

E-GOVERNMENT: STUDY FENOMENOLOGI RW-NET SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL DENGAN OPTIMALISASI FUNGSI E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KOTA BANDUNG

Viky Ferdiansyah, Dasrun Hidayat
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas

BSI

Jl. Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani Bandung 40282

Ferdiansyah.vicky@gmail.com, Dasrun.duh@bsi.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui makna Program RW-Net dalam peningkatan layanan publik yang dapat diterima secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya, RW-Net sebagai sarana dalam menerapkan fungsi dari *E-Government* di pemerintah kota Bandung sangat diperlukan untuk membantu pelaksanaan pemerintahan. Penelitian ini fokus pada pembahasan tentang makna Program RW-Net dan Pola Layanan Publik dalam Program RW-Net sebagai wujud fungsi *E-Government*. Hasil penelitian yang diperoleh adalah RW-Net memberikan kemudahan berkomunikasi dan berinteraksi antara warga dengan pemerintah, atau warga dengan warga lainnya. Pemerintah Kota Bandung bisa menyampaikan informasi tanpa perantara yang biasanya memakan waktu. Jika program ini sudah berjalan secara maksimal, maka keterbukaan dan akuntabilitas antara pemerintah dengan warga akan sangat terasa, sehingga memudahkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pengembangan *e-government* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*. Namun, Pola pelayanan dalam RW-Net tergantung dari bagaimana budaya kerja organisasi dan kesiapan teknologi serta sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pemerintahan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kata Kunci: RW-Net, Pola Layanan Publik, Transparan, Akuntabel.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the meaning of RW-Net Program in improving services that can be received in a transparent and accountable to the public. In the implementation, RW-Net as a means to implement the function of E-Government in city government is needed to assist the implementation of the government. This research focuses on the discussion of the meaning of RW-Net Programs and Patterns of Public Service in RW-Net program as a form of E-Government. The results obtained are RW Net provides ease of communication and interaction between citizens and government, or people with other people. Bandung City Government can convey information without intermediaries who usually takes. If the program is already running optimally, then openness and accountability between government and citizens will be felt, making it easier for public confidence in the government. The final conclusion is that the development of e-government interactions or generate closeness and greater community involvement, wide and fast. Interaction patterns changed from one stop service to non-stop service. However, the pattern of the RW-Net services depends on how the work culture of the organization and readiness of technology and human resources that could affect the implementation of government transparent and accountable.

Keywords: RW-Net, Patterns Of Public Service, Transparent, Accountable

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal. Penyelenggara pelayanan adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara, korporasi penyelenggara pelayanan publik, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Menteri (Permen) Komunikasi dan Informatika Nomor: 22/PER/M.KOMINFO/12/2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Komunikasi dan Informatika di kabupaten/kota mewajibkan setiap kabupaten/kota di Indonesia untuk menyelenggarakan pelayanan bidang komunikasi dan informatika berdasarkan

standar pelayanan minimum tertentu. Permen yang ditetapkan pada tanggal 20

Desember 2010 ini sudah harus diberlakukan oleh bupati/walikota selambatnya sejak 1 (satu) tahun setelah ditetapkan. Sehingga setidaknya pada 20 Desember 2011 semua kabupaten/kota telah memberlakukan SPM ini.

Luasnya sebaran penduduk dan sulitnya geografis wilayah membuka kesadaran untuk membuat program yang dapat memudahkan akses informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan sebaliknya yakni media penghubung berbasis internet. Di sisi lain, sejalan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (TIK), pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah didorong untuk membangun layanan pemerintah berbasis internet yang kemudian disebut dengan nama *e-government*.

e-government dibangun untuk memudahkan penyebaran informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi pemerintahan dari mana saja dan kapan saja. Dengan kata lain, hal itu guna memudahkan layanan pemerintah terhadap publik. Adapun tujuan lain dari *e-government* yakni untuk memudahkan mengawasi pelaksanaan pelayanan public di seluruh Indonesia secara transparan dan akuntabel atau dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

Di Kota Bandung, keinginan untuk mewujudkan layanan publik berbasis internet tersebut sudah lama di gagas,

bahkan hingga lapisan RW, meskipun pelaksanaannya masih ada kendala sehingga membuat fungsinya belum berjalan optimal. Adapun program yang di gagas pemerintah kota Bandung adalah program RW-Net, yaitu program pelayanan publik tingkat RW berbasis teknologi. Dengan mengakses website www.rwnet.co.id/kota.bandung/, maka masyarakat dapat mengakses semua kebutuhan mereka terhadap layanan publik. Program RW-Net ini diresmikan dan mulai digunakan pada pertengahan tahun 2012.

RW-Net ini adalah sebuah program pemasangan jaringan akses internet *wireless* atau *hotspot* gratis di 1.563 RW yang ada di Kota Bandung. Program ini sekaligus menjadikan Kota Bandung, sebagai kota satu-satunya di Indonesia yang setiap RW-nya terkoneksi secara online dan memiliki jaringan hotspot gratis bagi masyarakat kota. Program ini bertujuan agar masyarakat pengguna internet dalam kehidupan sehari-hari guna mempercepat proses pelayanan.

Melalui RW-Net, semua informasi dari Pemkot ke RW ataupun sebaliknya bisa berjalan dengan cepat, sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa diselesaikan dengan efektif dan efisien. Keberadaan RW-Net ini, nantinya tidak hanya berkuat pada percepatan pelayanan semata. Namun juga bisa digunakan masyarakat untuk pembayaran tagihan telepon, air, listrik, satu retribusi sampah, dan tagihan lainnya. Dengan demikian peluang RW-Net yang awalnya layanan umum bertambah menjadi bisnis baru dan pemasukan tambahan yang bagus bagi lingkungan RW. Karena fungsi RW sebagai lembaga kemasyarakatan yang bersentuhan langsung terhadap kebutuhan masyarakat, memiliki *selling point* baru.

Aplikasi RW-Net menerapkan model komunikasi *Citizen to Government* (masyarakat dengan pemerintah), *Government to Government* (pemerintah dengan pemerintah), dan *Government to Business* (pemerintah dengan dunia usaha). Dengan demikian, RW-Net juga bisa berfungsi untuk mengontrol kebijakan pemerintah terhadap warganya. Melalui RW-Net pula, masyarakat di segala lapisan bisa memberi laporan tentang infrastruktur, jalan, dan program-program pembangunan lainnya. Demikian pula dengan kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) bisa terkontrol dan termonitor, karena RW-Net dapat menjadi media masyarakat guna memberikan masukan-masukan terkait persoalan Kota Bandung kepada pemerintah. Yang tidak kalah penting, program RW-Net

juga akan mendorong perubahan budaya penduduk kota Bandung untuk menjadi lebih maju dan menjadi lebih cerdas. Dan pada gilirannya, akan berpengaruh terhadap citra (*image*) pemerintahan Kota Bandung.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti menarik untuk mengkaji makna RW-Net sebagai Pelayanan Publik yang Transparan dan akuntabel melalui Fungsi *E-Government* di Pemerintah Kota Bandung. Fokus yang akan digali dan dikaji tentang pola layanan publik RW-Net dan makna RW-Net sebagai sarana penerapan fungsi *e-government*.

II. KAJIAN LITERATUR

Pada bagian kajian literatur penulis membagi dalam dua bagian yaitu kajian literatur bersumber dari buku dan juga literatur dari karya ilmiah sebagai penelitian terdahulu untuk mengetahui perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Sejarah E-Gov di Indonesia

Di tahun 2000-an berbagai usaha mulai dilakukan untuk menginternetkan pemerintah baik di sisi proyek, maupun karena desakan masalah transparansi pada masyarakat. *E-Government* merupakan urat nadi pemerintahan. Meskipun masih relatif muda, namun tidak sedikit uang rakyat digunakan bagi pengembangan teknologi informasi bagi operasionalisasi pemerintahan dan pelayanan umum. Namun demikian, *E-Government* belum menunjukkan manfaat yang signifikan bagi efektifitas dan efisiensi jalannya pemerintahan dan pelayanan umum yang terbaik. Pulau-pulau *E-Government* terbentuk dalam NKRI dan memperlebar jurang integrasi *database* nasional.

Otonomi daerah melahirkan persepsi & komitmen yang sangat bervariasi dalam pengembangan *E-Government* daerah dan nasional. Kondisi ini menciptakan kesadaran bahwa dalam pengembangan *e-government*, panji-panji otonomi tetap harus berjalan pada koridor nasional.

Definisi E-Government

Pemerintahan elektronik atau *e-government* berasal dari kata bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah

untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Mustopadidjaya (2003) mengemukakan *electronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. *The World Bank* (WB, 2000) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. Selanjutnya Indrajit (2005), mengemukakan *e-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government* (*World Bank, 2001*).

Fungsi E-Government

E-gov. diperuntukkan ke dalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan *delivery*/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku

bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk: memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif.

Menurut Mustopadidjaya (2003), *e-gov*, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.

Dari rumusan pengertian tersebut di atas jelas bahwa *e-adm (e-gov)* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain: (1) meningkatkan efisiensi pemerintahan; (2) memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik; (3) memberikan akses informasi kepada publik secara luas; dan (4) menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat.

Tujuan E-Government

Pada esensinya *e-gov* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology = ICT*) dalam administrasi publik. *E-gov* dibangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik. *E-gov* berguna untuk memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (G to G), pemerintah dengan masyarakat (G to S), dan pemerintah dengan dunia usaha (G to B), baik nasional dan internasional.

Disamping itu, *e-gov* berperan untuk memberi jawaban atas perubahan lingkungan yang menuntut adanya administrasi negara yang efisien dan efektif, transparan dan akuntabel. Indrajit (2005), *e-gov* memberi manfaat peningkatan kualitas

pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Konsekuensinya, bertentangan manajemen publik sebelumnya telah menjadi sigma dari birokrasi publik akan berubah menjadi, terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pengembangan *e-gov* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*.

Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth (1926: 1) adalah sebagai berikut: Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005: 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pengertian pelayanan publik dari wikipedia adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum,

layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

Menurut Bastian (2003), dalam konsep *e-gov*, paradigma pelayanan harus dirubah total. *Face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), *central processing unit* (CPU), layar monitor, dan jaringan, titik. Hal ini tentu membawa implikasi pada perubahan manajemen pelayanan yang selama ini ada. Perubahan pertama adalah impersonalitas; *kedua* adalah keserentak-berlakuannya.

Konsep pelayanan publik dalam *e-gov* relatif sederhana, tetapi prinsipnya adalah sebelum dielektronikkan, secara manual telah terstandarisasi segala sesuatunya, termasuk keterlibatan pihak ketiga. Implementasi konsep *e-gov* menjadi lebih kompleks, karena pada saat yang bersamaan menstandarkan prosedur manual, dan sekaligus mengeletronikkannya. Dalam hal pelayanan informasi, maka otomasi dan sistem pelayanan dapat disatukan dalam satu kesatuan pemahaman dan bahasan (Prasojo, 2006).

Tuntutan bahwa *e-gov* adalah sesuatu yang telah ada itu perlu dilakukan dengan lebih efisien, lebih efektif, lebih murah, lebih cepat, lebih baik, lebih nyaman, dan lain-lain. Perwujudan dari tuntutan dan inisiatif itu adalah dengan menggunakan sarana eletronik, yakni komputer yang dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi, bukan latak, tetapi adalah satu kebutuhan.

Menurut Lukman (2004) konsep pelayanan tidak selalu harus dikaitkan dengan pemberian layanan langsung kepada pengguna jasa (*front-end*), tetapi juga di dalamnya internal pemberi jasa itu sendiri (*back-end*). Proporsi tetap harus lebih besar kepada *front-end*. *E-gov* harus lebih banyak memberikan atensi kepada *front-end*, karena memang esensi pemerintah adalah untuk itu, dan karena itu pemerintah ada, tanpa mengabaikan kepentingan internalnya dalam rangka untuk dapat memberikan pelayanan terbaik.

Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Sedangkan Pola Pelayanan Publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

1. Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
4. Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5. Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Sementara menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan yaitu:

- a. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan;
- b. Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;
- c. Terpadu
Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - 1) Terpadu satu atap
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan;
 - 2) Terpadu satu pintu
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus tugas
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus

ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu;

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

Fungsi Pelayanan Publik

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu: *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan *privat* (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Selanjutnya diuraikan pula kajian literatur dari berbagai hasil penelitian sebelumnya sebagai pijakan dasar penelitian ini.

Erry Soffan Hernanto. 2010: Universitas Negeri Sebelas Maret. Evaluasi Implementasi *E-Government* (Studi Penelitian Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi *E-Government* Di Kabupaten Sragen). Menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif sebagai alat penelitian. Hasil penelitian menemukan bahwa keberhasilan implementasi *E-government* meliputi: sumber daya manusia yang disusun dengan baik dengan melakukan pelatihan dan studi yang tepat yang terkait dengan bidang pekerjaan. Sumber daya dari organisasi dengan memenuhi kebutuhan alat dan infrastruktur juga penting. Komunikasi antara pelaksana pejabat, pejabat dan masyarakat harus efektif. Sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana atau disposisi telah menunjukkan etos kerja yang sangat kuat. Struktur efektif birokrasi dan juga kondisi kondusif dari politik, sosial, ekonomi juga memberikan kontribusi faktor signifikan untuk pengembangan *E-government*.

Hartono, Dwiwarso Utomo, Edy Mulyanto. 2010: *Electronic Government* Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis

Web. Jurnal Teknologi Informasi, Volume 6 Nomor 1, April 2010, ISSN 1414-9999. Menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil yang diterbitkan dalam jurnal ini bahwa dengan terbangunnya aplikasi *Electronic Government* untuk pemberdayaan pemerintahan dan potensi desa berbasis web di Kabupaten Sragen maka terbentuk suatu *database* pemerintahan, potensi desa dan data pendukung peluang investasi yang datanya bersumber langsung dari beberapa desa/ Kelurahan di Kabupaten Sragen. Data-data yang tercakup dalam *database* merupakan data-data yang dapat digunakan sebagai informasi yang dapat digunakan oleh berbagai SKPD guna menunjang arah kebijakan pembangunan serta calon investor untuk pertimbangan pengambilan keputusan investasi.

Nia Saurina. 2012: Institut Teknologi Sepuluh November. Pendekatan kualitatif sebagai metode yang digunakan. Hasil menjelaskan bahwa template memberikan kemudahan bagi Dinas dan masyarakat dalam memberikan layanan sesuai dengan template yang telah dibuat, perwujudan model layanan publik dan pengembangan diagram alir untuk Permintaan Layanan Masyarakat.

Dasrun Hidayat, Viky Fediansyah. 2013: Universitas BSI. Pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh adalah RW-Net memberikan kemudahan berkomunikasi dan berinteraksi antara warga dengan pemerintah, atau warga dengan warga lainnya. Pemerintah Kota Bandung bisa menyampaikan informasi tanpa perantara yang biasanya memakan waktu. Jika program ini sudah berjalan secara maksimal, maka keterbukan dan akuntabilitas antara pemerintah dengan warga akan sangat terasa, sehingga memudahkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pengembangan *e-government* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*. Namun, Pola pelayanan dalam RW-Net tergantung dari bagaimana budaya kerja organisasi dan kesiapan teknologi serta sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pemerintahan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada dasarnya penelitian ini memiliki kesamaan dengan kajian terdahulu, terutama kesamaan penggunaan kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Hal ini diperkuat oleh konteks penelitian yang hampir sama mengenai penerapan dan penggunaan *e-government* yang kurang tepat jika dihitung dan disimpulkan secara kuantitatif, tapi akan lebih tepat jika menggunakan kualitatif karena hasil penelitian berupa naratif yaitu peneliti mencoba untuk menceritakan kembali tentang realitas yang nampak dan yang juga belum nampak dipermukaan sebagai sesuatu yang baru pada realitas sosial. Yang membedakan adalah objek kajian penelitian karena berbeda lokasi tentu memiliki perbedaan program sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah setempat. Namun, secara keseluruhan penelitian menemukan kendala dalam hal kesiapan sumber daya manusia sehingga program apapun yang bernuansa teknologi sebagai strategi penerapan *e-government* belum berfungsi secara optimal.

III. METODE PENELITIAN

Untuk mengkaji permasalahan tersebut, penulis menggunakan paradigma konstruktivis. Memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas yang natural, tetapi terbentuk dari hasil konstruksi dari pengalaman dan pengetahuan dari peneliti. Karenanya, konsentrasi analisis pada paradigma konstruksionis adalah menemukan bagaimana peristiwa atau realitas tersebut dikonstruksi, dengan cara yang dipahami. Sedangkan metodologi fenomenologi digunakan sebagai alat untuk membahas dan membedah hasil temuan lapangan. Pada dasarnya fenomenologi cenderung untuk menggunakan paradigma penelitian kualitatif sebagai landasan metodologisnya. Karena, fokus penelitian fenomenologi adalah pada keseluruhannya. Di samping itu, juga bertujuan untuk menemukan makna dan hakikat dari pengalaman, bukan sekedar mencari penjelasan atau mencari ukuran-ukuran dari realitas. Kuswarno (2009: 38).

Subjek dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kota Bandung, khususnya Pengelola Program RW-Net, termasuk administrator pengelola RW-Net, pengurus RW yang aktif terlibat dalam aktivitas RW-Net, Pengamat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Subjek juga sekaligus sebagai informan penelitian, sebagai sumber

data primer penelitian. Sedangkan objek dalam penelitian ini Program RW-Net yang dikelola oleh Pemerintah Kota Bandung meliputi pola kerja program RW-Net dan fungsi RW-Net sebagai sarana penerapan E-Government. Untuk menjawab semua kebutuhan penelitian, digunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

Dalam penelitian fenomenologi analisis data dilakukan sebagai berikut: (a) membuat daftar dan pengelompokan awal data yang diperoleh; (b) reduksi dan eliminasi; (c) mengelompokkan dan memberi tema setiap kelompok *invariant consitutes* yang tersisa dari proses eliminasi; (d) identifikasi final terhadap data yang diperoleh melalui proses validasi awal data; (e) mengkonstruksi deskripsi tekstural masing-masing informan; (f) membuat deskripsi struktural. Sebagai upaya mencapai validitas yang baik, maka penulis melakukan pemeriksaan validitas data melalui: (1) teknik triangulasi; (2) *member check*; (3) konformabilitas.

IV. PEMBAHASAN

Makna Program RW NET dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

Menurut Dwiyanto (2006), dalam menghadapi dinamika perkembangan tersebut, pada dekade-dekade terakhir abad ke-20 berkembang pula suatu paradigma pembangunan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, yaitu paradigma pemerintahan atau pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Bintoro (2004) menyebutnya sebagai paradigma baru manajemen pembangunan, "good governance merupakan paradigma, sistem dan prosesnya dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi profesionalitas, dan akuntabilitas, serta memiliki komitmen tinggi terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, gaya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab, dan berdaya saing.

Selain itu terdapat faktor penting yang perlu dibudayakan dalam penegakan *good governance*, yaitu *system checks and balances* dalam penyelenggaraan Negara dan pembangunan bangsa misalnya penyelenggaraan pelayanan publik (Mustopadidjaja 2003).

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bandung melakukan upaya percepatan pembangunan dalam rangka mengejar ketertinggalan selama 32 tahun di masa Orde Baru secara ekonomi, sosial dan kemandirian masyarakat, agar bisa terkejar dalam jangka beberapa tahun saja dengan memanfaatkan perangkat teknologi RW-Net. Di samping itu, ukuran sebuah kota di tengah pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama bidang informasi adalah *pertama* sejauh mana pelayanan yang dibangun oleh pemerintahnya, *kedua* seberapa jauh masyarakatnya bisa terakses oleh internet, dan *ketiga* bagaimana masyarakat bisa memanfaatkan teknologi sebagai media wirausaha.

Itulah inti dari tujuan diselenggarakannya Program RW-Net. Karena, aplikasi RW-Net merupakan suatu program yang memungkinkan interaksi langsung masyarakat melalui RW-RW sekota Bandung dengan Lurah, Camat bahkan Walikota Bandung, aplikasi yang menerapkan model sistem *Citizen to Government* (masyarakat dengan pemerintah), *Government to Government* (pemerintah dengan pemerintah), *Government to Bussiness* (pemerintah dengan dunia usaha), juga memungkinkan *Citizen to Bussiness* (masyarakat menuju dunia usaha), yang menawarkan langkah pengembangan pola keterbukaan dan kontrol masyarakat melalui silaturahmi sosial, sebagai perwujudan Bandung *cyber city* yang terkoneksi ke seluruh lapisan masyarakat.

Menurut staf Humas Pemerintah Kota Bandung Riki Permadi, mengutip pernyataan Sekretaris Kota Bandung Edi Siswadi, keberadaan pengurus RW sebagai salah satu ujung tombak pembangunan Kota Bandung sangat strategis tapi keberadaannya tidak maksimal, apalagi selama ini dapat dilihat perkembangan kelembagaan RW hanya sekedar kelembagaan yang memiliki peran bantu administratif saja, sumber daya manusia (SDM) dan kesejahteraan bertahun-tahun tidak berkembang. Padahal, pengurus RW keberadaannya bersentuhan langsung dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat.

Program RW-Net ini merupakan layanan masyarakat terpadu berbasis informasi teknologi yang berprinsip swadaya masyarakat dan pemberdayaan komunitas RW, berisi layanan publik seperti administrasi kependudukan, *dedeuh ka*

Bandung, perizinan, data profil penduduk, juga komunikasi warga.

Dengan jaringan layanan berbasis PC di setiap kantor ketua RW, aplikasi RW-Net akan terpasang di 1563 titik se-Kota Bandung (di 30 kecamatan / 151 kelurahan), selain menyediakan layanan publik juga menyediakan komersial yang bertujuan mempermudah masyarakat melakukan pembayaran berupa tagihan telepon, listrik, PBB, bahkan PDAM nantinya karena bisa dilakukan di rumah para ketua RW.



Gambar 1
Tahapan-tahapan pengembangan RW-Net

Sumber: wawancara Agustus 2013

Sejalan dengan itu, Indrajit (2005) juga menyatakan bahwa *e-government* memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Konsekuensinya, bertentangan manajemen publik sebelumnya telah menjadi stigma dari birokrasi publik akan berubah menjadi, terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pengembangan pelaksanaan fungsi *e-government* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*.

Menurut Fathul Wahid (2012), saat ini semua layanan ini, sudah bisa dinikmati atau dimanfaatkan oleh masyarakat. Masyarakat memang seharusnya dijadikan penikmat utama dari implementasi *e-government*. Manfaat yang bisa dinikmati oleh masyarakat antara lain adalah peningkatan kualitas layanan publik, transparansi beragam proses pemerintah, dan terbukanya pintu partisipasi langsung.

Tabel 1
Manfaat RW Net

Konten Utama RW-Net	Deskripsi	Fitur-fitur
Layanan Publik	Konten ini menghubungkan masyarakat dengan jajaran Pemerintah Kota Bandung dan Instansi lain yang terkait, sehingga terjadi komunikasi dan pertukaran informasi 2 arah.	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi antar User: Jumpa Warga • Administrasi Kependudukan • Laporan Kependudukan • Perizinan On-Line (masih tahap pengembangan) • Dll (akan terus dikembangkan sesuai kebutuhan)
Layanan Komersil	Konten ini bermanfaat untuk memberikan penghasilan bagi lingkup RW sehingga nantinya: <ul style="list-style-type: none"> • Dapat membiayai biaya operasional RW-Net • Dapat berkembang menjadi wirausaha bagi Mitra RW-Net 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran tagihan (PLN, PDAM, Pulsa, Telepon, Kredit Kendaraan, dan akan terus dikembangkan) • Homespot (internet wi-fi untuk warga) → <i>tahap pengembangan</i> • Jual beli komoditas (bahan pokok, motor, mobil, dst) → <i>tahap pengembangan</i> • Layanan perbankan (simpan pinjam, pengajuan kredit, dll) → <i>tahap pengembangan</i>

Sumber: Sosialisasi Program Aplikasi RW-Net Dinas Kominfo Kota Bandung

Dengan demikian, RW-Net merupakan bentuk pelayanan publik yang merubah paradigma pelayanan sebelumnya, yakni *face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), *central processing unit* (CPU), layar monitor, dan jaringan.

Oleh karena itu, seperti dinyatakan Lewis dan Gilman (dalam Indrajit, 2005) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara yang berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik terpenuhi karena warga dapat merasakan dan menilai langsung. Dan pada akhirnya, pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik.

Pola Layanan Publik dalam Program RW-Net Sebagai Upaya Transparansi dan Akuntability Pemerintah Kota Bandung.

Pola layanan dalam program aplikasi RW-Net pada dasarnya mencakup banyak hal. Namun, yang paling menonjol dalam tampilan dan isinya adalah layanan publik dan layanan komersial. Maksud layanan publik dalam program RW-Net antara lain informasi-informasi mengenai apa yang dibutuhkan warga yang biasa dilakukan dengan cara konvensional.

Layanan publik dalam RW-Net ini bersifat dua arah. Warga yang membutuhkan informasi, data, perijinan dan sejenisnya dapat mengurus langsung melalui RW-Net. Sebaliknya Pemerintah yang ingin mengumpulkan data penduduk dan kependudukan bisa langsung memintanya kepada warga melalui pengurus RW. Dengan demikian, tidak ada lagi permohonan atau permintaan dari kedua belah pihak secara bertahap melalui prosedur yang memakan waktu, tenaga, dan biaya. Semuanya dapat dipangkas dengan signifikan.

Layanan lainnya yang tersedia dalam Program RW-Net adalah layanan komersial. Layanan komersial ini merupakan nilai tambah dari RW-Net. Pengurus RW dapat membantu meringankan beban warga yang ingin mengurus pembayaran-pembayaran seperti tagihan listrik, PDAM, dan lain-lain. Dengan begitu, pengurus RW akan memperoleh manfaat ekonomi yakni dari jasa yang diperoleh dari pembayaran-pembayaran warga tadi. Sementara warga terbantu dari sisi waktu dan tenaga karena pembayaran dapat dilakukan di tempat yang tidak jauh dari rumahnya.

Di sisi lain, dengan adanya aktivitas ekonomi seperti itu, pemerintah kota pun terbantu dalam hal berkurangnya beban untuk menyediakan dana yang cukup untuk membantu terselenggaranya program kegiatan warga, karena RW dapat memperoleh dana tambahan untuk menjalankan program-programnya dari aktivitas ekonomi tadi.

Hadirnya RW-Net tentu sangat mempermudah masyarakat untuk mengakses semua bentuk informasi yang berhubungan dengan kebutuhan publik. Semula pemerintah daerah yang dianggap sebagai instansi yang sulit untuk ditembus oleh masyarakat, namun saat ini image seperti itu sudah berubah menjadi institusi teman masyarakat, karena melalui RW-Net

pemerintah dalam hal ini pemerintah kota Bandung siap untuk melayani masyarakat dengan konsep memberikan kemudahan-kemudahan melalui sistem kerja berbasis teknologi yang disebut RW-Net sebagai strategi pencapaian fungsi *e-government*.

Pelayanan publik seperti itu sejalan dengan apa yang disebut dengan perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang" (Mustopadidjaja, 2003).

RW-Net merupakan bentuk Pola Pelayanan Elektronik, yakni pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan (publik/warga).

Pada dasarnya prosedur tetap yang berlaku di RW-Net sama saja dengan prosedur biasa atau konvensional, yakni data atau apa yang dibutuhkan harus lengkap baru dapat dilayani dengan baik dan segera. Bila syarat yang dibutuhkan kurang tentu saja akan diminta dilengkapi dulu. Hanya saja yang membedakan dengan *prototipe* biasa adalah dalam RW-Net pengurus RW tidak perlu bersusah payah datang ke Pemerintah Kota cukup masuk ke web RW-Net sudah bisa melakukan pengajuan atau sejenisnya. Setiap Ketua RW dibekali *User ID* dan *Password* untuk dapat mengakses RW Net.

Secara teori memang program seperti itu bisa memudahkan hubungan antara warga dengan pemerintah, pelayanan yang terbuka, mudah, dan cepat. Tapi sejauh ini tampaknya belum berjalan. Jadi, program RW-Net ini baru -bernilai akan memudahkan hubungan antara warga dan pemerintah. Karena pada prakteknya memang belum terjadi dengan baik. Mungkin belum berjalan dengan baik karena infrastrukturnya belum terpasang secara merata, serta infrastruktur dan aplikasi atau program yang berkaitan dengan pelayanan dalam situs RW-Net belum tersedia.

Dikarenakan aplikasi RW-Net ini belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna, pola pelayanan yang berlaku masih belum dikatakan memuaskan. Misalnya saja tentang bentuk jawaban pemerintah atas pertanyaan warga yang disampaikan melalui RW-Net. Jawaban pemerintah atas

pertanyaan atau aspirasi warga sifatnya normatif. Terkadang bahkan tidak ada jawaban sehingga warga tidak berharap banyak akan mendapatkan respon dari pemerintah. Bagi warga yang penting aspirasi sudah disampaikan, dijawab atau tidak bukan masalah. Selain normatif, jawaban pemerintah atas pertanyaan warga bisa dinilai jawabannya menggantung atau tidak menjawab langsung pokok permasalahan atau pertanyaan. Jawaban pemerintah paling menampilkan artikel-artikel di menu berita atau pengumuman. Pertanyaan dijawab dengan artikel yang dimuat di menu berita atau pengumuman. Karena interaksi yang digembarkan di awal peresmian yaitu model aplikasi RW-Net juga diklaim lebih baik dengan aplikasi Sapa Warga di Kota Surabaya, karena menerapkan model komunikasi *Citizen to Government* (masyarakat dengan pemerintah), *Government to Government* (pemerintah dengan pemerintah), dan *Government to Business* (pemerintah dengan dunia usaha), kenyataannya belum berjalan.

Menurut hasil survey yang dilakukan UGM pada tahun 2002, secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Leach, Stewart, & Walsh (1994) mengungkapkan adanya beberapa model pelayanan publik dalam kerangka desentralisasi yang dapat diterapkan dalam pola pelayanan online RW-Net. Model pertama yang paling lama dan paling banyak dianut oleh berbagai negara di dunia, terutama negara berkembang adalah model *traditional bureaucratic authority*.

Mengacu pada pola pelayanan yang terjadi dalam RW-Net, berbagai permasalahan klasik itu masih muncul oleh karena belum sempurnanya aplikasi program RW-Net yang dalam setahun sudah berjalan. Oleh karena, nilai-nilai yang ingin ditanamkan dan nilai-nilai yang paling dirasakan dari program RW-Net baru -bernilai akan memudahkan hubungan antara warga dan pemerintah. Karena pada prakteknya memang belum terjadi dengan baik. Mungkin belum berjalan dengan baik karena infrastrukturnya belum terpasang secara merata, serta infrastruktur dan

aplikasi atau program yang berkaitan dengan pelayanan dalam situs RW-Net belum tersedia.

Di samping itu, pola pelayanan dalam RW-Net juga tergantung dari bagaimana budaya kerja organisasi (*corporate culture*). *Corporate culture* terkait dengan kesiapan sumber daya manusia yang akan mengelola sistem yang berbeda dengan budaya kerja yang baru. Budaya yang ada di suatu lingkungan kerja, sangat besar pengaruhnya terhadap pembentukan pola kerja pegawai pada organisasi tersebut. RW-Net merupakan suatu rangkaian sistem untuk mendukung kinerja aparatur pemerintah. Dimana pola kerja yang lazim dilakukan secara manual, kini dilakukan dengan sistem komputerisasi. Bila sumber daya manusia belum siap dalam peralihan ke sistem digital akan berdampak pada kualitas layanan online yang tidak akan ada bedanya dengan layanan konvensional atau manual.

Hal itu sejalan dengan pendapat Mustopadidjaja (2003), tantangan utama dalam pengembangan *e-gov*, bukanlah pada ketersediaan maupun pendayagunaan teknologinya, tetapi tantangan utama adalah memperbaiki kinerja manajemen pemerintahan, prosedur dan transparan, standar dan akuntabel dan disadari sebagai bentuk operasi yang memang harus disediakan, rutin dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Langkah Pemerintah Kota Bandung dengan RW-Net adalah mengintegrasikan koneksi jarak jauh antara masyarakat dan pemerintahnya untuk menjadi lebih dekat. Interaksi langsung antara warga dan pemerintah akan terbuka lebar. Karena memungkinkan terjadinya komunikasi langsung antara masyarakat melalui RW-RW se-kota Bandung, Lurah, Camat bahkan Wali Kota Bandung.

Dengan demikian, secara tidak langsung program RW-Net juga memaksa warga kota di setiap RW agar lebih melek teknologi dan membuka wawasan secara global melalui dunia *cyber space*.

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa nilai-nilai yang ingin ditanamkan dari program RW-Net adalah pengurus RW dan warga dapat mengetahui lebih dini rencana pemerintah mengenai peraturan-peraturan yang baru dan dapat mengetahui informasi perkembangan di daerah lain. Dengan mengetahui informasi lebih dini, pengurus RW dapat mensosialisasikan informasi kepada warga secara cepat pula.

Nilai lainnya masyarakat harus aktif dan kreatif memanfaatkan fasilitas yang sudah tersedia untuk memberdayakan diri sendiri.

Terlepas banyaknya manfaat lebih dari program RW-Net, namun benang merah kehadiran RW-Net di masyarakat secara langsung mengajak masyarakat untuk menjadi lebih cerdas. Mengingat perkembangan teknologi informasi terus maju dan tidak bisa mundur ke belakang. Teknologi yang memiliki fungsi dasar untuk mempermudah pekerjaan manusia, secara langsung mulai dikenalkan ke segenap lapisan masyarakat melalui RW-Net.

RW-Net dibangun karena kedudukan Rukun Warga (RW) sangat strategis tepat berada di antara struktur pemerintahan daerah dengan masyarakat. RW merupakan lembaga kemasyarakatan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat. RW-Net memberikan kesempatan kepada masyarakat agar berperan aktif menyampaikan aspirasi-aspirasi yang bermanfaat bagi pembangunan daerah. Karena, pada dasarnya merekalah yang paling memahami situasi, kondisi, keadaan di tengah-tengah masyarakat.

Berger dan Luckman (Kuswarno, 2009) menyatakan, Institusi memungkinkan berkembangnya suatu peranan (roles), atau kumpulan yang terbiasa (habitual behavior) dihubungkan dengan harapan-harapan individu yang terlibat. Ketika seseorang memainkan suatu peranan yang dia adopsi dari perilaku yang terbiasa, orang lain berinteraksi dengannya sebagai suatu bagian dari institusi tersebut ketimbang sebagai individu yang unik. Pada institusi tersebut juga berkembang apa yang disebut sebagai hukum (law). Hukum ini mengatur berbagai peranan.

Berdasarkan teori Berger dan Luckman tersebut, dalam situasi komunikasi, masing-masing pihak, dalam hal ini pemerintah kota dan warga saling mengamati dan merespon kebiasaan masing-masing, dengan cara seperti itu kedua belah pihak dapat mengantisipasi dan menggantungkan diri pada kebiasaan pihak lainnya. Dengan berjalannya waktu, beberapa kebiasaan menjadi milik bersama seluruh anggota masyarakat, maka terbentuklah institusi.

V. PENUTUP

Kesimpulan

RW-Net merupakan bentuk pelayanan publik yang merubah paradigma pelayanan sebelumnya, yakni *face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami. RW-Net merubah manajemen menjadi, terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*. Program RW-Net dapat membangun sebuah lingkungan yang kompetitif, karena tugas-tugas yang berkaitan dengan pemerintahan tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, namun menjadi tanggung jawab bersama karena melibatkan warga secara langsung, sehingga dengan adanya keterlibatan warga terjadi kompetisi antara pemerintah Kota Bandung dengan RW, yakni siapa di antara mereka yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada warga secara terbuka, transparan dan akuntabel.

Saran

Program RW-Net tidak akan tercapai bila tidak didukung oleh semua lapisan masyarakat. Layanan publik yang prima melalui sarana RW-Net, tentu akan tercapai dengan adanya fasilitas dan sumber daya manusia. Selain itu, dukungan masyarakat melalui kontrol terhadap proses layanan, akan memudahkan terciptanya pelayanan publik secara transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, penempatan sumber daya manusia yang tepat harus diperhatikan oleh pemerintah kota Bandung sebagai pelaksana program RW-Net, sehingga fungsi RW-Net dapat berjalan secara optimal.

RW-Net merupakan suatu rangkaian sistem untuk mendukung kinerja aparatur pemerintah. Bila sumber daya manusia belum siap dalam peralihan ke sistem digital akan berdampak pada kualitas layanan online yang tidak akan ada bedanya dengan layanan konvensional atau manual. Sehingga budaya kerja organisasi harus harus dirubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*.

Adanya perubahan budaya kerja menjadi *one stop service* menjadi *non-stop service* tentu mendorong sistem kerja pada pelayanan publik lebih transparan dan akuntabel. Artinya semua pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan umum masyarakat dapat

dipertanggung jawabkan kepada publik. Selama ini, pemerintah daerah dengan otonomi daerahnya disinyalir melakukan banyak kecurangan dan kecerobohan karena mekanisme kerja yang dinilai tidak jelas dan penggunaan anggaran yang tidak bisa diakses oleh masyarakat. Namun setelah optimalnya fungsi RW-Net diharapkan tujuan bersama menciptakan *e-government* dapat terwujud diseluruh pelosok tanah air.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Batinggi, A.. 2004. *Pembangunan Aspek E-Government di Kabupaten/Kota Se Sulawesi Selatan*.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A.. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM-Press.
- Hardjosoekarto, Sudarsono. 1994. *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomor 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.
- Indrajit, ER. 2005. *E-Government, In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lukman, S.. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: LAN.
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Metodologi Penelitian Fenomenologi; Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Mohamad, Ismail, 2003, *Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*, Makalah, disampaikan dalam Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada Pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, yang diselenggarakan oleh Unit KORPRI POLRI Pusat, pada tanggal 23 Oktober 2003, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Penelitian Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prasojo, E.. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta. Supardan, Dadang. 2011. *Pengantar Ilmu Sosial: Sebuah Kajian Pendekatan Struktural*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjokroamidjojo, B.. 2004. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Mewujudkan Masyarakat Madani*. Jakarta: STIA-LAN.

Sumber Lain:

- , 1995, Kebijakan Pembinaan Organisasi Publik Pada PJP II, Percikan Pemikiran Awal, Makalah Pelatihan Analisis Kebijakan Sosial Angkatan III, Yogyakarta.
- .-Religion without God: Methodological Agnoticism and the Future of Religious Studiesl, *The Hibbert Lecture*, Herriot-Watt University, 13 April 2003.
- . *Expressing the Sacred: An Introduction to the Phenomenology of Religion*. Harare: University of Zimbabwe, 1992.
- Effendi, Sofian, 1993, Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia, Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Fathul Wahid, *Kolom Analisis SKH Kedaulatan Rakyat, 13 April 2012*
- Makalah tidak diterbitkan. Bastian (2003) Pengembangan E-Government di Indonesia. Harian Sinar Harapan.
- Mustopadidjaja AR. 2002. *Kompetensi Aparatur Dalam Memikul Tanggung Jawab Otonomi Daerah Dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Ceramah Perdana Pada Program Magister Manajemen Pembangunan Daerah, Kerjasama STIA-LAN, Pemerintah Prov. Kaltim, dan Universitas Mulawarman, 15 Januari, 2002. Samarinda.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wallis, W. Allen (eds). *International Encyclopedia of Social Sciences*, Vol. 11 dan 12. New York: Macmillan, 1972
- Wirausaha: Penerjemah: Abdul Rosyid & Ramelan. Jakarta: PPM.