itu dinyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.⁶ Dan selanjutnya kebijakan untuk membuat *e-government* telah dilakukan di Indonesia dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Ini menunjukkan peran pemerintah untuk dapat menjadikan sistem pemeritahan yang dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dengan menggunakan kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi di era sekarang ini. Yang mana isi instruksinya adalah sebagai berikut:

Menimbang: bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;

a. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi,

⁶Deddy Mulyadi. *Op.Cit.* Hlm:244.

efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;

b. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi *pengembangan e-government*;

c. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* secara nasional.

Sehubungan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, dan juga dengan adanya peraturan otonomi daerah yang diberlakukan pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk dapat mengatur sendiri pemerintahannya di daerah. Dengan adanya kebijakan otonomi daerah tersebut, pemerintah dapat mandiri dalam mengatur pemerintahannya dalam berbagai aspek politik, hukum, ekonomi, dan lain sebagainya. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, kebanyakan pemerintah daerah di Indonesia telah melaksanakan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat dan *stakeholder*. Salah satu perubahan dari otonomi daerah di Indonesia adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan sesuai dengan keadaan saat ini. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat pemerintahan di daerah diharapkan dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan dengan lebih baik dari sebelumnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

E-government telah mulai diterapkan di seluruh daerah Indonesia tidak terkecuali di Sumatera Barat seperti di Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini dapat dilihat dari adanya situs pemerintahan yang memberikan keterbukaan kepada masyarakat dan membantu masyarakat dalam menghadapi masalah yang berkaitan dengan pemerintahan, dan juga bentuk dari akuntabilitas pelaksanaan atau penerapan prinsip *good governance* di Pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman yaitu dalam situs pemerintah daerah www.padangpariamankab.go.id. Dengan adanya hal tersebut *stakeholder* (masyarakat, pengusaha atau kalangan bisnis) dapat saling berhubungan baik dengan pemerintah karena mengetahui informasi-informasi yang dibutuhkan.

Berhubungan dengan akuntabilitas, setiap tahunnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selalu mengadakan penilaian LAKIP dari semua instansi pemerintah, mulai dari kementerian dan lembaga di tingkat pusat sampai kepada daerah provinsi maupun kabupaten dan kota. Katagori penilaian terbaik nilainya adalah A dan katagori tidak baik nilainya adalah D. Untuk mendapatkan nilai A, maka semua instansi pemerintah harus mengumpulkan point.⁷

Kalau point yang didapat antara 30 sampai 50 maka akan diberi nilai C. Jika point yang dikumpulkan mencapai lebih 50 tetapi kurang dari 60 maka diberi nilai Cc. Kabupaten dan kota di Sumbar yang berhasil mendapat nilai Cc ada delapan kabupaten dan kota, sedangkan 11 kabupaten dan kota lainnya baru meraih nilai C.⁸ Di antara kabupaten yang berhasil mendapat nilai C, Kabupaten Padang Pariaman termasuk didalamnya. Ini sesuai dengan yang disampaikan oleh

⁷Bakinnews. *Dharmasraya Terima Nilai LAKIP*. <http://www.bakinnews.com/berita-6909-dharmasraya-terima-nilai-lakip.html> (di akses pada tanggal 16 Maret 2016 pukul 13:13 WIB)

⁸Ibid.

PJ Bupati Padang Pariaman, Rosnini menyampaikan bahwa nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kabupaten Padang pariaman tahun sebelumnya (2015) adalah "C" dan ia berharap agar nilai yang diperoleh tahun 2016 naik menjadi "B".⁹

Di dalam LAKIP 2015 Kabupaten Padang Pariaman yang mempunyai perencanaan kinerja terdapat perencanaan dalam hubungan antara strategi dan arah kebijakan pada misi II, yang menyatakan bahwa salah satunya pengembangan *e-government*, dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Hubungan antara strategi dan arah kebijakan pada misi II

Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
MISI II: Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi mutu berbasis sinergitas antara pemerintah dan masyarakat			
Terwujudnya Pelayanan Prima	Meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan	Pengembangan <i>e-government</i>	Pengembangan data dan informasi berbasis IT Peningkatan keterbukaan informasi publik Peningkatan publikasi dan dokumentasi produk-produk perencanaan dan pelaksanaan pembangunan

Sumber: LAKIP tahun 2015 Kabupaten Padang Pariaman

Akuntabilitas sangat berkaitan dengan pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik, semakin baik pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik tentu nilai akuntabilitas pemerintah semakin baik. Namun dalam penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang akuntabilitas di Kabupaten Padang Pariaman memberikan nilai C. Ini menunjukkan semakin perlu upaya pemerintah Kabupaten Padang Pariaman

⁹Andri. *Harap Nilai "B" Pemkab Padangpariaman Gelar Bimtek LAKIP*. <http://www.pariamantoday.com/2016/02/harap-nilai-b-pemkab-padangpariaman.html> (di akses pada tanggal 15 Maret 2016 pukul 11.00 WIB)

meningkatkan kinerja pemerintahan sehingga memperbaiki akuntabilitas dari pemerintahan itu sendiri, tidak terkecuali dengan upaya menggunakan *e-government* sebagai upaya menunjukkan keinginan pemerintah Kabupaten Padang Pariaman meningkatkan akuntabilitas kepada masyarakat.

Dengan adanya sistem online atau internet di era sekarang ini, dan adanya situs pemerintahan dapat meminimalisir terjadinya kecurigaan masyarakat terhadap pemerintah. Di dalam situs pemerintah Kabupaten Padang Pariaman tersebut telah tersedia berbagai informasi seperti: pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman (struktur dan visi misi), potensi Kabupaten Padang Pariaman, transparansi Kabupaten Padang Pariaman, pelayanan Kabupaten Padang Pariaman, informasi Kabupaten Padang Pariaman.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang di dalamnya terdapat beberapa alur pelaksanaan *e-government* berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan yaitu sebagai berikut: Tingkat 1 – Persiapan; Tingkat 2 – Pematangan; Tingkat 3 – Pemantapan; Tingkat 4 – Pemanfaatan. Dalam tingkatan-tingkatan tersebut memiliki point-point yang harus di penuhi guna mencapai target tingkat 4. Namun peneliti melihat pada pelaksanaan *e-government* yang ada di Kabupaten Padang Pariaman masih memiliki kekurangan pada point-point alur *e-government* menurut Inpres Nomor 3 tahun 2003, diantaranya: penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, SME-Center, dll; sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk

publik; pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain; pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain; pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

Jadi menurut peneliti kenyataannya sekarang ini *e-government* di Kabupaten Padang Pariaman tersebut belum mencapai sosialisasi yang baik kepada publik, karena kebanyakan masyarakat belum mengetahui informasi mengenai adanya *e-government* di daerah tersebut. Dan juga akses belum sepenuhnya didapatkan oleh masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat - 4. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman melakukan terobosan dalam penerapan *e-government*. Tujuannya untuk efisiensi dan transparansi dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).¹⁰

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik menjadi komitmen Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Padang Pariaman sehingga beberapa waktu lalu pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman melakukan kerjasama ke pemerintahan Kota Cimahi tepatnya pada bulan agustus 2014. Kali ini, bekerjasama dengan

¹⁰Sumbarsatu. *Padang Pariaman Siap Terapkan E-Government*. <http://sumbarsatu.com/Berita/8668-Padang-Pariaman-Siap-Terapkan-E-Government.html#sthash.SDB2Jmqj.dpuf> (di akses pada tanggal 15 Maret 2016 pukul 2016)

Pemerintah Kota (Pemko) Cimahi, membuat Sistem Informasi Pesan Singkat Penduduk (Pesduk). Kota Cimahi juga dikenal sebagai salah satu Kabupaten Teknologi Informasi di Indonesia. Tim Pemkab Padang Pariaman melakukan studi aplikasi ke Pemko Cimahi, Provinsi Jawa Barat. Tim Pemkab diterima oleh Asisten Administrasi Umum setempat Sri Nurul Handayani dan Kepala Kantor Arsip Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik Chanifah Listyarini di Ruang Rapat Setdako Cimahi. Dalam kata sambutannya, Asisten Administrasi Umum Sri Nurul Handayani menjelaskan, pesduk merupakan aplikasi dalam menampung aspirasi masyarakat melalui *short message service* (SMS) tanpa dikenakan biaya. Jadi, masyarakat menyalurkan pendapat, laporan, keluhan dan berbagai persoalan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat.

"Pesduk lahir untuk menampung aspirasi masyarakat melalui SMS tanpa dikenakan biaya. Informasi, keluhan atau pertanyaan yang diajukan masyarakat harus segera ditindaklanjuti oleh pejabat terkait. Kalau tidak, akan ditegur oleh walikota," kata Sri Nurul.¹¹

Pesduk merupakan aplikasi dalam menampung aspirasi masyarakat melalui *short message service* (SMS) tanpa dikenakan biaya. Jadi, masyarakat menyalurkan pendapat, laporan, keluhan dan berbagai persoalan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Padangpariaman, Jonpriadi mengatakan:

"Fasilitas pesduk ini ada juga yang dijadikan media menyampaikan saran dan keluhan terkait pembangunan di luar Musrenbang," katanya. "Mari kita bekerja dengan ikhlas, dalam memberikan layanan terhadap masyarakat," tutupnya.¹²

¹¹Hendra Aswara. *Sistem Informasi Pesduk Efektif Melayani Masyarakat*. <http://www.sumbaronline.com/berita-19921-sistem-informasi-pesduk-efektif-melayani-masyarakat-.html>, (di akses pada tanggal 27-09-2015 pukul 17:23 WIB).

¹²Minangkabau news. "Sekda Padang Pariaman: Pelaksanaan Pesduk Di Padang Pariaman Perlu Di Evaluasi". <http://minangkabaunews.com/artikel-5181-sekda-padang-pariaman--pelaksanaan-pesduk-di-padang-pariaman-perlu-dievaluasi.html>, (di akses pada tanggal 27-09-2015 pukul 14:23 WIB).

Dan pesduk nantinya akan dikelola oleh Bagian Humas dan disupport oleh Bagian PDE. Hal ini sesuai dengan Keputusan Bupati Padang Pariaman Nomor 158/KEP/BPP/2016 Tentang Pembentukan Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2016, yang isinya menyatakan bahwa tim ini yang diketuai oleh Bagian Humas akan mengelola apapun bentuk pengaduan masyarakat termasuk pesduk di Kabupaten Padang Pariaman. Ini merupakan bentuk keseriusan dari pemerintah untuk memberikan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Dan berikut keterangan dari bupati Kabupaten Padang Pariaman, Ali Mukni mengatakan:

"Alhamdulillah, Pemkab Padang Pariaman dan Pemko Cimahi bersepakat mengadakan transfer teknologi informasi melalui aplikasi PESDUK. Inovasi ini sebagai bukti keseriusan dalam penerapan *e-government*. Kalau Kota Cimahi adalah yang terbaik Indonesia maka kita bertekad menjadikan Padang Pariaman sebagai kabupaten TIK pertama di Sumatera Barat. Insya Allah, PESDUK akan kita *launching* akhir November ini" ujar Bupati yang juga Alumni Lemhanas tahun 2012 itu.¹³

Oleh karena pemerintah berkomitmen untuk menjadi pemerintahan yang nomor satu dalam penggunaan TIK di Sumatera Barat maka pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman membuat sebuah kesepakatan bersama (MoU) antara Pemerintahan Kota Cimahi dengan Pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nomor 180/180-Perj/2014. Kesepakatan tersebut bertujuan untuk mewujudkan reformasi birokrasi melalui *e-government*, salah satunya dengan membuat Pesduk. Dengan adanya pesduk informasi yang disampaikan masyarakat harus segera ditindaklanjuti oleh pejabat terkait dan selalu dimonitor oleh walikota. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah komitmen dari seluruh penyelenggara pemerintahan, baik

¹³Sumbarsatu, *Loc.Cit.*

pejabat struktural maupun fungsional. Tanpa komitmen, pesduk tak ada apa-apanya.¹⁴ Pesduk di Padang Pariaman adalah sebuah aplikasi SMS *Center* yang berbasis internet dengan melibatkan lintas sektor di Kabupaten Padang Pariaman dan terkoneksi keseluruhan nomor ponsel mulai dari bupati, wabup, pejabat eselon di lingkungan Padang Pariaman hingga wali nagari seluruh Kabupaten Padang Pariaman.¹⁵ Dengan adanya pesduk ini pemerintah dapat berkomunikasi dengan masyarakat melalui media elektronik SMS dengan layanan bebas pulsa ke nomor 08116942000 dan dapat dilihat atau diakses juga di Internet dengan situs www.pesduk.padangpariamankab.go.id.

Pesduk merupakan layanan informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat di daerah Padang Pariaman. Selain itu terdapat juga beberapa kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang menggunakan sistem yang hampir mirip, ada yang berupa layanan telepon namun tidak transparan karena tidak memiliki web seperti pesduk Kabupaten Padang Pariaman, ada yang hanya memiliki sistem untuk menampung saran saja. Berikut adalah tabel 1.2 sistem layanan masyarakat di kabupaten/kota Provinsi Sumatera Barat:

Tabel 1.2
Sistem Layanan Masyarakat di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Barat

No	Kabupaten/Kota	Ketersediaan Website Pemerintahan	Layanan SMS Center	Layanan Kotak Saran di dalam Website Pemerintahan	Layanan Telepon beserta Website tersendiri (Transparan)
1	Kota Padang panjang	Tersedia	Ada	Tidak ada	Tidak ada
2	Kota Padang	Tersedia	Tidak ada	Ada	Tidak ada
3	Kota Bukittinggi	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
4	Kota Pariaman	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada

¹⁴Hendra Aswara, *Loc.Cit.*

¹⁵Minangkabau news, *Loc.Cit.*

5	Kab Padang Pariaman	Tersedia	Ada	Ada	Ada
6	Kab Tanah Datar	Tersedia	Tidak ada	Ada	Tidak ada
7	Kota Sawahlunto	Tersedia	Ada	Tidak ada	Tidak ada
8	Kota Payakumbuh	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
9	Kab Sisunjung	Tersedia	Tidak ada	Ada	Tidak ada
10	Kota Solok	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
11	Kab Solok	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
12	Kab Solok Selatan	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
13	Kab Pesisir Selatan	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
14	Kab Pasaman Barat	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
15	Kab Pasaman	Tersedia	Ada	Tidak ada	Tidak ada
16	Kab Lima Puluh Kota	Tersedia	Tidak ada	Ada	Tidak ada
17	Kab Kepulauan Mentawai	Tersedia	Tidak ada	Ada	Tidak ada
18	Kab Dharmasraya	Tersedia	Ada	Tidak ada	Tidak ada
19	Kab Agam	Tersedia	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada

Sumber: diolah oleh peneliti dari berbagai sumber 2016

Berdasarkan dari tabel 1.2 di atas, terlihat bahwa terdapat beberapa kesamaan dalam sistem layanan di beberapa kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat, namun dari keseluruhan tidak ada layanan yang sama seperti pesduk di Kabupaten Padang Pariaman. Beberapa daerah kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat tidak memiliki layanan SMS *Center* dan juga kotak saran diantaranya, Kota Bukittinggi, Kota Pariaman, Kota Payakumbuh, Kota Solok, Kabupaten Solok, Kabupaten Solok Selatan, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Pasaman Barat, dan Kabupaten Agam. Dan ada juga beberapa daerah yang telah melakukan layanan yang hanya SMS *Center* saja seperti di Kota Padang Panjang, Kota Sawahlunto, Kabupaten Pasaman dan Kabupaten Dharmasraya. Ada juga yang hanya memiliki layanan berupa kotak saran saja di *website* pemerintahan yang ada namun tidak memiliki *website* sendiri seperti pesduk, diantaranya Kota Padang, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Sijunjung Kabupaten Limapuluh Kota dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Layanan SMS

Center dan layanan penampung kotak saran di *website* pemerintahannya telah diterapkan pada pesduk tetapi seluruh kabupaten/kota lainnya tidak memiliki *website* sendiri seperti pesduk, sehingga kurang transparan, dan interaksi antara aktor tidak terlalu tampak di dalam proses layanan di seluruh kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat selain Kabupaten Padang Pariaman. Pesduk menjadi lebih transparan dan akuntabel dalam pelaksanaannya yang berupa SMS *Center* dan juga penampung saran, pertanyaan, keluhan dan laporan dan diperlihatkan di dalam *website* peduk.

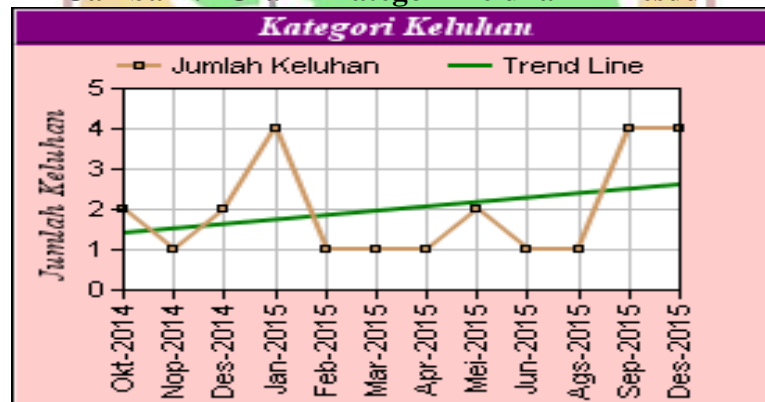
Pesduk memiliki keistimewaan dalam pelaksanaan *e-government* yang memperlihatkan adanya transparansi dan interaksi antara aktor yaitu pemerintah dan masyarakat, dan menurut peneliti hal seperti ini belum diterapkan di seluruh daerah Provinsi Sumatera Barat selain Kabupaten Padang Pariaman.

Dan penerapan *e-government* ini menurut peneliti masih belum maksimal dilakukan di Kabupaten Padang Pariaman disebabkan informasi yang diberikan masih belum terupdate. *E-government* merupakan pelaksanaan pemerintahan yang melalui elektronik tentu akan memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi untuk publik seputar masalah yang dihadapinya, namun jika informasinya masih belum terupdate maka implementasinya masih lambat dan belum maksimal. Di dalam situs tersebut juga masih ada pertanyaan atau keluhan yang disampaikan masyarakat yang belum terjawab oleh pemerintah. Hal ini sangat tidak sesuai dengan prosedurnya yang mana masyarakat memberikan keluhan, pertanyaan, laporan, saran dan selanjutnya pemerintah memberikan jawaban dan solusi kepada masyarakat. Disisi lain juga masih terdapat masalah bahwa masyarakat di daerah Kabupaten Padang Pariaman tidak sepenuhnya

mengetahui bahwa adanya pesduk (Pesan Singkat Penduduk) di Kabupaten Padang Pariaman tersebut, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum melakukan sosialisasi maksimal. Sosialisasi sangat penting untuk pelaksanaan suatu program atau kebijakan, karena suatu kebijakan atau program akan terlaksana dengan baik jika seluruh sasaran (masyarakat) mengetahui akan adanya program atau kebijakan (pesduk) tersebut.

Pelaksanaan Pesduk telah dilaksanakan sejak akhir tahun 2014, dan dalam pelaksanaannya mendapatkan berbagai keluhan, pertanyaan, laporan, dan saran dari masyarakat mengenai pemerintahan daerah atau SKPD, infrastruktur jalan, informasi administrasi pemerintahan, dan lain-lain. Hal ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Gambar 1.1 Grafik Kategori Keluhan Di Pesduk

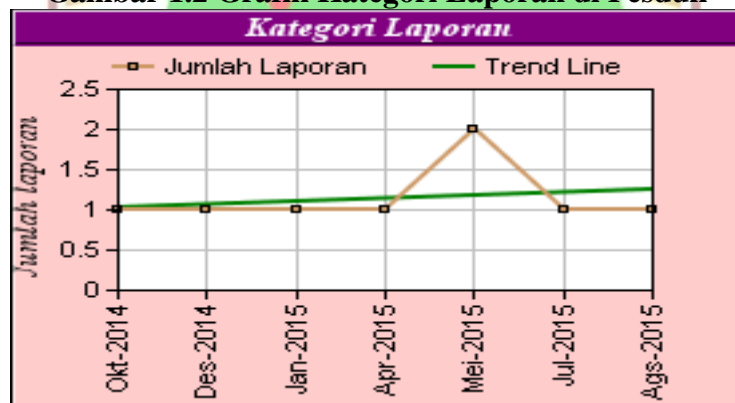


Sumber: pesduk.padangpariaman.go.id

Dari Gambar 1.1 di atas telah tampak bahwa terjadi kenaikan dan penurunan dalam kategori keluhan pada layanan *e-government* pesduk, namun secara keseluruhan terjadi peningkatan pada grafik ini sampai akhir desember 2015. Menurut peneliti ini menjelaskan bahwa layanan kepada masyarakat dinilai mengecewakan karena mendapatkan peningkatan dalam kategori keluhan pada september 2015. Hal serupa juga dapat kita lihat pada kategori laporan di pesduk,

yang memperlihatkan terjadinya peningkatan pada tahun 2015 tepatnya dibulan mei 2015 namun terjadi penurunan kembali dibulan selanjutnya, dengan demikian dapat disimpulkan oleh peneliti peningkatan laporan merupakan bentuk laporan yang diberikan publik kepada pemerintahan, masyarakat memberikan laporan terhadap situasi yang dialaminya kepada pemerintah, karena hanya pemerintahlah yang dapat menyelesaikan permasalahan yang di alami oleh publik dan tidak mampu diselesaikan sendiri oleh publik, ini berkaitan dengan hak masyarakat sebagai warga Indonesia yang juga telah melaksanakan kewajibannya diantaranya membayar pajak dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 dibawah ini yang berisikan grafik kategori laporan di pesduk sebagai berikut:

Gambar 1.2 Grafik Kategori Laporan di Pesduk



Sumber: pesduk.padangpariamankab.go.id

Banyak permasalahan yang dialami oleh masyarakat, dan dengan pesduk ini memberikan kemudahan masyarakat dalam berinteraksi secara elektronik terkait solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dan dalam pelaksanaan pesduk sampai saat sekarang ini belum jelas apakah telah berjalan dengan seharusnya, dalam artian melaksanakan sesuai dengan apa yang disampaikan atau yang dijawab di dalam situs pesduk tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Indonesia sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* melakukan pembenahan dalam pemerintahan, untuk menjadi pemerintahan yang terbuka bertanggung jawab dan demokratis sesuai dengan prinsip *good governance*, maka pemerintah juga menerapkan juga sistem *e-government*. Yang mana saat ini perkembangan teknologi telah berkembang pesat dan kemudahan publik dalam mengakses informasi melalui alat teknologi sehingga teknologi telah diterapkan pada pemerintahan.

E-government yang dapat ditemukan pada setiap pemerintahan di Indonesia, mulai dari pusat sampai daerah, mulai dari eksekutif sampai legislatif. Di daerah Kabupaten Padang Pariaman telah menerapkan *e-government* dalam pemerintahannya, terbukti dengan adanya situs web pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman dan juga aplikasi yang juga menunjang dalam penerapan *e-government* yang tahun lalu telah diterapkan oleh Kabupaten Padang Pariaman yaitu PESDUK (Pesan Singkat Penduduk). Dengan adanya pesduk masyarakat diberikan kesempatan untuk dapat memberikan saran, keluhan, pertanyaan, laporan, dan lain sebagainya kepada pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman melalui layanan SMS yang mana langsung kepada pejabat pemerintahan yang terkait dan juga dapat diakses pada internet.

Dalam implementasinya yang dapat terbilang baru, yaitu baru dimulai sejak 2014 dapat dikatakan sudah mencapai satu tahun mengadopsi pelaksanaan *e-government* pesduk. Dan pemerintah masih perlu melakukan sosialisasi dan juga

memperbaiki atau terus meng-*update* situs web pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman karena dalam kenyataannya masih ada beberapa pihak yang terkait di pemerintahan Padang Pariaman tertentu yang tidak memberikan tanggapan ataupun terlambat dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dengan adanya pesduk, menarik menurut peneliti untuk meneliti:

- 1 Bagaimana implementasi *e-government* di Kabupaten Padang Pariaman dalam bentuk Pesan Singkat Penduduk (Pesduk)?
- 2 Bagaimana pengaruh implementasi *e-government* (Pesduk) terhadap akuntabilitas publik di Kabupaten Padang Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam membuat suatu penelitian tentunya mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Maka berdasarkan keterangan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan implementasi *e-government* (Pesan Singkat Penduduk) di Kabupaten Padang Pariaman, pengaruh implementasi *e-government* (Pesan Singkat Penduduk) terhadap akuntabilitas publik dan kendala-kendala dalam melaksanakan *e-government* (Pesan Singkat Penduduk) di Kabupaten Padang Pariaman.

1.4 Signifikansi Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, dalam mengkaji mengenai *e-government* pesduk terhadap kinerja pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman adalah:

- ✓ Manfaat dari penelitian ini secara akademis, penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh implementasi *e-government* (Pesduk) terhadap akuntabilitas publik Kabupaten Padang Pariaman.
- ✓ Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis mengenai *e-government* (Pesduk) untuk pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman dalam memperbaiki kinerja pemerintahannya.

