

BAB IV

DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek

4.1.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

Kementerian Komunikasi dan Informatika, sebelumnya bernama Departemen Penerangan pada tahun 1945-1999, dan berganti menjadi Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi pada tahun 2001-2005, dan kemudian menjadi Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo) pada tahun 2005-2009. Departemen Penerangan yang saat itu terbentuk, mempunyai tugas untuk menyelenggarakan penerangan melalui media penerangan antara lain radio, film, *toestel* dan foto, percetakan, kendaraan, mesin stensil, dan mesin ketik.

Setahun setelah dibubarkannya Departemen Penerangan, dibentuklah Lembaga Informasi Nasional atau LIN, yang kemudian diubah lagi menjadi Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi (Kemeneq Kominfo). Salah satu fungsi penting Departemen Kominfo yang berkaitan dengan informasi adalah penyebarluasan informasi nasional dengan menciptakan keterbukaan akses informasi dan membangun serta mengembangkan infrastruktur telekomunikasi guna kepentingan seluruh warga negara.

Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Kominfo Jatim) beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 242-244 Surabaya Jawa Timur, merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dibentuk oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk membantu Gubernur dan Wakil Gubernur dalam menjalankan pemerintahan daerah. Kominfo Jatim memiliki kewenangan untuk menyusun kebijakan, koordinasi, dan pelaksanaan kebijakan dimana salah satu kebijakannya adalah meningkatkan layanan informasi bagi publik yang membutuhkan.

Kominfo Jatim memiliki perangkat kerja yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 tahun 2011 yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Pejabat PPID Kominfo Jatim merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi publik.

Di dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur disebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sesuai tugas pokok dan fungsinya adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi. Bagian Informasi Publik merupakan bagian dari unit kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur yang memiliki tugas merumuskan serta menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan layanan informasi publik, pengelolaan informasi publik dan media publik.

4.1.2 Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan sesuai dengan tujuan, maka Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai visi misi sebagai berikut:

- Visi :

Dinas Kominfo Jatim memiliki visi yaitu "Terwujudnya Penyebarluasan Informasi dan Pelayanan Publik melalui TIK di Jawa Timur"

- Misi :

Untuk mencapai visi yang diharapkan maka perlu adanya misi untuk mewujudkan tujuan yaitu:

1. Meningkatkan kapasitas layanan penyebaran informasi, memberdayakan potensi masyarakat serta kerjasama lembaga komunikasi dan informatika.
2. Mengembangkan aplikasi, muatan layanan publik, standarisasi penyelenggaraan pos dan telekomunikasi serta pemanfaatan jaringan TIK dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur

Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur membantu Gubernur menyiapkan bahan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang komunikasi dan informasi serta tugas pembantuan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan fungsi:

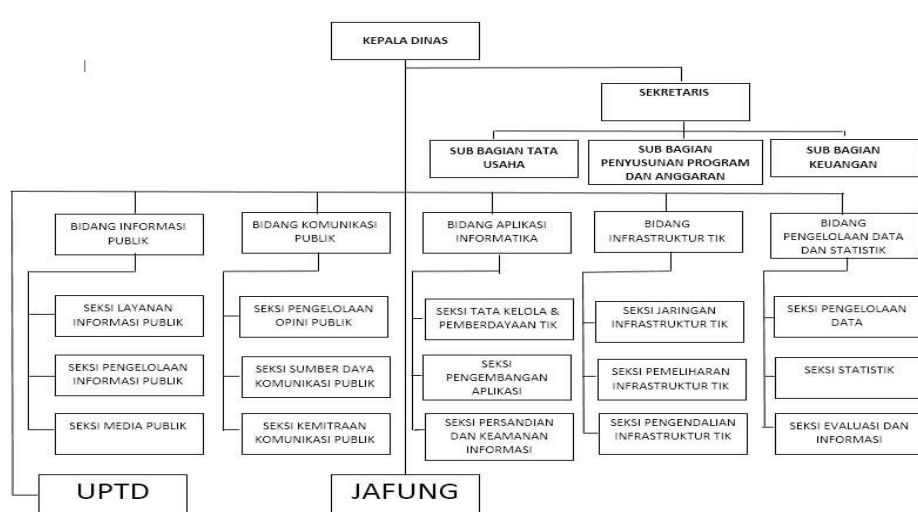
1. perumusan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi;
2. pelaksanaan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi;
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang komunikasi dan informasi;
4. pelaksanaan administrasi dinas di bidang komunikasi dan informasi;
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

Di dalam struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, Kepala Dinas membawahi Unit Pelaksana Teknis

Daerah (UPTD) dan juga jabatan fungsional yang ada didalam Dinas Kominfo Jatim. UPTD yang ada didalamnya yaitu, Bidang Informasi Publik dan Bidang Komunikasi Publik. sedangkan untuk jabatan fungsional yaitu Bidang Aplikasi Informatika, Bidang Infrastruktur TIK, dan Bidang Pengelolaan Data dan Statistik. Yang masing-masing UPTD dan Jabatan fungsional membawahi seksi-seksi terkait.

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Infomatika dapat dilihat pada gambar berikut :



gambar 1 struktur organisasi Dinas Kominfo Jatim

Sumber : Website Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur (diakses pada 1 Juni 2021)

4.2 Penyajian Data

Di dalam penyajian data terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat pada bagian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur mengacu kepada kedua rumusan masalah penelitian ini, penulis akan menyampaikan informasi – informasi yang berkaitan dengan hal tersebut, dimana informasi – informasi yang berkaitan dengan hal tersebut, dimana informasi – informasi tersebut penulis dapatkan dari hasil wawancara penulis dengan informan. Jika dilihat dari rumusan

masalah yang penulis angkat didalam penelitian ini terdapat dua hal yaitu : Pertama, Bagaimana proses pengelolaan pengaduan masyarakat pada bagian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Dengan begitu penulis, dapat menganalisis menggunakan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Meda Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Disini penulis akan melihat kesesuaian pelaksanaan pengelolaan dengan isi dalam pergub tersebut. Yang Kedua, Bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Dimana dalam hal ini dapat dilihat dengan menggunakan Prinsip Good Governance menurut UNDP (United Nations Development Programme). Adapun sumber data yang penulis pakai dalam menjawab rumusan – rumusan masalah tersebut yang berkaitan dengan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat antara lain : Diskominfo Jatim dan Masyarakat.

4.2.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Bagian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang dibuat dan ditetapkan oleh pihak Diskominfo Jatim ini merupakan suatu wadah bagi masyarakat khususnya masyarakat Jawa Timur untuk dapat mendapatkan suatu Informasi terkini secara akurat dan terpercaya serta menghindari beredarnya berita – berita hoax atau palsu yang beredar di masyarakat. Dimana dalam hal ini pihak Diskominfo Jatim bekerjasama dengan Dinas – dinas atau OPD terkait di Jawa Timur. Seperti : Dinas Sosial Jawa Timur, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dll. sehingga akurasi dalam penerimaan dan penyampaian informasi yang disalurkan di platform twitter @KominfoJatim dapat terbukti valid dan benar mengacu pada aturan Operasional yang telah ditetapkan.

Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sosial media pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Hal ini disampaikan oleh narasumber Bu Yanti Dyah Harsono,

S.Sos.,M.Si selaku kepala seksi media publik pada informasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur : “Untuk alur dan prosedur yang kita gunakan untuk merespon aduan kita mengacu di PerGub Jatim no.18 tahun 2016 jadi semua kegiatan kita mengenai sosial media mengacu pada PerGub itu”. (wawancara Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur, 10 Mei 2021).

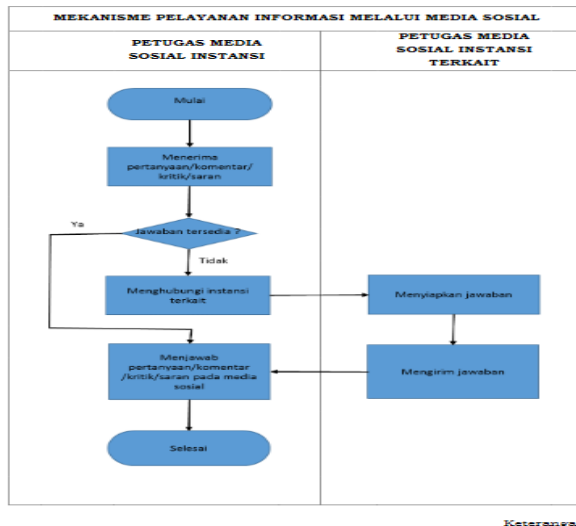
Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Nindy Sarasati. Mengatakan bahwa : “ Untuk alur prosedur pengaduan saya belum mengetahuinya mbak, tapi untuk informasi yang biasa saya cari masih melalui platform baca berita online kayak kumparan, kompasiana, gitu – gitu si mbak “ (wawancara pada 29 Mei 2021)

Dengan demikian, dapat peneliti lihat bahwa Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam penyampaian layanan informasi publik ini sudah menjalankan dan mengacu pada standar operasional yang ditetapkan oleh pihak Diskominfo Jatim. Akan tetapi untuk sosialisasi tentang platform tersebut belum merata. Sehingga sesuai hasil observasi yang ditemukan beberapa masyarakat masih belum mengerti tentang penggunaan platform resmi tersebut.

Berikut merupakan bagan dari prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat atau layanan informasi publik sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

- 2 -

E. Bagan Alur Mekanisme Layanan Informasi Melalui Media Sosial



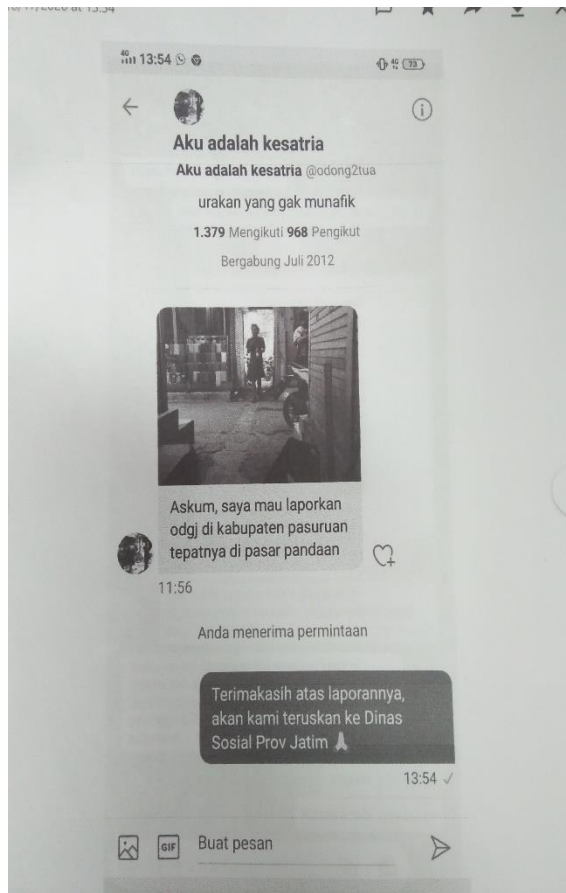
gambar 2 mekanisme pengaduan masyarakat sosial media

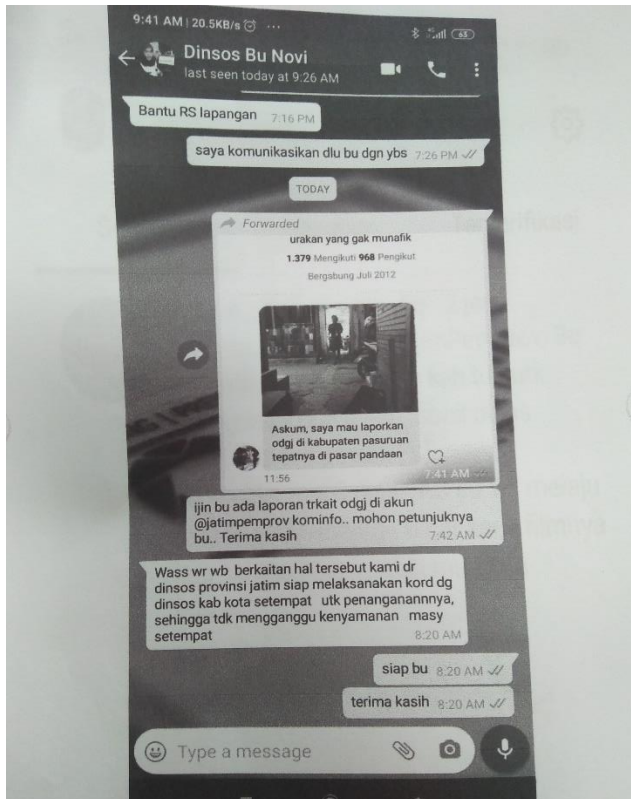
Sumber : Website Dinas Kominfo Jatim/ Regulasi PerGub no.18 tahun 2016 (diakses pada 1 Juni 2021)

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur, alur atau prosedur dari kegiatan responsivitas pengelolaan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, ketika petugas menerima komentar/aduan masuk dari masyarakat melalui sosial media Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur (*twitter/Instagram/facebook*). jika jawaban dari pertanyaan/komentar/aduan yang disampaikan masyarakat tersedia maka petugas media sosial langsung menjawab pertanyaan yang diajukan. Namun apabila jawaban dari pertanyaan tersebut belum dapat dijawab langsung oleh petugas atau yang berkewenangan menjawab dari instansi/dinas terkait maka petugas akan menghubungi instansi tersebut dan setelah mendapat tanggapan/jawaban

dari instansi terkait, petugas baru bisa untuk menjawab pertanyaan/komentar/aduan/kritik tersebut sesuai dengan jawaban yang diberikan instansi/dinas tersebut.

Namun, untuk kegiatan rapat evaluasi koordinasi secara terbuka antar OPD dan Dinas Kominfo Jatim memang jarang sekali dilakukan dikarenakan adanya keterbatasan dana untuk kegiatan rapat tersebut, dana yang ada hanya dilakukan untuk kegiatan publikasi informasi. Dan kegiatan koordinasi antara OPD terkait dengan Dinas Kominfo Jatim dilakukan hanya melalui pesan Whatsapp/chat dikarenakan informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui kegiatan pengaduan tersebut berdasarkan urgensi secara cepat. Berikut merupakan dokumentasi dari kegiatan koordinasi yang dilakukan Dinas Kominfo Jatim kepada OPD terkait pengaduan yang disampaikan masyarakat:





gambar 3 gambar 4 koordinasi Dinas Kominfo Jatim dengan Dinsos Jatim
sumber: dok. Instansi

Dan untuk kegiatan laporan hasil pengaduan-pengaduan yang masuk hanya berupa hasil rekapan yang didalamnya terdapat tanggal, jenis/isi pengaduan dan keterangan penindaklanjutan pengaduan yang disampaikan. Adapun berupa tangkapan layar pesan singkat yang dilakukan admin sosial media kepada antar OPD terkait pemrosesan pengaduan yang disampaikan masyarakat. Berikut merupakan dokumentasi dari kegiatan rekapan pengaduan yang dilakukan Dinas Kominfo Jatim :

REKAP PENGADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL				
PEMPROV JATIM				
Bulan Mei 2019				
No	Tanggal	Akun Penanya	Pertanyaan / Pengaduan	Keterangan / Tindak Lanjut
1.	24/5/2019	@om_didik	<p>Alisha Lala Febriana Azim (3) warga RT.01/RW.06 Desa Kendalkemlagi Kecamatan Karanggeneng, Lamongan menderita kelainan pada jantungnya sejak umur 7 bulan. Orang Tuanya hanya buruh pengrajin songkok.</p> <p>Bagus Dwi Saputra (7) warga Ds. Sidomukti Kec. Brondong, Lamongan menderita kanker otak hingga koma 20 hari. Kondisi Ekonomi memaksa Bagus harus dirawat dirumah yang memperhatikan kondisinya.</p>	Lanjut
2.	13/5/2019	@ibra_zycko	<p>Pemandangan jalan menuju obyek wisata pantai Coro di Tulungagung (Video jalan rusak)</p> <p>Assalamualaikum wr.wb Tolong pak di cek</p> <p>Kenapa gak di respon pak...? saya menunggu respon dr anda</p>	Tidak ada tindak lanjut
3.	30/5/2019	Seno Tanpo_Entup	Ananda Arif Nur Hasan usia 17 bulan ini terkena air panas tidak sengaja ditubuhnya hingga melepuh pada kulit tubuh. Disarankan pada RS untuk di operasi tetapi pihak orang tua belum mengiyakan dikarenakan tidak adanya biaya.	Lanjut
4.	24/5/2019	@Latifa_Azza	Selamat malam saya mau	Tidak ada Tindak

gambar 4 laporan rekap pengaduan Dinas Kominfo Jatim

sumber: dok. Instansi

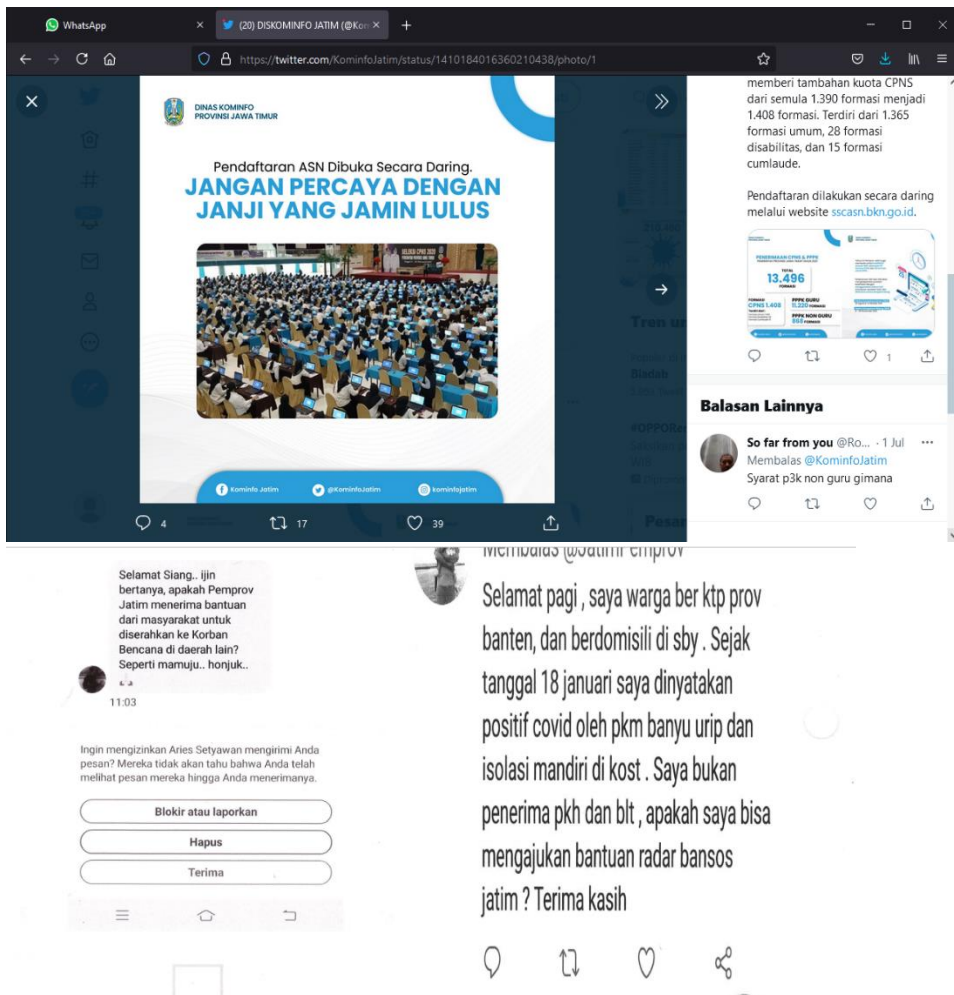
4.2.2 Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik pemerintah Indonesia menerapkan prinsip-prinsip *good governance* atau pemerintahan yang baik. Kata “baik” disini dimaksudkan sebagai pemerintah yang menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan

kaidah-kaidah dan etika yang baik. *good governance* didasari pemikiran bahwa pemerintah adalah “pelayan/melayani” rakyat. Dalam hal ini *good governance* hadir sebagai sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai prinsip demokrasi, yaitu dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) terdapat 8 prinsip *good governance*, yaitu :

1. Partisipasi (*participation*)

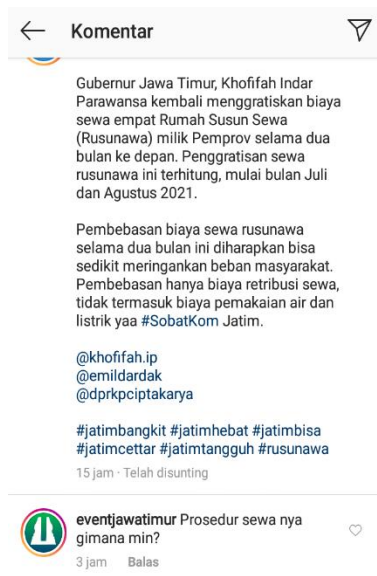
Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk menyuarakan pendapatnya, memberikan hak pilih dalam pemilihan umum, maupun melakukan pengaduan terkait adanya kegiatan pelayanan publik demi memperbaiki kualitas pelayanan publik dalam jangka panjang. Partisipasi ini meliputi bagaimana keterlibatan masyarakat Jawa Timur dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik demi terciptanya pemerintahan yang baik.



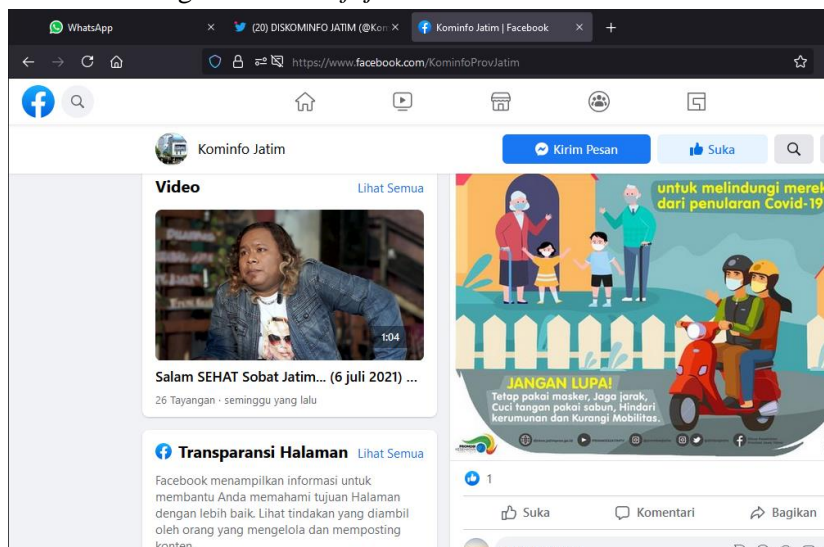
*gambar 5 komentar sosial media twitter
sumber : twitter @kominfojatim*



gambar 6 komentar sosial media instagram



Sumber : instagram @kominfojatim



gambar 7 facebook diskominfo jatim

sumber : facebook @KominfoProvJatim

Berdasarkan tangkapan layar melalui sosial media yang ada pada Diskominfo Jatim baik dari facebook, twitter, dan instagram dapat dilihat hanya beberapa orang saja yang melakukan komentar dan tanggapan dari postingan Diskominfo Jatim yang diupload di sosial media. Postingan

tersebut berisi tentang informasi terkait pandemi yang terjadi di Indonesia, dimana informasi ini berupa berita – berita yang terjadi di Jawa Timur dalam akhir – akhir ini yang dibagikan melalui platform – platform resmi dari diskominfo jatim.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“Karena sekarang, setiap instansi dan OPD di Jawa Timur sudah memiliki aplikasi-aplikasi pengaduan sendiri. Jadi untuk partisipasi dan antusiasme masyarakat sendiri yang biasanya melalui sosial media Diskominfo Jatim dibandingkan dengan tahun kemarin sudah mulai berkurang. Diskominfo sebagai dinas koordinator sekretaris dalam pengelolaan media sosial diminta untuk mengarahkan dan meminta kepada setiap OPD memiliki media sosial sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat. Jadi pengaduan tidak hanya lewat kominfo tapi di masing-masing OPD juga bisa melayani masyarakat” (Wawancara pada tanggal 17 Mei 2021)

Dengan demikian dapat peneliti lihat bahwa pihak Diskominfo Jatim sudah berupaya menyediakan pelayanan platform pengaduan sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat dalam menangkal berita – berita hoax yang belum jelas kebenarannya melalui platform Twitter @KominfoJatim.

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa : *“Partisipasi yang saya lakukan selama ini ya hanya berkomentar aja si mbak di postingan Dinas Kominfo Jatim. Yang kemarin kebetulan saya komen di postingan angka persebaran covid - 19 di Surabaya” (Ayu Rahajeng). (Wawancara pada 27 Mei 2021)*

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Silvia Rachmi. mengatakan bahwa : *“ kalo saya si belum pernah melakukan pengaduan ataupun komentar di akun sosial medianya DisKominfo Jatim, biasanya hanya mengikuti beberapa sosial media aja si mbak.” . (wawancara pada 21 Mei 2021).*

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa : *“saya pernah melakukan partisipasi di Akun Twitter Diskominfo Jatim tentang pengaduan masalah program BLT, karena waktu itu ada kesalahan penerima di lingkungan tempat tinggal saya” (wawancara pada 29 Mei 2021)*

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Nindi Sarasati mengatakan bahwa : *“saya pernah waktu itu hanya sekedar berkomentar di sosial media twitter Kominfo Jatim si mbak. dan pernah mengunjungi beberapa waktu untuk nge-cek kebenaran informasi yang saya dapatkan” (wawancara pada 29 Mei 2021)*

Hasil dari wawancara dari lima informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi yang dilakukan masyarakat pada pelayanan publik berupa pengaduan dan aspirasi sudah cukup baik. namun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti dan paham mengenai penggunaan platform twitter tersebut. Sehingga ada beberapa masyarakat yang belum pernah melakukan pengaduan maupun menyampaikan pendapatnya melalui sosial media. Sehingga masih perlu digalakkannya lagi mengenai sosialisasi penggunaannya pada masyarakat.

2. Penegakan Hukum (*Rule of law*)

Good governance di laksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Oleh karenanya menciptakan penegakan hukum yang bukan hanya baik, tapi juga “benar” sangat dibutuhkan demi menciptakan sistem demokrasi yang sehat. Penegakan hukum dimaksudkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik apakah Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur menerapkan Undang-Undang ataupun peraturan-peraturan terkait yang berlaku dan apakah Dinas Kominfo Jatim memberikan kebebasan berpendapat kepada seluruh masyarakat.



GUBERNUR JAWA TIMUR

PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR
NOMOR 18 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TIMUR,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi publik serta pelaksanaan reformasi birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur serta mewujudkan kinerja aparatur yang optimal, diperlukan pelayanan informasi publik melalui media sosial;
 - b. bahwa pelayanan informasi publik melalui media sosial memerlukan ketentuan yang dapat dijadikan pedoman oleh seluruh pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur;
 - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Djawa Timur (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1950 tentang Perubahan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950);
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3502);

BAB III MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 4

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan bagi Instansi dalam mengelola media sosial.
- (2) Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk:
 - a. menciptakan keterbukaan, komunikasi yang efektif dan interaktif, serta saling menguntungkan antara instansi dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan humas Pemerintah Provinsi;
 - b. meningkatkan pelayanan informasi di Instansi untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas; dan
 - c. menjamin terwujudnya tujuan penyelenggaraan keterbukaan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV MANFAAT DAN SASARAN

Bagian Kesatu Manfaat

Pasal 5

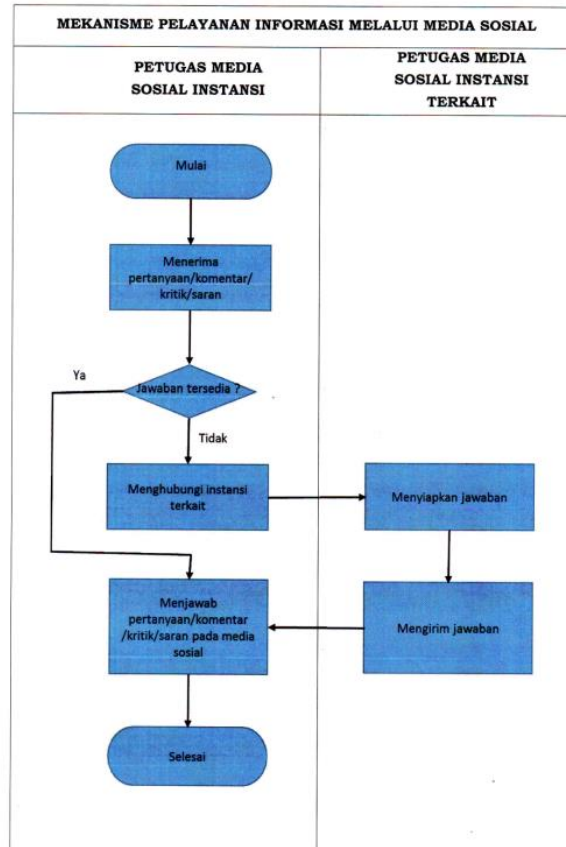
Pedoman Pengelolaan Media Sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 bermanfaat untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman penggunaan media sosial pada instansi dalam:

- a. menyebarkan informasi Pemerintah Provinsi agar menjangkau masyarakat;
- b. membangun peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dan masyarakat melalui media sosial;
- c. menyosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan di masa depan;
- d. meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program Pemerintah Provinsi; dan

e. menggali

- 2 -

B. Bagan Alur Mekanisme Layanan Informasi Melalui Media Sosial



Keterangan

gambar 8 undang-undang pergub no.18 thn 2016
sumber : dok. Instansi

Berikut merupakan undang-undang yang mengatur tentang kegiatan sosial media OPD Jawa Timur, termasuk Diskominfo Jatim yaitu Peraturan Gubernur No. 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Dengan disahkannya Undang-Undang tersebut akan mengatur setiap OPD di Jawa Timur dalam melayani informasi dan hal lain terkait sosial media kepada masyarakat Jawa Timur. Dalam undang-undang tersebut berisi tentang pedoman, asas, prinsip,

mekanisme pengelolaan pengaduan, maksud, tujuan, sasaran, dan lain-lain terkait kegiatan bersosial media.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai penegakan hukum yang dilakukan Dinas Kominfo Jatim dalam melayani masyarakat dalam pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

”Dalam menerapkan prinsip penegakan hukum atau supremasi hukum terdapat Undang-Undang yang mengatur mengenai kegiatan bermedia sosial, baik dalam pelayanan informasi dan pengaduan yang dilakukan juga tidak membedakan masyarakat. Untuk pelayanan dan penyebarluasan informasi sosmed landasan undang-undang menggunakan Peraturan Gubernur no.18 tahun 2016 tentang pedoman pengelolaan media sosial pemerintah daerah provinsi Jawa Timur”. (Wawancara pada 17 Mei 2021)

Dengan demikian dapat peneliti lihat bahwa dalam kebijakan bermedia sosial baik dalam pengguna atau penikmat maupun penyebaran informasi terdapat aturan yang mengatur. Yakni pada Peraturan Gubernur No.18 Tahun 2016 yang emuat tentang pedoman pengelolaan media sosial provinsi Jawa Timur. Dalam hal ini pihak Diskominfo Jatim sebagai pihak Dinas yang dipercaya sebagai sumber Informasi berupaya menyediakan pelayanan platform pengaduan sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat dalam menangkal berita – berita hoax yang belum jelas kebenarannya melalui platform Twitter @KominfoJatim.

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa : *“ Untuk menjalankan pelayanan informasi pihak Dinas Kominfo Jatim menurut saya sudah mampu menerima berbagai aduan dan komentar yang disampaikan masyarakat luas melalui platform @KominfoJatim itu mbak”*. (wawancara pada 27 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa : *“di era modern seperti ini menyuarakan pendapat sudah bebas dilakukan dan mudah disalurkan juga si mbak melalui sosial media itu contohnya sebagai perantara kita dengan pihak*

dinasnya”. (wawancara pada 29 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Nindi Sarasati mengatakan bahwa :“ *kalau melihat dari banyaknya antusiasme masyarakat yang berkomentar di akun sosial media Dinas Kominfo Jatim, saat ini memang banyak mayoritas masyarakat mulai menyuarakan pendapat nya sesuai alur prosedur yang benar si mbak. Dan juga pihak Diskominfo Jatimnya juga merespons dengan netral tanpa adanya perbedaan dan diskriminasi yang dilakukan kepada masyarakat yang ingin bersuara”* (wawancara pada 29 Mei 2021)

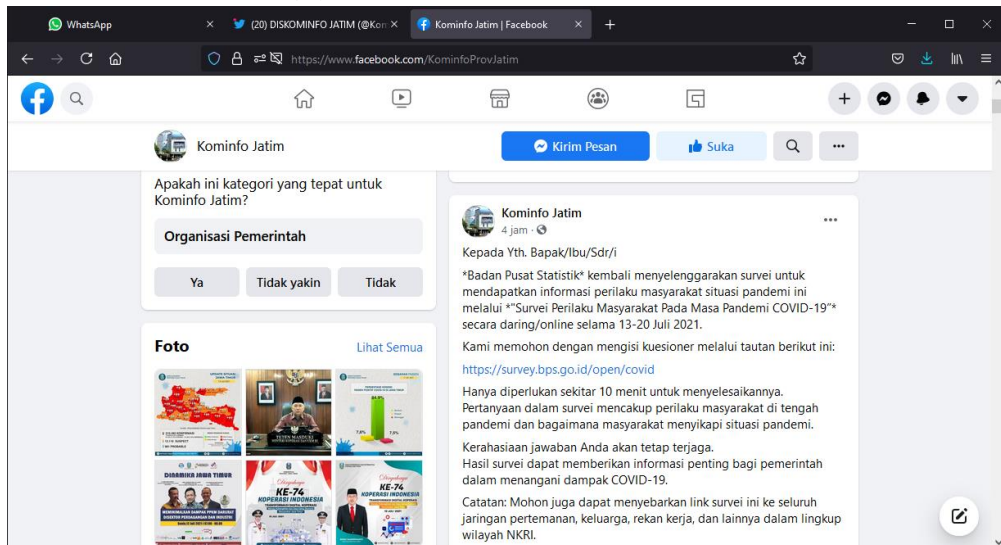
Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa penegakan supremasi hukum yang adil dan tidak pandang bulu dalam menyampaikan pendapat yang dilakukan masyarakat pada pelayanan publik sangat diterapkan dengan tidak adanya perbedaan antar laporan pengaduan dan aspirasi yang dikirim oleh masyarakat. Mayoritas masyarakat, telah mengutarakan berpendapat dan berkomentar di *platform twitter* Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur sudah cukup baik sesuai aturan yang telah dibuat..

3. Transparansi (*transparancy*)

Salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan. Adanya revolusi informasi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah sebagai prinsip mewujudkan pemerintahan yang terbuka, menyangkut kepentingan publik, karena mendapatkan kepercayaan publik merupakan hal yang sangat penting diperlukan oleh pemerintah. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur dimaksudkan untuk penerapan keterbukaan informasi publik dari pemerintah kepada masyarakat.



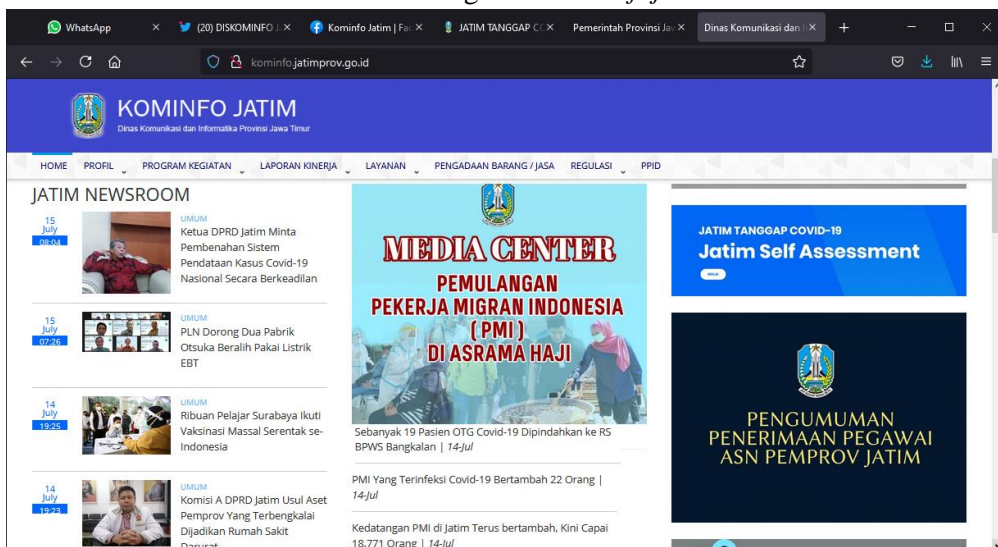
*gambar 9 informasi terkait virus covid-19
sumber : twitter @kominfojatim*



*gambar 10 informasi di facebook kominfo jatim
sumber : facebook @KominfoProvJatim*



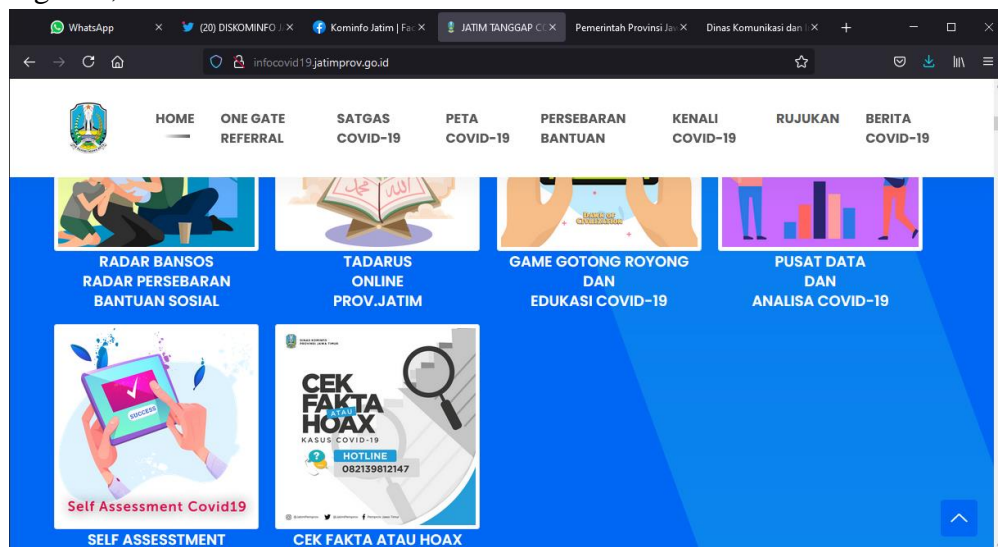
*gambar 11 postingan infomasi melalui Instagram
sumber : Instagram @kominfojatim*



gambar 12 website diskominfo jatim

sumber : website kominfo jatim <http://kominfo.jatimprov.go.id/>

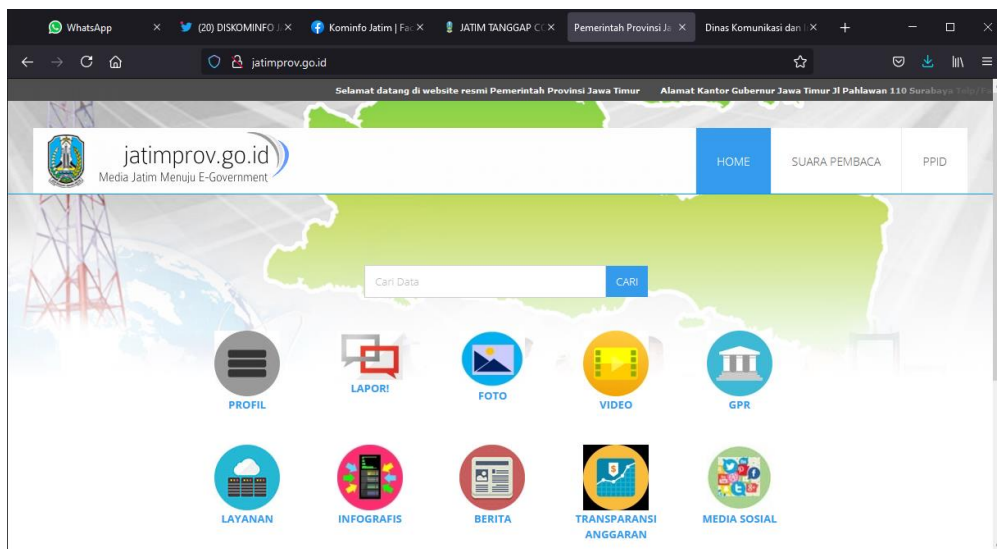
Gambar tersebut merupakan tangkapan layar terkait website dinas kominfo jatim, yang mana dalam website tersebut tersedia berita-berita dan informasi terkait Pemprov Jatim dan peristiwa yang terjadi dalam masyarakat Jatim. Tidak hanya berita dalam website tersebut juga terdapat profil instansi, program kegiatan instansi, laporan kinerja, layanan, pengadaan barang/jasa, regulasi, dan PPID.



gambar 13 website informasi pandemi jatim tanggap covid

sumber : website <http://infocovid19.jatimprov.go.id/>

Tidak hanya berita dan informasi terkait pemprov, kominfo jatim juga menyediakan website terkait informasi seputar pandemic covid 19 kepada masyarakat Jatim melalui website Jatim Tanggap Covid-19. Dalam website tersebut menyediakan informasi terkait radar bansos, pusat data dan analisa covid-19, self assesstment, radar dan berita covid-19, layanan call center, dan lain-lain. Hal ini dilakukan agar masyarakat Jawa Timur juga bisa memantau keadaan terkait pandemic yang terjadi di Jawa Timur dan informasi-informasi lain terkait bansos dan berita covid-19.



gambar 14 website pemprov jatim

sumber : <http://jatimprov.go.id/>

Penyebaran Informasi tidak hanya dilakukan melalui website kominfo jatim, penyebaran berita juga dilakukan melalui website jatimprov. Tidak hanya layanan berita, di dalam kanal website jatimprov juga terdapat fitur aplikasi LAPOR, suara pembaca, foto dan video terkait berita dan kegiatan pemprov, transparansi anggaran, layanan, infografis, dan sosial media.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai transparansi Dinas Kominfo Jatim dalam melayani pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“transparansi yang biasa dilakukan oleh Dinas Kominfo Jatim yaitu mengenai penyebarluasan berita dan informasi mengenai pemprov Jatim dan wilayah Jatim, dan setiap prosedur informasinya tersebut berdasar rilis yang dikirim oleh pihak biro administrasi dan pimpinan berupa siaran pers yang akan langsung di upload dalam bentuk informasi media sosial maupun melalui website, selain dalam bentuk informasi deskriptif ada juga sifatnya yang berupa video.” (wawancara pada 17 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa :*“penyebarluasan informasi yang dilakukan*

oleh pihak Diskominfo Jatim menurut saya sudah cukup baik si mbak” (wawancara pada 27 Mei 2021).

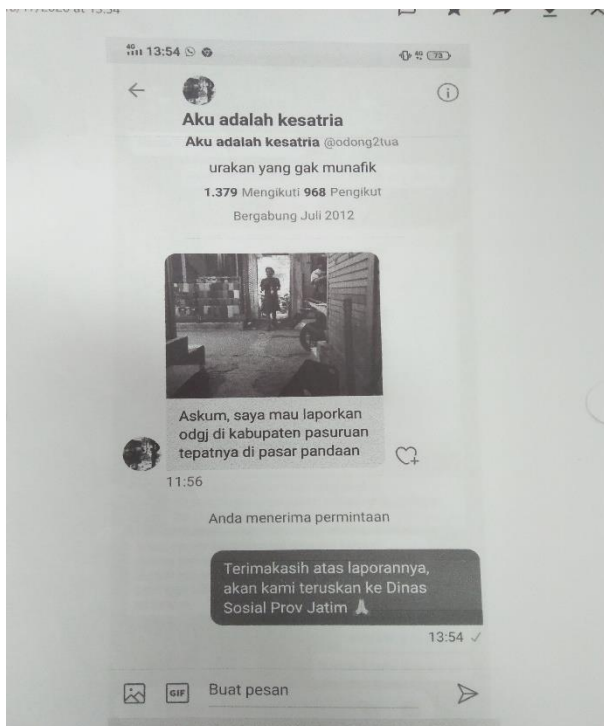
Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa : *“Berita-berita yang saya lihat di website kominfo sudah cukup untuk membuktikan kalau kominfo sudah memberi informasi terkini dan tanpa menutupi apapun yang sedang terjadi di pemprov Jatim” (wawancara pada 29 Mei 2021)*

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama nindi sarasati mengatakan bahwa : *“transparansi sudah dilakukansi mbak menurut saya karena info-info yang dishare ke twitter kan bisa dibaca masyarakat luas” (wawancara pada 29 Mei 2021)*

Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa transparansi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika sudah baik karena penyebarluasan informasi yang dilakukan *real time* melalui website kominfo maupun akun *Twitter @KominfoJatim* seperti informasi yang disampaikan pun tidak hanya dalam bentuk deskriptif tapi juga video mengenai berita tersebut. Jadi validitas dan akurasi dari berita tersebut sudah tidak diragukan lagi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* harus memiliki daya tanggap terhadap keinginan atau keluhan para pemangku kepentingan (*stake holder*). Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh sektor publik, secara periodik perlu di lakukan suvei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Responsifitas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur dimaksudkan apakah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat daya tanggap yang diberikan sudah cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat atau tidak.



gambar 15 respon diskominfo terkait aspirasi sosial masyarakat

sumber: dok. Instansi

REKAP PENGADUAN MELALUI MEDIA SOSIAL PEMROV JATIM Bulan Mei 2019				
No	Tanggal	Akun Penanya	Pertanyaan / Pengaduan	Keterangan / Tindak Lanjut
1.	24/5/2019	@om_didik	Alisha Lala Pebriana Azim (3) warga RT.01/RW.06 Desa Kendalkemlagi Kecamatan Karanggeneng, Lamongan menderita kelainan pada jantungnya sejak umur 7 bulan. Orang Tuanya hanya butuh pengrajin songkok. Bagus Dwi Saputra (7) warga Ds. Sidomukti Kec. Brondong, Lamongan menderita kanker otak hingga koma 20 hari. Kondisi Ekonomi memaksa Bagus harus dirawat dirumah yang memprihatinkan kondisinya.	Lanjut
2.	13/5/2019	@ibra_zycko	Pemandangan jalan menuju obyek wisata pantai Coro di Tulungagung (Video jalan rusak) Assalamualaikum wr.wb Tolong pak di cek Kenapa gak di respon pak...? saya menunggu respon dr anda	Tidak ada tindak lanjut
3.	30/5/2019	Seno_Tampo_Entup	Ananda Arif Nur Hasan usia 17 bulan ini terkena air panas tidak sengaja ditubuhnya hingga melepuh pada kulit tubuh. Disarankan pada RS untuk di operasi tetapi pihak orang tua belum mengiyakan dikarenakan tidak adanya biaya.	Lanjut
4.	24/5/2019	@Latifa_Azza	Selamat malam saya mau	Tidak ada Tindak

gambar 16 rekap aduan masyarakat

Dokumentasi diatas merupakan aduan dan aspirasi masyarakat yang telah direkap oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Dalam dokumentasi tersebut terdapat perbedaan jenis responsivitas yang diberikan Dinas Kominfo Jatim, yaitu adanya balasan langsung kepada masyarakat yang mengadu dan tidak langsung. Tidak langsung dalam artian pengaduan tersebut seolah tidak direspon oleh pihak instansi, namun terdapat proses pengelolaan data pengaduan tersebut tetap masuk melalui kegiatan rekapan dan kemudian adanya proses tindak lanjut atau tidak terkait aduan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai daya tanggap Dinas Kominfo Jatim dalam melayani pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“semua komentar dan pertanyaan dari masyarakat yang kita tangani hanya untuk pengaduan dan komentar yang sifatnya umum, dan tentu saja tetap

mengacu pada SOP yang telah pihak kita buat. Untuk mekanisme pengaduannya berupa respon yang kita berikan secara tidak langsung karena kita memerlukan koordinasi terlebih dahulu dengan dinas terkait untuk dapat menjawab pertanyaan yang ditanyakan sama masyarakat itu mbak.” (wawancara pada 17 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa : *“ kalau menurut saya si mbak, responsivitas dari Dinas Kominfo Jatim sudah baik si mbak, bahkan di twitter @KominfoJatim pun selalu update tentang keadaan terkini atau berita mengenai Jawa Timur saat itu juga ”.* (wawancara pada 27 Mei 2021)

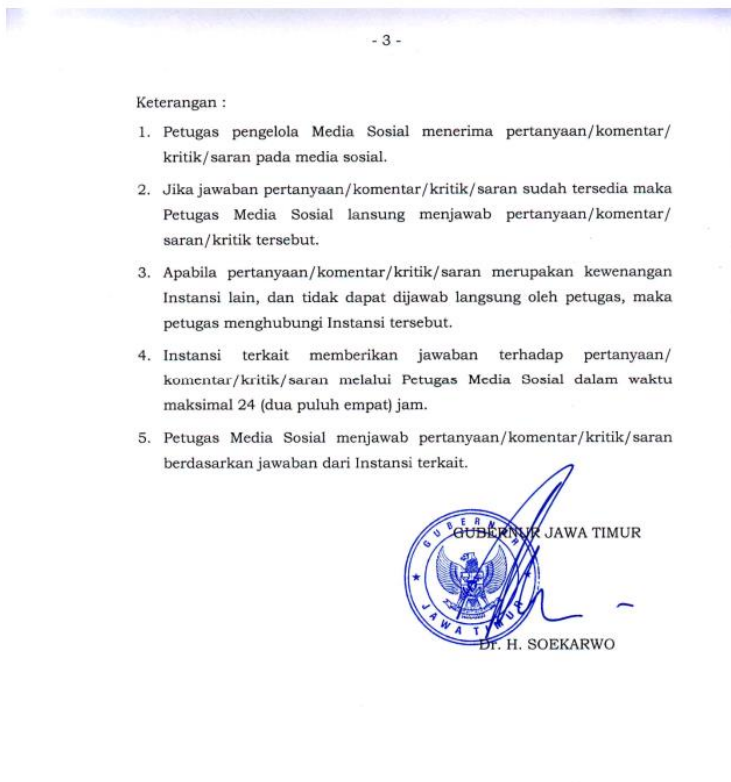
Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa :*“ untuk respon yang diberikan sudah cukup baik dan tentang kejelasan informasi mengenai masalah yang beberapa waktu lalu saya adukan juga mendapat respon yang cepat dan langsung diarahkan ke Dinas Sosial yang bertanggung jawab dengan perihal tersebut mbak ”.* (wawancara pada 29 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama nindi sarasati mengatakan bahwa :*“ menurut saya respon mungkin belum begitu cepat mbak, tapi ketika saya lihat di akun social media di Twitter ada beberapa komentar dari masyarakat lain yang dibales dan direspon oleh Dinas Kominfo nya secara bertahap ”* (wawancara pada 29 Mei 2021)

Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa responsif yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika masih kurang jelas dan cepat sehingga masyarakat masih mengeluhkan tentang ketidak jelasan waktu pengaduan yang diajukan di Dinas Kominfo Jatim dalam merespon komentar ataupun aduan. Namun, setidaknya dengan responsivitas pihak Diskominfo Jatim dalam merespon tersebut memerlukan *cross-check* ke beberapa OPD yang berkaitan dengan pengaduan yang diajukan. Sehingga Informasi yang diterima nantinya berita yang jelas dan validitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

5. Berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*)

Kegiatan bernegara, berpemerintahan, dan bermasyarakat pada dasarnya merupakan aktifitas politik, yang berisi dua hal utama, yaitu konflik dan consensus. Dalam *good governance*, pengambilan keputusan ataupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang di lanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah di putuskan bersama. Hal ini dimaksudkan apakah dalam pengambilan keputusan dan penindaklanjutan pengaduan sudah berdasarkan keputusan bersama dan memprioritaskan kepuasan masyarakat dalam hal kepastian informasi dan pelayanan pengaduan publik dan tidak hanya bertanggung jawab pada Dinas-Dinas yang lain tapi juga bertanggung jawab dengan tugasnya kepada masyarakat Jawa Timur.



gambar 17 lampiran halaman ketiga PERGUB Medsos

sumber: dok. Instansi

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur no. 18 tahun 2016 pada bagian lampiran ketiga menyebutkan bahwa dalam proses pengelolaan pengaduan juga melibatkan instansi lain yang memiliki kewenangan dalam menjawab aduan yang masyarakat sampaikan melalui sosial media dengan batas waktu maksimal 24 jam memberikan jawaban kepada petugas media sosial.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai berorientasi pada konsensus Dinas Kominfo Jatim dalam melayani pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“dari pengaduan yang dilakukan masyarakat, pihak Dinas Kominfo Jatim tidak semena-mena menjawab dan menindaklanjuti pengaduan tersebut secara langsung. Kita nantinya juga memerlukan koordinasi dengan beberapa OPD terkait tentang pengaduan tersebut dan dari dinas terkait akan diteruskan ke penanya. Sehingga terdapat koordinasi dan informasi yang benar dari dinas terkaitnya mbak.” (Wawancara pada 17 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa :

“untuk prosedur saya kurang tahu mbak, tapi sejauh ini yang saya lihat pihak Dinas Kominfo Jatim sudah melaksanakan tugasnya dengan baik kepada masyarakat si mbak” (wawancara pada 27 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa :

“Menurut saya Dinas Kominfo Jatim sudah sangat bertanggung jawab dengan kebutuhan informasi yang diperlukan sama masyarakat untuk memantau situasi terkini Jatim dengan memberikan informasi secara realtime di platformnya si mbak” (wawancara pada 29 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama nindi sarasati mengatakan bahwa :

”dalam mempertanggungjawabkan tugasnya pada masyarakat, Dinas Kominfo sudah cukup baik mbak, terbukti dengan informasi-informasi yang diberikan di akun resminya, meskipun disisi lain ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam responsivitas pelayanannya.” (wawancara pada 29

Mei 2021)

Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa berorientasi pada konsensus yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik, namun pada penindaklanjutan yang dilakukan instansi sesuai dengan SOP yang berlaku bahwa penindaklanjutan tersebut harus berdasarkan persetujuan dan konfirmasi dari pihak terkait dan masyarakat. Sehingga mendapat kepastian informasi cenderung masih agak lama. Akan tetapi dengan mengikuti alur tersebut informasi yang diterima sudah pasti benar Karena telah terkonfirmasi yang bersangkutan.

6. Keadilan (*equity*)

Melalui prinsip *good governance*, setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan perlakuan yang tanpa pandang bulu atau diskriminasi dalam baik dalam hal memperoleh pelayanan publik maupun penegakan hukum. Dimaksudkan apakah dalam menangani pengaduan, Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur membedakan masyarakat dan membedakan dalam hal pengaduannya maupun tata cara yang disampaikan masyarakat tersebut dan kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur dalam menampung aduan dan aspirasi masyarakat Jawa Timur dari berbagai kalangan dan lapisan masyarakat.

← → ↻ 🏠 🔒 <https://twitter.com/bbprasetya>

🐦

🏠

#

20+ 📢

✉️

👤

⋮

✈️

👤

Bambang Prasetya
663 Tweet




⋮ Ikuti

Bambang Prasetya
@bbprasetya

@sharing knowledge for better society and environment
@berbagi nasehat tentang kebenaran dan kesabaran
@Fitrah-way for better life at any situation

📍 BSD Serpong - Indonesia 📅 Bergabung Februari 2011

999 Mengikuti 796 Pengikut

Tidak diikuti oleh siapa pun yang Anda ikuti

https://twitter.com/bbprasetya/header_photo Tweet & balasan Media Suka

← → ↻ 🏠 🔒 <https://twitter.com/AfrizalAkbar19>

🐦

🏠

#

20+ 📢

✉️

👤

⋮

✈️

👤

Afrizal Akbar
15 Tweet




⋮ Ikuti

Afrizal Akbar
@AfrizalAkbar19

📍 Surabaya 📅 Bergabung Mei 2012

166 Mengikuti 44 Pengikut

Tidak diikuti oleh siapa pun yang Anda ikuti

Tweet Tweet & balasan Media Suka

 **Afrizal Akbar** @AfrizalAkbar19 · 5 Des 2012
semua kulakukan demi cinta



gambar 18 pengguna twitter

sumber: twitter @Kominfojatim

Keadilan disini terlihat dari pengguna sosial media yang mengikuti *twitter* Dinas Kominfo Jatim berasal dari berbagai kalangan usia, profesi, dan lama pengguna twitter serta dari berbagai lapisan masyarakat. Baik pengikut baru maupun pengguna lama sama-sama mendapatkan keadilan yang sama berupa kesamaan informasi dan tanggapan pengaduan masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosial.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai keadilan Dinas Kominfo Jatim kepada masyarakat dalam melayani pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“semua pengaduan yang disampaikan masyarakat kami terima dengan baik tanpa membeda-bedakan asal dan ras dari masyarakat itu sendiri maupun masalah apa yang dikeluhkan dari pengaduan masyarakat.”
(wawancara pada 17 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa :

“sejauh ini dari pihak Dinas Kominfo selalu memberi peluang untuk masyarakat khususnya jatim untuk menyuarakan aspirasinya lewat

pengaduan itu si mbak". (wawancara pada 27 Mei .2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa :

"keadilan yang diberikan oleh pihak DiskominfoJatim menurut saya baik si mbak, karena berbagai lapisan masyarakat bisa menerima informasi dan menyampaikan aspirasinya dengan bebas melalui platform itu mbak ". (wawancara pada 29 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Nindisarasati mengatakan bahwa :

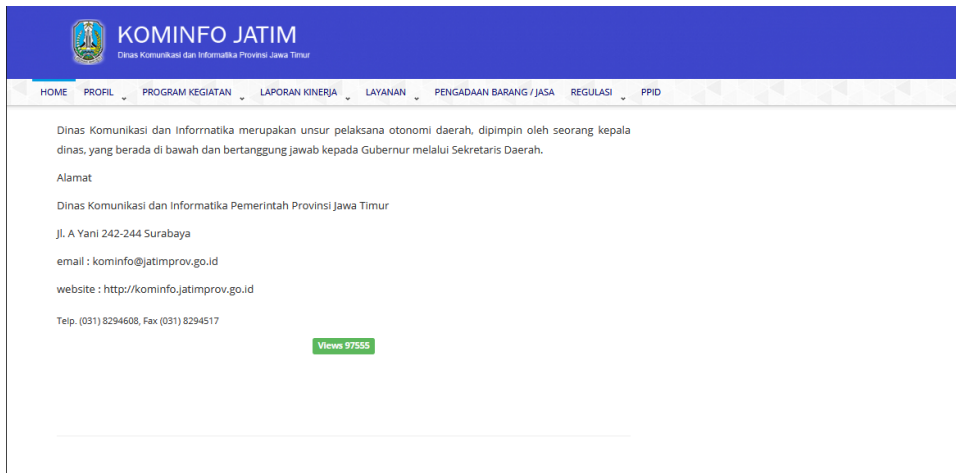
"menurut saya rata-rata untuk pengguna twitter pasti anak muda, jadi untuk kalangan masyarakat yang istilahnya bukan dari generasi milenial pasti agak kesulitan kalau harus mengakses informasi lewat twitter. Memang kemungkinan ada tapi hanya beberapa masyarakat yang mengerti saja mbak. jadi alangkah baiknya kalau seluruh lapisan masyarakat baik tua maupun muda bisa mengakses informasi dan juga bisa mengadukan keluhannya kepada kominfo ini. Seperti mengakses lewat Kominfo.go gitu mbak" (wawancara pada 29 Mei 2021)

Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa keadilan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik dan tidak ada perbedaan maupun diskriminasi karena untuk masyarakat yang kurang paham dengan sosial media bisa melakukan pengaduan juga. Bisa mengakses melalui website dari kominfo.go.

7. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencatutan dunia, kegiatan ketigadomain dan *governance* harus mengutamakan efektifitas dan efisiensi

dalam setiap kegiatan. Efisiensi dan efektifitas dimaksudkan apakah dalam pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan, Dinas Kominfo Jatim sudah cukup efektif dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat luas dan apakah cara yang dilakukan tersebut sudah cukup efisien bagi masyarakat. Selain itu untuk mengetahui kendala apa yang kerap dihadapi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik.



gambar 19 website kominfo

sumber: <http://kominfo.jatimprov.go.id/>

The screenshot shows the 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report) page on the website <https://jatim.lapor.go.id>. The page header includes the logo of the Government of East Java and the text 'Pemerintah Provinsi Jawa Timur'. Below the header, there are three radio buttons for selecting the type of report: 'PENGADUAN', 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. A note below the buttons says 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar'. There are two text input fields: 'Ketik judul Laporan Anda untuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur *' and 'Ketik Isi Laporan Anda Untuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur *'. On the right side, there is a 'PENILAIAN' (Rating) section showing a star rating of 4.67, with a breakdown: 5 stars (5 reports), 4 stars (0 reports), 3 stars (1 report), 2 stars (0 reports), and 1 star (0 reports). A 'Lihat rincian penilaian' (View rating details) link is also present.

gambar 20 LAPOR Pemprov Jatim

sumber: <https://jatim.lapor.go.id/>

Selain melalui sosial media, dalam mewujudkan prinsip efektif dan efisiensi dalam kegiatan pengaduan juga bisa dilakukan melalui email ataupun nomor telepon Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang kurang memahami tentang sosial media juga bisa mengaspirasikan dan menyampaikan aduannya melalui sarana lainnya yang lebih mudah dijangkau. Untuk melakukan pengaduan juga dapat dilakukan melalui suara pembaca yang ada di website kominfo dan jatimprov.go.id selain itu juga dapat menggunakan fitur LAPOR yang ada di website jatimprov.go.id. dimana dalam fitur tersebut masyarakat bisa memilih kategori laporan yang diinginkan yakni berupa: pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi yang didalamnya memuat: judul laporan, isi laporan, tanggal dan lokasi kejadian serta kategori laporan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai keadilan Dinas Kominfo Jatim kepada masyarakat dalam melayani pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“ dalam memberikan fasilitas yang memudahkan masyarakat dalam

menyampaikan pendapat dan aduan yang memudahkan instansi untuk mengetahui apa yang menjadi masalah bagi masyarakat saat ini dan nanti, kami pihak Dinas Kominfo Jatim menyediakan berbagai platform sosial media, ada twitter, instagram, facebook. Selain itu untuk masyarakat yang tidak menggunakan sosial media bisa melakukan pengaduan melalui telpon yang tercantum di website kominfo jatim atau bisa juga datang ke kantor, bisa ke bagian layanan informasi atau PPID. Untuk kendala yang dihadapi pasti ada dan sudah dikoordinasikan, seperti misalkan masalah waktu dan keluhan masyarakat yang menganggap lama respon, pihak admin sosial media tidak bisa langsung menjawab dan kadang-kadang masyarakat kurang paham karena dari pihak terkait dari pengaduan itu, dinas terkait juga masih melakukan survey ke lapangan. Untuk membuktikan apakah pengaduan tersebut benar-benar ada. kalau sudah terbukti baru dinas terkait menghubungi Bagian Informasi Publik untuk kelanjutannya mbak” (wawancara pada 17 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa :

“untuk tingkat efektif dan efisiennya dalam penyebarluasan informasi sudah cukup baik mbak menurut saya . Dengan begitu masyarakat kan juga bisa memperoleh berita dari segi sosial manapun dan juga benar gitu beritanya mbak”. (wawancara pada 27 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa :

“adanya sosial media yang digunakan para OPD-OPD Jatim termasuk Dinas Kominfo Sangat membantu masyarakat juga si mbak dalam melakukan pengaduan apalagi kan untuk kita para generasi milenial, yang melalui sosmed sudah cukup mempermudah daripada harus mengunduh aplikasi tambahan atau datang ke kantor”. (wawancara pada 29 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama nindi sarasati mengatakan bahwa :

“efektif si mbak menurut saya karena kan melalui sosial media yang mana masyarakat mudah untuk mengakses informasi dan melakukan aduan. Sehingga informasinya juga bisa kita dapet saat itu juga.” (wawancara pada 29 Mei 2021).

Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas dan efisiensi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik cukup baik, karena untuk masyarakat yang kurang paham mengenai sosial media bisa melakukan pengaduan melalui : sms call - center, melalui span lap, atau datang ke kantor langsung dan untuk keterbukaan dan penyebarluasan informasi bisa dilihat di website kominfo.go.id.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aktifitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya di berikan kepada atasan saja, tetapi juga pada masyarakat luas. Dalam hal ini dimaksudkan apakah dalam pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi dan Informasi Jatim, bagian informasi publik serta PPID sudah melaksanakan tanggung jawab dengan baik kepada masyarakat dalam melayani informasi dan pengaduan publik.

Bagian kelima
Kewajiban Pengelola

Pasal 13

Dalam Pengelolaan Media Sosial di lingkungan Pemerintah Provinsi, setiap pengelola wajib:

- a. menguasai, memahami, dan melaksanakan sistem dan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan informasi;
- b. membangun komitmen tinggi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan informasi melalui media sosial;
- c. mengembangkan koordinasi dan kerja sama maksimal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik; dan
- d. memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas.

BAB VI
SARANA DAN PRASARANA

Pasal 14

Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas pelaksanaan layanan informasi melalui media sosial diperlukan sarana komputer dan prasarana jaringan listrik serta jaringan internet yang terkoneksi dengan menggunakan modem atau fasilitas *wi-fi* atau telepon seluler.

BAB VII
LAPORAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu
Laporan

Pasal 15

- (1) Instansi wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi melalui media sosial paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

(2) Laporan

- 10 -

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur melalui Dinas.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. gambaran umum kebijakan pelayanan informasi melalui media sosial yang dimiliki;
 - b. jumlah khalayak;
 - c. pembahasan mengenai isi pesan;
 - d. komentar tentang isi pesan;
 - e. jumlah sharing dan pesan yang dikirimkan;
 - f. jumlah pesan yang diteruskan;
 - g. kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan layanan informasi; dan
 - h. rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui media sosial.

Bagian Kedua Evaluasi

Pasal 16

- (1) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Gubernur melalui Dinas melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan informasi melalui media sosial yang dilakukan oleh Instansi.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipakai sebagai bahan perbaikan kinerja layanan informasi melalui media sosial tahun berikutnya.

BAB VIII BIAYA

Pasal 17

Biaya dari penyelenggaraan layanan informasi melalui media sosial dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing Instansi.

BAB IX

gambar 21 PerGub no. 18 thn 2016 BAB VII

sumber: dok. instansi

Didalam PerGub no. 18 tahun 2016 dalam bab VII bagian laporan dan evaluasi disebutkan bahwa dalam mengelola media sosial sebagai sarana pengaduan masyarakat, setiap OPD melakukan evaluasi dan laporan dalam kegiatan bersosial media sebagai bentuk pertanggungjawaban instansi kepada Gubernur.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Media Publik dan beberapa masyarakat mengenai keadilan Dinas Kominfo Jatim kepada masyarakat dalam melayani pengaduan pelayanan fasilitas publik melalui sosial media bahwa:

“Dinas Kominfo Jatim khususnya bagian Informasi Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Penyebaran Informasi yang benar pada publik, kami terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kami., kalau pelayanan pada masyarakat kami rasa telah cukup baik sebagai pelayan informasi masyarakat yang mengacu pada tujuan pemerintah untuk good governance bisa dikatakan telah kami laksanakan mbak. Melihat track record pendataan pengaduan dari masyarakat pada tahun 2019-2021 sudah berkurang, mungkin pertanyaan pengaduan dari masyarakat sudah banyak terjawab. istilahnya pelayanan masyarakat sudah kami upayakan penuh. meskipun mungkin ada beberapa yang belum kami lakukan survey tapi melihat kinerja di masing-masing OPD sudah cukup baik, apalagi banyak program-program bagus yang bermunculan dari pemerintah provinsi Jatim. Dari perihal tersebut sudah bentuk bukti nyata bahwa terus berkembang lebih baik mbak”. (wawancara pada 17 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Ayu Rahajeng mengatakan bahwa :

“Untuk penyampaian informasi publik saya rasa sudah sangat baik si mbak , karna kominfo kan selalu memberikan berita yg lengkap dan akurat terutama untuk update an covid-19 yang disampaikan lewat twitter”. (wawancara pada 27 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama Khairun Nisa mengatakan bahwa :

“ menurut saya perlu ditingkatkan kembali dalam pemberian pelayanannya. seperti dalam hal kecepatan dalam merespon pengaduan dari masyarakat”. (wawancara pada 29 Mei 2021)

Peneliti juga mewawancarai informan dari masyarakat yang bernama nindi

sarasati mengatakan bahwa :

“sudah baik si mbak karena informasinya yang disampaikan cukup up to date juga melalui media sosial” (wawancara pada 29 Mei 2021)

Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik seperti informasi yang disampaikan *up to date* dan seperti yang sudah disampaikan Ibu Yanti Dyah Harsono selaku kepala seksi media sosial terkait track record pendataan pengaduan yang dilakukan masyarakat dari tahun 2019-2021 sudah berkurang yang artinya kepuasan dan kebutuhan dari masyarakat untuk pelayanan publik dan informasi publik cukup baik dan sudah terpenuhi. Mungkin dari segi kecepatan merespon pengaduan dan melakukan survey berita di beberapa OPD terkait lebih dilakukan secara berkala. Agar ketika ada masyarakat yang melakukan pengaduan bisa langsung merespon dengan cepat

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Bagian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang dibuat dan ditetapkan oleh pihak Diskominfo Jatim ini merupakan suatu wadah bagi masyarakat khususnya masyarakat Jawa Timur untuk dapat mendapatkan suatu Informasi terkini secara akurat dan terpercaya serta menghindari terjadinya berita – berita hoax atau palsu yang beredar di masyarakat. Dimana dalam hal ini pihak Diskominfo Jatim bekerjasama dengan Dinas – dinas atau OPD di Jawa Timur. Seperti : Dinas Sosial Jawa Timur, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dll. sehingga akurasi dalam penerimaan dan penyampaian informasi yang disalurkan di platform twitter @KominfoJatim dapat terbukti valid dan benar mengacu pada aturan Operasional yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irawan bahwa pelaksanaan pengaduan masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda terlihat bahwa mekanisme yang dibuat oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk melakukan pengaduan jika mengalami masalah dalam pelayanan dibuat sederhana dengan menyediakan sarana pengaduan secara langsung dan sarana pengaduan tidak langsung yang juga langsung ditanggapi oleh petugas dengan melakukan pencatatan dan menindaklanjutinya dengan memberikan jawaban langsung ke pelapor atau jika memerlukan penanganan lanjutan maka akan dilakukan koordinasi dengan SKPD terkait melalui rapat mingguan/bulanan kemudian akan di tindak lanjuti ke masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, walaupun SOP tersebut sudah ada namun tidak diinformasikan kepada masyarakat, hal tersebut terlihat bahwa dari semua prosedur pelayanan yang ada mekanisme ini tidak terlihat di kantor SAMSAT Kota Samarinda. Selain itu juga, belum ada sosialisasi kepada masyarakat pengguna jasa layanan di kantor Samsat Kota Samarinda. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa mereka menyatakan tidak melihat ada SOP tentang mekanisme pengaduan ini.

Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sosial media pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

Terkait dengan teori tersebut, jika dikaitkan dengan penelitian ini dimana dalam hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. layanan informasi publik ini sudah menjalankan dan mengacu pada standar operasional yang ditetapkan oleh pihak Diskominfo Jatim. Akan tetapi untuk sosialisasi tentang platform tersebut belum merata. Sehingga sesuai hasil observasi yang ditemukan beberapa masyarakat masih belum mengerti tentang penggunaan platform resmi tersebut.

4.3.2 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan *Good Governance* dalam Pelayanan Fasilitas Publik

Governance menuntut definisi yang sebenarnya tentang peran negara, dan itu berarti adanya definisi yang sebenarnya pula pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri (Sumarto , 2003). Sebagai penyedia layanan sektor publik, pemerintah dituntut untuk memiliki tujuan pada kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan dengan berupaya memberikan kualitas pelayanan yang transparan dan responsif terhadap suara rakyat. Kinerja pegawai yang mencerminkan prinsip *good governance* diharapkan mampu memberikan kepercayaan publik bahwa pemerintah telah melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya demi kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti akan mendeskripsikan kembali berdasarkan indikator-indikator pada teori prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) yaitu :

1. Partisipasi (*participation*)

Prinsip pertama adalah partisipasi, menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), sebagai pemilik

kedaulatan, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk menyuarakan pendapatnya, memberikan hak pilih dalam pemilihan umum, maupun melakukan pengaduan terkait adanya kegiatan pelayanan publik demi memperbaiki kualitas pelayanan publik dalam jangka panjang. Konsep partisipasi sejalan dengan sistem pemerintahan Indonesia yakni Demokrasi. Dalam prinsip partisipasi bukan hanya pemerintah saja yang memiliki daulat untuk mengatur negara, tapi masyarakat juga berhak terlibat dalam segala kegiatannya untuk mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugraha , Sumartono , Tjahjanulin Domai , Suryadi. (2016) bahwa Partisipasi Masyarakat dari Kegiatan Pelayanan Publik SIUP di Kota Tangerang Selatan dinilai dari perspektif *good governance* termasuk dalam kategori rendah. Intensitas pelibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan pelayanan SIUP di Kota Tangerang Selatan masih belum optimal. Demikian pula, keterlibatan masyarakat dalam memantau pelaksanaan pemberian layanan masih rendah. Dengan demikian penerapan prinsip kepesertaan dalam pelayanan SIUP di Kota Tangerang Selatan termasuk dalam kategori rendah. Namun di bidang lain seperti olah raga, musyawarah mufakat, dan program nasional pemberdayaan masyarakat secara umum telah mendukung partisipasi masyarakat dengan baik.

Melalui penyajian data dalam hasil wawancara kepada masyarakat dan Kepala Seksi Media Publik dapat disimpulkan bahwa partisipasi yang dilakukan masyarakat pada pelayanan publik berupa pengaduan dan aspirasi sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti dan paham mengenai penggunaan platform twitter tersebut. Sehingga ada beberapa masyarakat yang belum pernah melakukan pengaduan maupun menyampaikan pendapatnya melalui sosial media. Sehingga masih perlu digalakkannya lagi mengenai sosialisasi penggunaannya pada masyarakat agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati dan mendapatkan informasi yang akurat, cepat dan benar.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi sudah sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, bahwa sudah ada partisipasi masyarakat, namun perlu adanya pengenalan kepada

masyarakat tentang berbagai sosial media dan web yang disediakan oleh Dinas Kominfo Jatim kepada masyarakat luas. Karena adanya *tools* berupa sosial media dan web yang didalamnya terdapat fitur-fitur menarik yang diperlukan masyarakat sudah bagus dan efektif, namun beberapa masyarakat masih belum mengetahui tentang inovasi tersebut.

2. Supremasi Hukum (*Rule of law*)

Adanya supremasi hukum menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), bahwa *good governance* di laksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Oleh karenanya menciptakan penegakan hukum yang bukan hanya baik, tapi juga “benar” sangat dibutuhkan demi menciptakan sistem demokrasi yang sehat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugraha , Sumartono , Tjahjanulin Domai, Suryadi. (2016) bahwa Penegakan hukum atau supremasi hukum dari Kegiatan Pelayanan Publik SIUP di Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa penerapan prinsip rule of law tampaknya masih dalam kategori rendah. Hal ini tersirat dari belum tersedianya landasan hukum penerbitan SIUP, dimana peraturan daerah yang mengatur pelayanan SIUP masih dalam tahap pembahasan di DPRD Kota Tangerang Selatan. Demikian pula standar pelayanan SIUP akan disiapkan menunggu anggaran, karena SOP sudah ditetapkan tanpa partisipasi masyarakat. Selain itu, kualitas penegakan hukumnya juga rendah, karena pelaku usaha yang belum memiliki SIUP sampai saat ini belum dikenakan tuntutan hukum.

Melalui penyajian data, berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui observasi, pelaksanaan supremasi hukum yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur menyatakan bahwa mengenai penegakan supremasi hukum yang adil dan tidak pandang bulu dalam menyampaikan pendapat yang dilakukan pelayanan publik sangat diterapkan dengan tidak adanya perbedaan antar laporan pengaduan dan aspirasi yang dikirim oleh masyarakat. Dan adanya Undang-Undang yang ada sebagai pedoman kegiatan bersosial media dilingkungan OPD Jatim, yaitu Peraturan Gubernur No. 18 Tahun 2016

tentang Pedoman Pengelolaan Sosial Media Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa supremasi hukum sudah sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, bahwa sudah terdapat penegakan hukum yang jelas yaitu melalui perundang-undangan yang berlaku yang dikeluarkan oleh Gubernur Jawa Timur untuk mengatur OPD-OPD Jawa Timur dalam kegiatan bersosial media, sehingga terdapat supremasi hukum yang jelas dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan sesuai dengan prinsip dari *good governance*.

3. Transparansi (*Transparency*)

Menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan atau transparansi. Adanya revolusi informasi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah sebagai prinsip mewujudkan pemerintahan yang terbuka, menyangkut kepentingan publik, karena mendapatkan kepercayaan publik merupakan hal yang sangat penting diperlukan oleh pemerintah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yonas Tethool, Endang Indartuti, dan Bagoes Soenarjanto bahwa Tranparansi dari Kegiatan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah dilakukan cukup baik, hal ini terlihat dari penyampaian informasi yang dilakukan pihak kecamatan melalui pengumuman dan kerjasama dengan lembaga-lembaga lainnya. Selain itu informasi terkait prosedur pelayanan yang mudah dimengerti dengan bentuk bagan alir (*flowchart*) yang dipampang didalam ruangan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam menerima informasi terkait pelayanan pengurusan e-KTP.

Melalui penyajian data, berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui observasi transparansi informasi yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur menyatakan bahwa penyebarluasan informasi yang dilakukan oleh pihak Diskominfo Jatim *realtime* melalui website kominfo maupun *akun Twitter @KominfoJatim* seperti informasi yang disampaikan pun tidak hanya dalam bentuk penjelasan narasi tapi juga dilampirkan video mengenai berita tersebut. Jadi validitas dan akurasi dari berita tersebut sudah tidak diragukan

kebenarannya. Dari hasil wawancara, kepada masyarakat bahwa informasi dan berita-berita yang disebarikan di website ataupun sosial media kominfo sudah cukup untuk membuktikan kalau kominfo sudah memberi informasi terkini dan tanpa menutupi apapun yang sedang terjadi di pemprov Jatim.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa transparansi sudah sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, pelaksanaan prinsip transparansi sudah dilaksanakan dengan baik, dengan tidak hanya berupa berita deskriptif tapi juga berupa visual berupa gambar dan video melalui berbagai macam platform, baik website maupun sosial media. Dengan hal ini masyarakat bisa memantau dan menerima informasi terkait kebijakan maupun informasi terkini yang ada dalam pemerintah provinsi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), pelaksanaan *good governance* harus terdapat prinsip responsif. Responsif berarti cepat tanggap, maksudnya yaitu bagaimana pemerintah harus dengan segera menyadari apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang baik dan selalu berinovasi dalam setiap kegiatannya. Hal ini karena masyarakat tidak bisa disamakan dalam jangka panjang, pada saatnya masyarakat akan merasakan suatu kebosanan seiring dengan berkembangnya teknologi yang ada, pemerintah pun dituntut untuk selalu berinovasi dalam memberikan kepuasan kepada warga nergaranya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arif Cahyadi bahwa daya tanggap yang dilakukan masyarakat dan petugas pelayanan dalam pelayanan E-KTP berbasis *good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya berdasarkan hasil tabel penelitian yang menunjukkan 11 orang menanggapi bahwa respon petugas pelayanan sudah cukup baik, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 5 orang, sangat baik sebanyak 1 orang dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip *good governance* dari aspek *responsiveness* dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

Melalui penyajian data berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui wawancara kepada masyarakat, tingkat responsif atau daya tanggap yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur menyatakan bahwa Diskominfo Jatim disini masih kurang jelas dan cepat dalam merespon alur pengaduan sehingga masyarakat masih mengeluhkan tentang ketidak jelasan waktu pengaduan yang diajukan di Dinas Kominfo Jatim dalam merespon komentar ataupun aduan. Menurut observasi yang dilakukan bahwa tidak ada tanggapan ataupun balasan komentar dari Dinas Kominfo Jatim yang disampaikan masyarakat melalui kolom komentar, namun Dinas Kominfo Jatim hanya membalas aduan masyarakat hanya bila masyarakat tersebut melakukan aduan melalui kolom chat/pesan pribadi yang ada di sosial media instansi.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa responsivitas belum sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, pelaksanaan prinsip responsivitas yang dilaksanakan Dinas Kominfo Jatim perlu diperbaiki lagi, karena masih adanya ketidakjelasan waktu dan kurang terbuka kepada seluruh masyarakat dalam hal memberi jawaban atas pertanyaan yang disampaikan masyarakat, bukan hanya masyarakat yang mengadukan lewat pesan pribadi namun juga masyarakat yang kerap bertanya melalui kolom komentarpun berhak mendapat jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Hal inilah yang menyebabkan persepsi masyarakat bahwa Dinas Kominfo Jatim kurang tanggap dalam menjawab pertanyaan/komentar/aduan yang mereka sampaikan.

5. Berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*)

Menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), berorientasi pada konsensus berarti dalam pembuatan keputusan dan pelaksanaannya harus merupakan hasil kesepakatan bersama, baik antara birokrasi yang satu dengan yang lain maupun antara birokrat dengan masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugraha , Sumartono , Tjahjanulin Domai , Suryadi. (2016) bahwa Konsensus dari Kegiatan Pelayanan Publik SIUP di Kota Tangerang Selatan dinilai dari perspektif *good governance* menunjukkan bahwa belum terbentuk forum yang mempertemukan pemerintah, swasta,

dan publik, sehingga pertimbangan untuk mencapai konsensus tentang berbagai masalah dalam izin pelayanan publik tidak pernah terjadi. Dengan demikian prinsip orientasi mufakat dalam penerbitan layanan SIUP di Kota Tangerang Selatan belum diterapkan.

Melalui penyajian data, berdasarkan hasil yang ditemukan melalui observasi menyatakan bahwa berorientasi pada konsensus yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik, namun pada penindaklanjutan yang dilakukan instansi sesuai dengan SOP yang berlaku bahwa penindaklanjutan tersebut harus berdasarkan persetujuan dan konfirmasi dari pihak terkait dan masyarakat. Sehingga mendapat kepastian informasi cenderung masih agak lama. Akan tetapi dengan mengikuti alur tersebut informasi yang diterima sudah pasti benar Karena telah terkonfirmasi yang bersangkutan.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa orientasi pada konsensus sudah sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, pelaksanaan konsensus yang dilaksanakan sudah terlaksana dengan baik dengan berkoordinasi dengan seluruh OPD Jawa Timur dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat dan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Keadilan (*equity*)

Menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), harus terdapat keadilan dalam mewujudkan *good governance* dalam kegiatan pemerintahan. Melalui prinsip keadilan, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan perlakuan yang tanpa pandang bulu atau diskriminasi dalam baik dalam hal memperoleh pelayanan publik maupun penegakan hukum. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agus Nugraha , Sumartono , Tjahjanulin Domai , Suryadi. (2016) bahwa Konsensus dari Kegiatan Pelayanan Publik SIUP di Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah daerah yang berpihak pada usaha mikro, kecil dan menengah (UKM) sudah ada. Namun dalam praktiknya khususnya dalam pemberian kemudahan bagi UKM untuk mendapatkan izin, belum pernah

dilaksanakan. Dengan demikian prinsip pemerataan dalam pelayanan publik belum diterapkan khususnya dalam penerbitan layanan SIUP.

Melalui penyajian data, berdasarkan hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim dapat disimpulkan bahwa keadilan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik dan tidak ada perbedaan maupun diskriminasi karena untuk masyarakat yang kurang paham dengan sosial media bisa melakukan pengaduan juga. Bisa mengakses melalui website dari kominfo.go.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa keadilan sudah sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, adanya keadilan yang dilaksanakan dengan menyediakan berbagai *platform* yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat.

7. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*)

Menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), pelaksanaan *good governance* harus terdapat prinsip efisiensi dan efektifitas. Efektif berarti tercapainya sasaran dan efisien adalah bagaimana cara untuk mencapai sasaran dengan mudah dan tidak berlebihan. Dalam bentuk pelayanan publik hal ini berarti bagaimana pihak pemerintah mampu memberikan pelayanan yang mudah dan efektif tanpa banyak prosedur yang menyulitkan tanpa mengurangi nilai efektivitasnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arif Cahyadi bahwa tingkat efektif dan efisiensi dalam melaksanakan pelayanan E-KTP berbasis *good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya berdasarkan hasil tabel penelitian yang menunjukkan indikator pertama tentang efektifitas pelayanan E-KTP ditanggapi kurang baik sebanyak 12 orang, cukup baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 3 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang efisiensi pelayanan E-KTP ditanggapi kurang baik sebanyak 11 orang, cukup baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut kurang baik dengan rata

– rata 11,5, cukup baik dengan rata - rata 9, baik dengan rata - rata 4,5, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan penilaian aspek efektif dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dinilai Kurang Baik.

Melalui penyajian data, berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa efektifitas dan efisiensi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik cukup baik dengan berupaya menyediakan website dan sosial media untuk menjangkau informasi terkini, dan melalui observasi yang ada pelaksanaan efisiensi dan efektifitas sudah baik karena untuk masyarakat yang kurang paham mengenai sosial media bisa melakukan pengaduan melalui : sms call - center, melalui span lapor, atau datang ke kantor langsung dan untuk keterbukaan dan penyebaran informasi bisa dilihat di website kominfo.go.id.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa efisiensi dan efektifitas sudah dilaksanakan sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance* karena telah menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang mudah tanpa dikenakan biaya.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Menurut prinsip *good governance* UNDP (*United Nations Development Programme*), harus terdapat prinsip akuntabilitas dalam mewujudkan *good governance* dalam kegiatan pemerintahan. Setiap aktifitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya di berikan kepada atasan saja, tetapi juga pada masyarakat luas. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yonas Tethool, Endang Indartuti, dan Bagoes Soenarjanto bahwa Akuntabilitas dari Kegiatan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah dilakukan cukup baik, hal ini terlihat dari kinerja dan kemampuan pegawai pelayanan, ketersediaan fasilitas yang mendukung, dan tanggapan dari

masyarakat tentang kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan dalam pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo sudah cukup baik.

Melalui penyajian data berdasarkan hasil yang ditemukan melalui observasi menyatakan bahwa akuntabilitas yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik seperti informasi yang disampaikan *up to date* dan seperti yang sudah disampaikan Ibu Yanti Dyah Harsono selaku kepala seksi media sosial melalui kegiatan wawancara bahwa terkait track record pendataan pengaduan yang dilakukan masyarakat dari tahun 2019-2021 sudah berkurang yang artinya kepuasan dan kebutuhan dari masyarakat untuk pelayanan publik dan informasi publik cukup baik dan sudah terpenuhi. Mungkin dari segi kecepatan merespon pengaduan dan melakukan survey berita di beberapa OPD terkait lebih dilakukan secara berkala. Agar ketika ada masyarakat yang melakukan pengaduan bisa langsung merespon dengan cepat.

Dari hasil penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas sudah sesuai dengan teori UNDP terkait prinsip *good governance*, pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip akuntabilitas karena adanya undang-undang sebagai pedoman kegiatan bersosial media dan pengelolaan pengaduan, kemudian adanya transparansi dan efektif efisien yang dilaksanakan mendukung penilaian positif masyarakat dengan pemerintahan provinsi. Hanya saja masih perlu adanya perbaikan dalam hal respinsivitas yang dilaksanakan.