

## SMS PUSPASARI: Layanan Pesan Singkat (SMS) Pengaduan, Saran dan Pelayanan Kelurahan Rowosari, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang

Dzunuwanus Ghulam Manar<sup>1</sup>

Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Diponegoro, Semarang

<sup>1</sup>ghulam@lecturer.undip.ac.id / dgmanar@gmail.com

*Abstrak* — Pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan jaman memberikan tantangan bagi warga sekaligus pemerintah untuk menemukan cara-cara baru/inovasi dalam berinteraksi. Perkembangan teknologi informasi berbasis internet seperti aplikasi *WhatsApp* maupun SMS dapat digunakan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan warganya. Pemerintah Kelurahan Rowosari selama 4 tahun ini telah berhasil menjalankan sistem pelayanan informasi yang memiliki manfaat tidak hanya layanan masyarakat namun juga relasi *stakeholder* yang sangat bermanfaat bagi proses pembangunan maupun penyelesaian masalah-masalah sosial kemasyarakatan. Bekerja sama dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro, parapihak berhasil membuktikan bahwa teknologi informasi dapat diadopsi untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* maupun SMS telah berhasil dibuat dan dioperasionalkan sistem informasi dan komunikasi antara Pemerintah Kelurahan Rowosari dan masyarakat. Aplikasi berbasis teknologi informasi/internet ini memudahkan pengelolaan informasi, komunikasi, serta relasi antara parapihak yang mendorong kecepatan, akurasi, serta kemudahan dalam menyelesaikan masalah-masalah pemerintahan dan pembangunan. Manfaat lain yang dirasakan adalah terbukanya ruang inovasi dan kolaborasi antaraktor.

*Kata kunci* — Inovasi, pemerintahan, teknologi.

### I. PENDAHULUAN

Masyarakat mengalami pertumbuhan, perkembangan maupun pergeseran karakteristik karena perubahan dan dinamika lingkungan. Pada masyarakat perkotaan, hal ini ditandai dengan meningkatkan aktifitas ekonomi karena tuntutan kebutuhan yang semakin banyak dan beragam. Hal ini berakibat pada bertambahnya waktu kerja, termasuk waktu untuk mobilitas (pergi-pulang kerja) serta pada sisi lain berkurangnya waktu untuk kebutuhan domestik dan interaksi lingkungan. Termasuk di dalamnya adalah waktu untuk berinteraksi dengan pemerintahan paling dekat untuk mengurus dokumen administrasi pemerintahan maupun terlibat dalam masalah-masalah pemerintahan dan kemasyarakatan.

Realitas sosial ini pada akhirnya menciptakan karakter masyarakat perkotaan yang menginginkan segala sesuatu serba cepat, serba tepat serta kritis terhadap berbagai fenomena sosial, politik dan ekonomi yang mereka hadapi. Termasuk di dalamnya hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kota, maupun jajarannya yang

lebih dekat dengan masyarakat. Serba cepat karena waktu yang dibutuhkan untuk aktifitas pokok bekerja sudah baku, otomatis urusan yang lain juga harus menyesuaikan. Serba tepat berarti semua urusan harus sesuai dengan kebutuhan dan peruntukannya, serta kritis menyangkut hal-hal yang tidak sesuai dengan kebiasaan umum atau standar yang berlaku secara umum. Realitas ini terjadi karena semakin kompleksnya permasalahan hidup sehingga mempertajam dan memperluas tuntutan kebutuhan masyarakat. Sudah barang tentu masyarakat maupun pemerintah perlu responsif dan dinamis menyikapi perkembangan maupun perubahan realitas sosial ini. Dari wawancara dengan Kepala Kelurahan Rowosari, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang dapat diidentifikasi beberapa hal mendasar tentang peran RT dan RW yang sangat strategis pada konteks mitra pemerintah daerah khususnya berkaitan dengan informasi maupun pelayanan hal-hal yang berkaitan dengan data-data kependudukan, pertanahan, monografi dan pajak serta retribusi daerah.

Pada sisi pemerintah, perubahan realitas sosial masyarakat ini menuntut pemerintah untuk lebih

responsif dan proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beragam inovasi pemerintahan yang muncul dewasa ini tidak lepas dari upaya proaktif dan reponsif atas perubahan realitas sosial masyarakat. inovasi dapat diidentifikasi dengan sebuah proses perubahan untuk menemukan cara-cara berpikir dan bertindak baru, khususnya dalam pemerintahan berkaitan kebijakan dan layanan pemerintah [4], tindakan-tindakan dan ide-ide untuk memperbaiki pemerintah [2] penggunaan teknologi untuk inisiatif dan modifikasi pelayanan [1] ataupun perubahan maupun perbaikan atas layanan dan kebijakan pemerintah [5].

Sudah barang tentu tidak ada sebuah definisi yang cocok, namun identifikasi tentang inovasi selalu berkaitan dengan hal-hal yang baru, belum pernah ada sebelumnya dan sudah tentu membawa perubahan dan perbaikan. Hal yang menarik tentang inovasi adalah bahwa pada dasarnya inovasi datang karena sebuah masalah atau tantangan baik yang berasal dari dalam maupun dari luar sebuah organisasi [3]. Perubahan sebagai ruh dari inovasi bisa datang dari faktor internal, yakni upaya untuk maju dan membawa peningkatan ataupun karena dorongan dari lingkungan eksternal seperti karena persaingan dengan organisasi atau daerah lain atau dapat juga karena tuntutan global dengan adanya seperangkat standar yang berlaku universal. Oleh karena itu inovasi dalam pelayanan masyarakat pada dasarnya merupakan strategi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, baik karena faktor internal, yakni tuntutan masyarakat, maupun eksternal yakni perubahan dan perkembangan dinamika pemerintahan beserta layanan-layanannya.

Pemerintah Kelurahan Rowosari sebagai bagian dari Pemerintah Kota Semarang perlu melakukan inovasi dalam pelayanan sebagai upaya responsif maupun proaktif atas dinamika perubahan realitas sosial masyarakat. Hal ini tidak semata-mata karena inovasi sedang menjadi tren dalam pengelolaan pemerintahan namun lebih daripada itu karakteristik masyarakat dan wilayah yang berbeda membutuhkan perlakuan dan pelayanan yang perlu disesuaikan dengan karakteristik masyarakat dan wilayahnya.

Kelurahan Rowosari sendiri merupakan sebuah kelurahan yang unik di wilayah Kecamatan Tembalang, Kota Semarang tepatnya kelurahan ujung tenggara Kota Semarang berjarak sekitar 17 KM dari Balai Kota Semarang di Jalan Pemuda Semarang. Sebagai kelurahan paling ujung, Kelurahan Rowosari berbatasan dengan 2 desa di 2 kabupaten, yakni Desa Banyumeneng, Kec.

Mranggen, Kabupaten Demak dan Desa Kalikayen Kec. Ungaran Timur, Kabupaten Semarang. Selain itu karakteristik wilayahnya adalah kota-desa mengingat jarak dan faktor geografis dari pusat Kota Semarang serta mata pencaharian masyarakat masih cukup banyak yang berprofesi sebagai petani. Dengan luas 8,7 KM<sup>2</sup>, jumlah penduduk 11.700 orang yang terangkum dalam 3.211 rumah tangga dan kepadatan 1.178/KM<sup>2</sup> menjadikan wilayah Kelurahan Rowosari sebagai salah satu wilayah kelurahan yang tidak terlalu padat di wilayah Kota Semarang. Kelurahan Rowosari memiliki 9 RW dengan 44 RT di dalamnya yang memiliki karakteristik pemekaran sangat potensial terjadi. Sebagai contoh salah satu RT di wilayah RW VI dihuni sampai dengan 100 KK. Ini berarti wilayah yang relatif longgar ini, seiring dengan pertumbuhan Kota Semarang maka akan menjadi kawasan permukiman penyangga yang cukup padat.

Kepadatan penduduk tentu saja akan diikuti dengan kompleksitas kebutuhan pelayanan publik yang membutuhkan kinerja efektif, efisien, transparan dan akuntabel dari pemerintah kelurahan. Perubahan realitas sosial yang menghendaki kecepatan, ketepatan dan kearifan menghadapi daya kritis masyarakat perlu dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah tidak terkecuali di tingkat kelurahan. Tuntutan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, lebih tepat dan terbuka proses maupun prosedurnya menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi. Dengan demikian perlu diupayakan strategi pelaksanaan pelayanan sehingga pemerintah tetap hadir dalam setiap aspek kehidupan masyarakat, bahkan semakin dekat dalam mendengar, melayani dan memenuhi kebutuhan warganya.

## II. PERUMUSAN MASALAH

Mencermati uraian tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam tulisan ini adalah: Bagaimana strategi untuk mendekatkan pemerintah kelurahan dengan masyarakat berkaitan dengan pengaduan, masukan dan layanan?

## III. METODE

Terdapat 4 (empat) tahapan kegiatan yang dilakukan dalam upaya untuk menyelesaikan masalah akses guna mendekatkan masyarakat dan

Pemerintah Kelurahan Rowosari, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang.

#### A. Assessment

Kegiatan *assessment* dilakukan beberapa kali dengan melakukan pertemuan dan wawancara dengan jajaran Pemerintah Kelurahan Rowosari maupun masyarakat yang berkunjung ke kantor kelurahan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi.

#### B. Penyusunan desain kegiatan

Kegiatan penyusunan desain kegiatan ini dilakukan melalui diskusi dan rapat tim pengabdian masyarakat. Substansi dari aktivitas ini adalah mengidentifikasi masalah utama dan merumuskan beberapa alternatif kegiatan sesuai dengan sumber daya yang ada dari kedua belah pihak. Hal ini ditindaklanjuti dengan penajaman desain kegiatan yang didiskusikan dengan Sekretaris Kelurahan Rowosari dengan mempertimbangkan aktivitas rutin warga pada tingkat kelurahan.

#### C. Pelaksanaan Kegiatan

Pada hari yang telah disepakati 7 Oktober 2016 dilaksanakan pertemuan dengan dengan warga yang diikuti oleh para Ketua RT, Ketua RW, anggota LPMK, PKK, tokoh masyarakat serta Lurah Rowosari dan seluruh stafnya. Tujuan dari kegiatan ini selain peluncuran/*launching* program juga sekaligus sosialisasi pelaksanaan program/penggunaan sistem informasi yang didedikasikan untuk menyelesaikan masalah. Program yang dipilih diberi nama SMS Puspasari, singkatan dari *Short Message Service (SMS)* untuk Pengaduan, Saran, dan Pelayanan Pemerintah Kelurahan Rowosari. Dengan menggunakan perangkat telepon seluler andriod dengan nomor 081523838860 warga dapat menyampaikan pengaduan, saran, maupun meminta informasi pelayanan Pemerintah Kelurahan Rowosari. Dalam perkembangannya pada kantor Kelurahan Rowosari tersedia akses internet 24 jam maka diujicobakan penggunaan aplikasi *WhatsApp (WA)* yang ternyata mendapat respons yang sangat baik. Pada waktu yang bersamaan juga dicetak media sosialisasi berupa *flyer* yang dapat dibawa dan disebarluaskan bagi seluruh warga Kelurahan Rowosari.



Gbr. 1 Leaflet yang digunakan sebagai media sosialisasi kepada warga Kelurahan Rowosari  
Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian Masyarakat, 2016

Penggunaan SMS (*Short Message Service*) masih dilakukan karena masih banyak warga Kelurahan Rowosari yang menggunakan *featured phone* atau telepon seluler dengan fasilitas SMS dan *Voice Call* saja. Pada saat yang bersamaan Pemerintah Kota Semarang juga meluncurkan Program Lapor HENDI sebagai bentuk layanan informasi kepada seluruh warga Kota Semarang berbasis *Twitter* dan *SMS*. Penggunaan *vertical banner* juga dilakukan untuk memperkuat sosialisasi program. *Banner* ditempatkan pada muka pintu masuk kantor Kelurahan Rowosari.

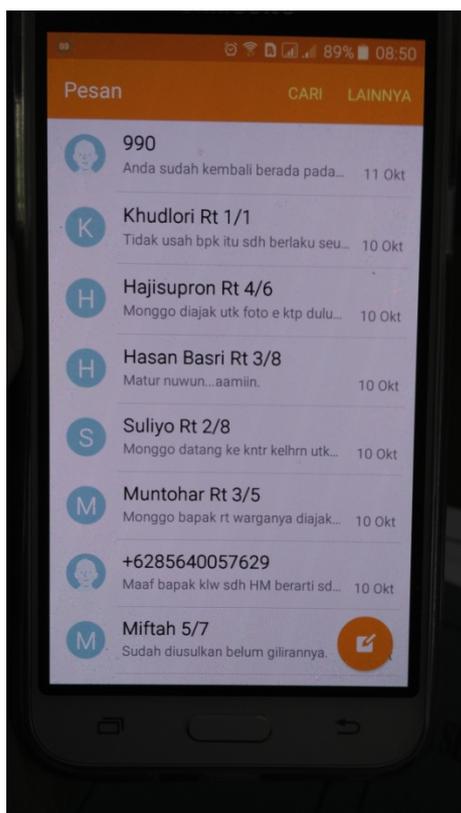


Gbr. 2 *Vertical banner* sosialisasi program Lapor HENDI Pemerintah Kota Semarang berdampingan dengan program SMS Puspasari  
(Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian Masyarakat, 2016)

Selain kegiatan sosialisasi program juga disampaikan dan diperagakan proses pemanfaatan

layanan SMS Puspasari secara sopan, beridentitas, dan substantif. Dalam waktu 15 menit setelah program diluncurkan terdapat 23 SMS dan pesan WA yang menanyakan tentang masa berlaku E-KTP, pembayaran PBB yang menunggak, pembangunan talud, kebersihan lingkungan, bantuan sosial, serta pengaduan masalah lingkungan. Jumlah informasi maupun pengaduan yang masuk lebih banyak melalui SMS daripada WA karena masih belum banyak warga yang menggunakan telepon seluler Andriod dan memiliki akun WA.

Untuk bisa mengakses atau menggunakan layanan SMS Puspasari, warga cukup diminta menuliskan pertanyaan, pengaduan, saran, atau informasi layanan yang disertai dengan nama lengkap serta RT dan RW tempat berdomisili. Bagi warga yang mengikuti kaidah yang telah ditetapkan maka akan segera memperoleh jawaban dari Admin yang dalam hal ini dioperasikan oleh Sekretaris Kelurahan Rowosari.



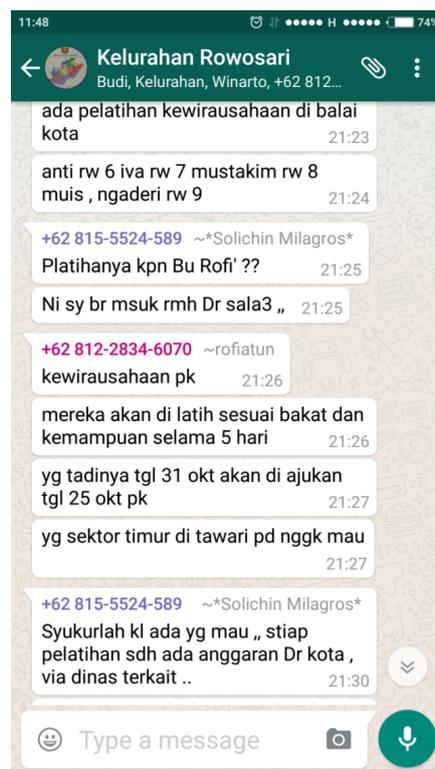
Gbr. 3 *Screenshoots* tampilan SMS sesaat setelah program SMS Puspasari diluncurkan (Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian Masyarakat, 2016)

Pada saat pelaksanaan kegiatan didemonstrasikan cara pengiriman pertanyaan, pengaduan, saran, atau informasi layanan. Warga yang mengikutinya dengan baik dan dapat memenuhi kaidah yang ditetapkan mendapatkan

souvenir dari Tim Pengabdian Masyarakat Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro.

#### D. Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan mulai 11 Oktober 2016 melalui keikutsertaan pada grup WA bahkan sampai dengan tahun 2020 ini. Program yang dibuat dan dimanfaatkan oleh warga cukup efektif untuk melakukan pertukaran informasi baik antara warga dengan Pemerintah Kelurahan Rowosari maupun sesama warga. Bahkan pada musim-musim hujan sangat efektif sebagai bentuk sistem peringatan dini (*early warning system*) mengingat ada beberapa tempat di lingkungan wilayah Kelurahan Rowosari yang sering terkena banjir dampak dari luapan Sungai Babon yang melintasi wilayah Rowosari. Layanan ini juga digunakan untuk menyampaikan pengumuman dari Pemerintah Kota Semarang yang ditujukan kepada warga, khususnya warga yang bermukim di lingkungan Rowosari.



Gbr. 4 Contoh *Screenshoots* komunikasi antarwarga melalui WAG Kelurahan Rowosari. (Sumber: Dokumentasi Tim Pengabdian Masyarakat, 2016)

Program SMS Puspasari ini juga menjadi perhatian Pemerintah Kecamatan Tembalang karena pada waktu yang hampir bersamaan juga

muncul kebijakan penggunaan *WhatsApp* (WA) Grup bagi *stakeholder* Pemerintah Kecamatan Tembalang, termasuk jajaran kelurahannya.

#### IV. HASIL

Sampai dengan tahun 2020 ini program SMS Puspasari telah berjalan selama kurang lebih 4 tahun sejak diluncurkan 7 Oktober 2020. Selama kurun waktu ini terdapat banyak perubahan yang terjadi dalam pertukaran informasi baik antarwarga maupun warga dengan Pemerintah Kelurahan Rowosari.

Informasi antarwarga dapat berjalan dengan leluasa berkaitan dengan deteksi dini banjir, masalah lingkungan, peluang kerja dan pelatihan, berita duka, bencana kebakaran, pembagian bantuan sosial, pengajian, acara-acara sosial, kampanye pemerintah maupun pemerintah daerah, terutama pada era pandemik ini, informasi keamanan dan ketertiban, pemilihan Ketua RT dan RW, pemilu, pilkada, dan pilwalkot beserta tahapan-tahapannya, olah raga, jual beli maupun humor-humor ringan. Selain itu terbuka ruang inovasi dan kolaborasi antaranggota masyarakat maupun antara masyarakat dengan Pemerintah Kelurahan Rowosari berkaitan dengan masalah-masalah pemerintahan dan pembangunan.

#### V. PENUTUP

Dengan cakupan wilayah yang cukup luas, jumlah penduduk yang semakin bertambah, kompleksitas urusan sosial kemasyarakatan yang semakin meningkat, Pemerintah Kelurahan Rowosari bersama Program Studi Ilmu

Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro berhasil mengembangkan sebuah program bernama SMS Puspasari. Program ini tidak semata-mata memberikan akses dan layanan melalui media informasi berbasis internet maupun seluler, namun lebih daripada itu dalam perkembangannya ternyata membuka ruang inovasi dan kolaborasi dari parafigur *stakeholder* Kelurahan Rowosari.

#### REFERENSI

- [1] Ferretti, Marco, Parmentola, Adele, *The Creation of Local Innovations Systems in Emerging Countries: The Role of Governments, Firms, and Universities*, SpringerBriefs in Regional Science, 2015.
- [2] Hunmin, Kim, *Approaches and Means of Innovations in Korean Local Government*, *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal* Volume 11 (2), 2006.
- [3] Kasali, Rhenald, 2015, *Change Leadership Non-Finito: Masa Depan Ada di Tangan Pemimpin yang Mampu Mengubah Constraint menjadi Kesempatan*, Jakarta, Penerbit Mizan.
- [4] Martinez, Laia, 2012, *Theoretical Considerations about Innovations in the Public Sector*, Sunrise Conference, Roskilde University.
- [5] Pramusinto, Agus, *Inovasi-inovasi Pelayanan Publik untuk Pengembangan Ekonomi Lokal "Pengalaman Beberapa Daerah. Makalah pada Semiloknas "Perda dalam Pencapaian Tujuan Otonomi Daerah: Peningkatan Akses dan Partisipasi Publik dalam Menelaah Perda untuk Menjamin Transparansi dan Akuntabilitas Pengimplementasian Perda*, Jakarta 26-27 Juli 2006.