

BAB 3

GAMBARAN UMUM INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR KECAMATAN PULOGADUNG JAKARTA TIMUR

Dalam bab ini, akan dijelaskan mengenai obyek penelitian yang dimulai dari lokasi penelitian, luas wilayah kerja, tugas pokok dan fungsi, serta struktur organisasi dan fungsi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. Setelah itu, akan dijelaskan sedikit mengenai unit atau subseksi dalam instansi Kelurahan Pisangan Timur yang berperan dan bertanggung jawab langsung dalam operasional penerapan TI berbasis teknologi SMS dalam pelayanan publik di instansi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur.

3.1. Gambaran Umum

3.1.1. Monografi Kelurahan Pisangan Timur

Sesuai Surat Keputusan (SK) Gubernur Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta Nomor 1227 Tahun 1989 tanggal 29 Juli 1989 tentang Penyempurnaan Lampiran Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1251 Tahun 1986 Tanggal 29 Juli 1986 Tentang Pemecahan, Penyatuan Penetapan Batas, Luas, dan Wilayah Kelurahan di DKI Jakarta, koordinasi Kelurahan Pisangan Timur berada di bawah Kecamatan Pulogadung.

Tabel 3.1. Wilayah Kecamatan Kotamadya Jakarta Timur

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Kelurahan
1.	Matraman	485,13	6
2.	Jatinegara	1.063,52	8
3.	Pasar Rebo	1.294,60	5
4.	Kramat Jati	1.333,45	7
5.	Pulo Gadung	1.571,15	7
6.	Cakung	4.248,08	7
7.	Ciracas	1.608,30	5
8.	Cipayung	2.729,59	8
9.	Makasar	2.163,01	5
10.	Duren Sawit	2.270,60	7
Jumlah		18.7647,43	65

Sumber: Data Saku Walikotamadya Jakarta Timur, 2007.

Di antara tujuh (7) kelurahan yang ada dalam wilayah Kecamatan Pulogadung, Kelurahan Pisangan Timur memiliki luas wilayah keempat terbesar dengan 1,80 Km², atau 12% dari luas wilayah Kecamatan Pulogadung. Berikut penjelasan lengkapnya dalam bentuk tabel:

Tabel 3.2. Daftar Kelurahan di Wilayah Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

No.	Kelurahan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase (%)
1.	Kayu Putih	4,37	29,2
2.	Rawamangun	2,60	17,4
3.	Pisangan Timur	1,80	12,0
4.	Jatinegara Kaum	1,23	8,2
5.	Pulogadung	1,29	8,6
6.	Cipinang	1,54	10,3
7.	Jati	2,15	14,4
Jumlah		14,98	100

Sumber: Data Saku Walikotamadya Jakarta Timur, 2007.

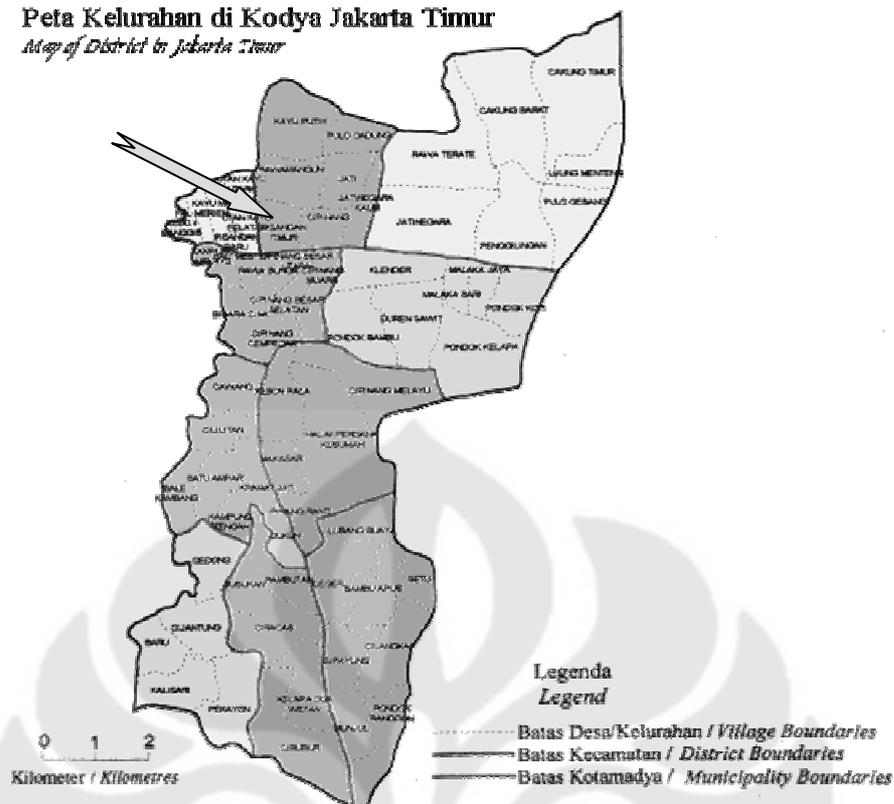
Wilayah Kelurahan Pisangan Timur berbatasan dengan Kelurahan Rawamangun dan saluran air di sebelah utara. Di sebelah timur dan selatan berbatasan dengan Jl. Rumah Sakit Persahabatan Timur atau Jl. Cipinang Kebembem, dan Jl. Raya Bekasi atau rel kereta api Jatinegara. Sedangkan sebelah barat berbatasan dengan Jl. Ahmad Yani atau *by pass* di sebelah barat.

Tabel 3.3. Batas Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

No	Lokasi	Batas Wilayah
1.	Bagian Utara	Saluran air Kelurahan Rawamangun
2.	Bagian Timur	Jl. Rumah Sakit Persahabatan Timur atau Jl Cipinang Kebembem dan Jl. Raya Bekasi
3.	Bagian Selatan	Rel kereta api Jatinegara
4.	Bagian Barat	Jl. Jend. Ahmad Yani atau <i>By Pass</i>

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Peta Kelurahan di Kodya Jakarta Timur
Map of District in Jakarta Timur



Gambar 3.1. Peta Kelurahan di wilayah Kotamadya Jakarta Timur

Sumber: Data Saku Walikotamadya Jakarta Timur 2007.

Luas wilayah keseluruhan Kelurahan Pisangan Timur adalah 179,21 Ha, dengan persentase komposisi 99,94% tanah darat dan 0,0058% tanah sawah atau danau. Berikut dijelaskan dalam bentuk tabel:

Tabel 3.4. Keadaan Tanah di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

Kedaan Tanah	Luas Tanah (Ha)	Persentase (%)
Tanah Darat	179,11	99,94
Tanah Sawah/Danau	0,1	0,0058
Jumlah	179,21	100

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

Total keseluruhan luas wilayah Kelurahan Pisangan Timur berdasarkan hak kepemilikan tanah, negara memiliki hak seluas 103 Ha atau sekitar 57,47%. Tanah milik adat yang dimiliki oleh masyarakat/warga Kelurahan Pisangan Timur berdasarkan bukti kepemilikan berupa girik, akta jual beli, dan sertifikat tanah sekitar 32,08%. Berikut dijelaskan dalam bentuk tabel:

Tabel 3.5. Status Tanah di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

Status Tanah	Luas Tanah (Ha)	Persentase (%)
Tanah Negara	103	57,47
Tanah Milik Adat	57,50	32,08
Tanah Wakaf	18,71	10,44
Jumlah	179,21	100

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

Luas lahan di wilayah Kelurahan Pisangan Timur dipergunakan untuk segala jenis kebutuhan. Peruntukan lahan terbesar dipergunakan untuk pemukiman/perumahan yaitu sebesar 89,63%. Sisanya dipergunakan untuk perumahan, jalan dan keberadaan danau. Peruntukan lahan di wilayah Kelurahan Pisangan Timur dapat dilihat dengan jelas dari tabel berikut ini:

Tabel 3.6. Peruntukan Lahan di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

Peruntukan Tanah	Luas Tanah	Persentase (%)
Perumahan/Bangunan	160,28	89,63
Jalan	16,982 M2	9,47
Jalur Hijau / Taman	1,5	0,83
Danau	0,1	0,05
Jumlah	179,21	100

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

Tingkat kenyamanan di wilayah Kelurahan Pisangan Timur juga didukung oleh adanya pusat-pusat perekonomian masyarakat, seperti pasar moderen dan tradisional, koperasi, bank dan pom bensin. Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut:

Tabel 3.7. Sarana dan Prasarana Ekonomi di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

Pusat Perekonomian	Jumlah
Pasar Swalayan/Super Market	4
Pasar Induk/Tradisional	4
Toko	186
Pabrik/Industri	1
Bank	5
Pom Bensin	1

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

Untuk memenuhi kebutuhan ibadah masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, terdapat rumah ibadah seperti masjid yang berjumlah 16 buah, mushola 37 buah serta sebuah gereja. Sedangkan sarana olah raga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur terdiri dari sebuah lapangan sepak bola, tiga buah lapangan bulu tangkis, dua buah lapangan tenis dan sebuah lapangan bola volly. Untuk menunjang kesehatan masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur terdapat beberapa sarana penunjang seperti sebuah rumah sakit, dua buah puskesmas, dua apotik, sebuah poliklinik, dan lima buah praktek dokter.

Sarana dan prasarana di bidang pendidikan formal dan informal juga tak kalah banyaknya. Sarana pendidikan non formal bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, ditunjang dengan adanya beberapa tempat bimbingan belajar seperti bimbingan komputer, bimbingan menjahit dan tataboga yang masing-masing berjumlah satu buah. Sedangkan pendidikan formal di wilayah Kelurahan Pisangan Timur ditunjang oleh sarana dan prasaran yang tergolong lengkap, yaitu dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Berikut data lengkapnya dalam bentuk tabel:

Tabel 3.8. Sarana dan Prasarana Pendidikan Formal
di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah	
		Gedung	Guru/Dosen
1.	Taman Kanak-kanak	11	22
2.	Sekolah Dasar	18	312
3.	SLTP	4	152
4.	SLTA	3	156
5.	SLB	2	18
6.	Akademi/Perguruan Tinggi	1	32

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

Guna lebih memberdayakan kesejahteraan keluarga, ibu-ibu PKK di wilayah Kelurahan Pisangan Timur menggelar acara kewanitaan dan arisan secara teratur. Acara tersebut dilaksanakan pada tanggal 11 setiap bulannya bertempat di lantai 3 Gedung Kelurahan Pisangan Timur. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan rohani juga digelar kegiatan pengajian yang dilaksanakan oleh Majelis Ta'lim Kelurahan Pisangan Timur pada tanggal 27 setiap bulannya di lokasi yang sama. Guna mempererat tali silaturahmi antar warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, setiap hari minggu digelar senam kesegaran jasmani di halaman parkir Gedung Kelurahan Pisangan Timur dan sepanjang jalan akses masuk ke lokasi tersebut.

3.1.2. Data Kependudukan di Wilayah Kelurahan Pisangan Timur

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 3192 Tahun 1982, maka jumlah penduduk di kelurahan termasuk di Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta dapat dikelompokkan, menurut (a) kelompok umur, (b) penduduk di setiap RW, (c) tingkat pendidikan, (d) jenis pekerjaan, dan (e) menurut kelahiran, kematian dan kedatangan (Lampid). Berikut disajikan data/informasinya sebagai berikut secara berturut-turut:

3.1.2.1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur

Jumlah total penduduk di wilayah administratif Kelurahan Pisangan Timur adalah 45.716, dengan persentase jumlah penduduk laki-laki sebesar 55, 57% dan penduduk perempuan sebesar 44,42%. Berikut jumlah penduduk menurut kelompok umur dalam bentuk tabel:

Tabel 3.9. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

No.	Kelompok Umur	WNI			WNA			Jumlah Total
		Lk	Pr	Jumlah	Lk	Pr	Jumlah	
1.	0 - 5	3188	1242	4430	1	1	2	4432
2.	6 - 10	4865	1406	6271	-	-	-	6271
3.	11 - 15	1795	1492	3287	-	-	-	3287
4.	16 - 20	1496	1672	3168	-	-	-	3168
5.	21 - 25	1447	1719	3166	-	-	-	3166
6.	26 - 30	1582	1640	3222	1	-	1	3223
7.	31 - 35	1392	1574	2966	-	-	-	2966
8.	36 - 40	1465	1185	2650	1	-	1	2651
9.	41 - 45	1431	1506	2937	-	-	-	2937
10.	46 - 50	1395	1286	2681	-	-	-	2681
11.	51 - 55	1862	1302	3164	-	-	-	3164
12.	56 - 60	1185	1367	2552	-	-	-	2552
13.	61 - 65	1716	1515	3231	-	-	-	3231
14.	66 - 70	584	1345	1929	-	-	-	1929
15.	71 - 75	3	52	55	-	-	-	55
16.	76 - dst	1	6	7	-	-	-	7
Jumlah Tahun 2008		25.407	20.309	45.716	3	1	4	45.716

Jumlah Tahun 2007	25.457	20349	45806	3	1	4	45.810
Jumlah Tahun 2006	25.781	20575	46356	3	1	4	46.360
Jumlah Tahun 2005	25.913	20707	46620	3	1	4	46.624

Keterangan:

WNI : Warga Negara Indonesia

WNA : Warga Negara Asing

Lk : Laki-laki

Pr : Perempuan

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008

3.1.2.2. Jumlah Penduduk di Setiap Rukun Warga (RW)

Jumlah kepala keluarga (KK) yang tinggal di 15 RW yang berada di wilayah administratif Kelurahan Pisangan Timur adalah 11.882 KK. Dari jumlah tersebut, 4 orang tercatat sebagai warga negara asing (WNA). Berikut dijelaskan jumlah penduduk di setiap RW di wilayah Kelurahan Pisangan Timur Jakarta dalam bentuk tabel:

Tabel 3.10. Jumlah Penduduk di Setiap Rukun Warga (RW)

No.	RW	Jumlah		Penduduk Tetap				Jumlah Total
		RT	KK	WNI		WNA		
				Lk	Pr	Lk	Pr	
1.	1	6	544	752	699	1	1	1.453
2.	2	10	673	1.172	942	-	-	2.114
3.	3	13	754	2.087	991	-	-	3.078
4.	4	16	826	1.614	1250	-	-	2.864
5.	5	11	861	1.365	1352	-	-	2.717
6.	6	12	668	1.128	966	1	-	2.095
7.	7	10	738	1.524	1236	-	-	2.760
8.	8	12	728	1.534	1215	1	-	2.750
9.	9	-	341	1.202	932	-	-	2.134
10.	10	13	704	1.405	1165	-	-	2.570
11.	11	10	757	1.704	1204	-	-	2.908
12.	12	14	762	1.662	1301	-	-	2.963
13.	13	17	1.542	3.532	3181	-	-	6.713
14.	14	12	1.334	3.352	2874	-	-	6.226
15.	15	10	650	1.374	1001	-	-	2.375
Jumlah Tahun 2008			11.882	25.407	20.309	3	1	45.716

Keterangan:

RW : Rukun Warga
 RT : Rukun Tetangga
 KK : Kepala Keluarga
 WNI : Warga Negara Indonesia
 WNA : Warga Negara Asing
 Lk : Laki-laki
 Pr : Perempuan

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

3.1.2.3. Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

Jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan di wilayah Kelurahan Pisangan Timur dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.11. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah Total
		Lk	Pr	
1.	SD	4.782	1.375	6.157
2.	SLTP	1.904	1.662	3.566
3.	SLTA	3.648	1.829	5.477
4.	AKADEMI / PT	1.614	1.816	3.430
Jumlah		11.948	6.682	18.630

Sumber: Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

3.1.2.4. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan

Tabel jumlah penduduk berdasarkan jenis pekerjaan, tentu dapat dijadikan acuan dalam menilai tingkat perekonomian masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Sebagian besar masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur bekerja di sektor non formal yaitu sebagai pedagang dengan jumlah sebesar 13.228 orang, sedangkan jumlah total masyarakat yang berprofesi sebagai PNS, TNI/Kepolisian (sektor formal) sekitar 1913 orang. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.12. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jenis Kelamin		Jumlah Total
		Lk	Pr	
1.	Pedagang	10.964	2.264	13.228
2.	Buruh	552	984	1.536
3.	PNS	1.405	282	1.687
4.	TNI/Kepolisian	214	12	226
5.	Lain-lain	2.005	5.821	7.826
Jumlah		15.140	9.363	24.503

Sumber: Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

3.1.2.5. Jumlah Penduduk Menurut Kelahiran, Kematian, Kepindahan dan Kedatangan (Lampid)

Jumlah penduduk di wilayah Kelurahan Pisangan Timur berdasarkan kelahiran, kematian, kepindahan dan kedatangan (Lampid) dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.13. Jumlah Penduduk Menurut Lampid

	Lahir		Mati		Datang		Pindah	
	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr
Bulan ini	15	31	5	8	21	18	43	44
Bulan lalu	292	103	125	98	202	232	495	406
Jumlah	307	134	130	106	223	250	538	450

Sumber: Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

3.2. Instansi Kelurahan Pisangan Timur

3.2.1. Gambaran Umum

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 127 ayat (1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, yang telah ditetapkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005, maka guna mengatur lebih lanjut tentang kelurahan, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan. Berdasarkan PP tersebut, definisi kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Berdasarkan ketentuan tersebut, Kelurahan Pisangan Timur dikepalai oleh Kepala Kelurahan yang kedudukannya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Jakarta Timur, melalui Kepala Kecamatan Pulogadung. Kepala Kelurahan Pisangan Timur diangkat oleh Walikota Jakarta Timur atas usul Kepala Kecamatan Pulogadung.

3.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi Kelurahan Pisangan Timur tercermin dari tugas Kepala Kelurahan sebagai pimpinan sebuah instansi kelurahan, yang ditetapkan dalam Pasal 5 PP Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, yaitu:

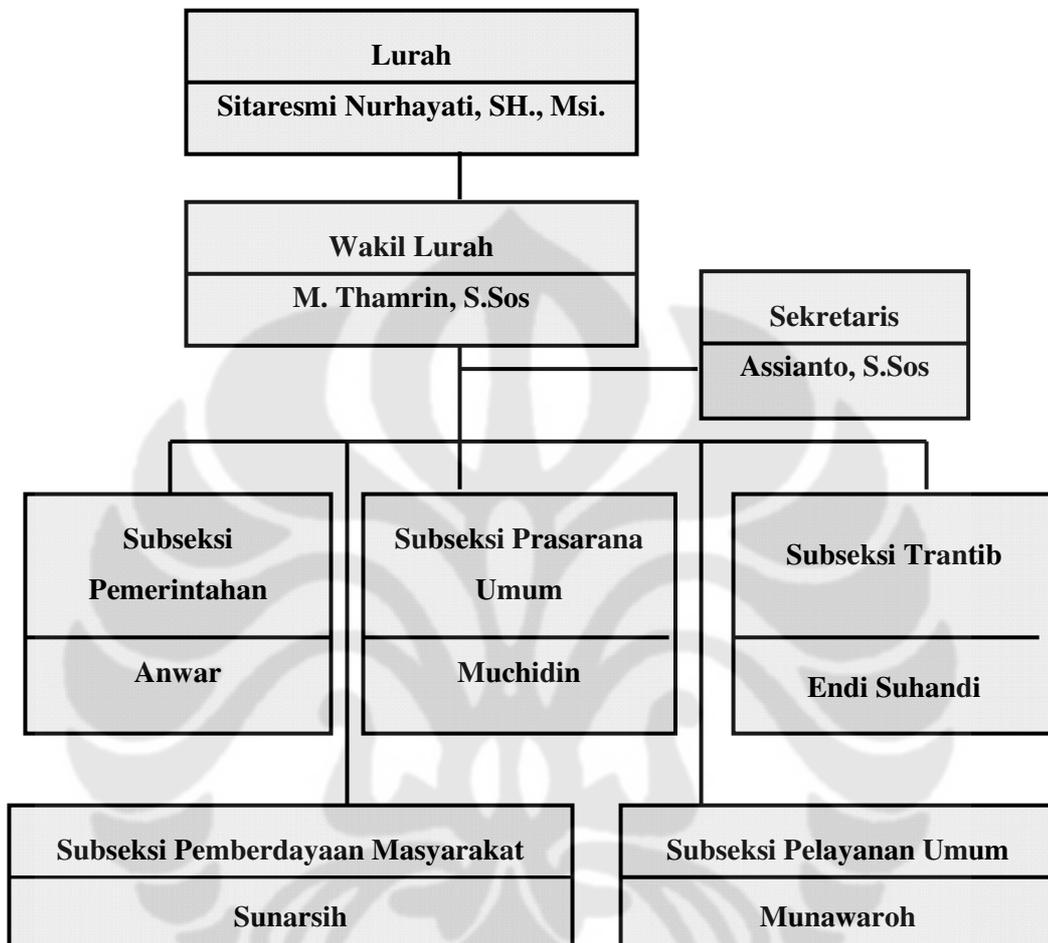
- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan
- b. Pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat (yanmas);
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban (trantib) umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

3.2.3. Struktur Organisasi Kelurahan Pisangan Timur

Berdasarkan Bab III Pasal 4 ayat (1) Surat Keputusan (SK) Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 40 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, disebutkan bahwa organisasi pemerintah di tingkat Kelurahan memiliki bentuk dan struktur tersendiri, yang terdiri dari:

- (1) Kepala Kelurahan (Lurah);
- (2) Wakil Lurah;
- (3) Sekretaris Kelurahan;
- (4) Subseksi Pemerintahan;
- (5) Subseksi Ketentraman dan Ketertiban;
- (6) Subseksi Pemberdayaan Masyarakat;
- (7) Subseksi Prasaranan Umum; dan
- (8) Subseksi Pelayanan Umum.

Gambaran lengkap struktur organisasi instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah sebagai berikut:



Bagan 3.1. Strukur Organisasi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

3.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Per Subseksi di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Dalam sub bab ini akan diuraikan dan dijelaskan mengenai tugas pokok dan fungsi subseksi-subseksi yang ada di instansi Kelurahan Pisangan Timur kecamatan Pulogadung Jakarta Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 40 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan Di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Berikut uraian dan penjelasannya:

3.2.4.1. Subseksi Pemerintahan

Subseksi Pemerintahan di Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur dipimpin oleh Kepala Sub Seksi Pemerintahan, dengan pangkat Penata Muda Tingkat I atau golongan III/b. Subseksi pemerintahan sendiri mempunyai tugas pokok dalam beberapa lingkup, yaitu:

1. Masalah Kependudukan;
2. Pendataan dan pengadministrasian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
3. Pembinaan Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) dan Dewan Kelurahan (DK);
4. Administrasi Pertanahan.

3.2.4.2. Subseksi Ketentraman dan Ketertiban

Subseksi Ketentraman dan Ketertiban (Trantib) di Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, dipimpin oleh Kepala Sub Seksi Trantib, dengan pangkat Penata Muda Tingkat I atau golongan III/b. Sub Seksi Trantib mempunyai tugas pokok dalam beberapa lingkup, yaitu:

1. Menjaga keamanan, ketentraman dan ketertiban melalui pembinaan anggota Pertahanan Sipil (Hansip);
2. Melakukan koordinasi dengan seluruh ketua RW dan RT, Badan Pembinaan dan Pengawasan (Babinsa) dan Badan Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Babinkamtibmas) setempat;
3. Memberikan pelayanan di bidang trantib, yaitu Izin Keramaian, dan Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

3.2.4.3. Subseksi Prasarana Umum

Subseksi Prasarana Umum di Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, dipimpin oleh Kepala Sub Seksi Prasaranan Umum, dengan pangkat Penata Muda Tingkat I atau golongan III/b. Sub Seksi Prasarana Umum mempunyai tugas pokok dalam beberapa lingkup, yaitu:

1. Melaksanakan pembangunan fisik di wilayah kelurahan;
2. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana ekonomi;
3. Pembinaan sarana dan prasarana umum, sarana perhubungan, dan pertamanan;
4. Memberikan pelayanan perizinan Pembuatan Domisili Usaha bagi para pengusaha;

3.2.4.4. Subseksi Pemberdayaan Masyarakat

Subseksi Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, dipimpin oleh Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dengan pangkat Penata Muda Tingkat I atau golongan III/b. Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok dalam beberapa lingkup, yaitu:

1. Pemberdayaan di bidang Keluarga Berencana (KB);
2. Pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK);
3. Pembinaan dan pemberdayaan masyarakat di bidang agama, pendidikan, kebudayaan dan kesenian, keolahragaan, kepramukaan;
4. Pelayanan masyarakat di bidang kesejahteraan, seperti penerbitan surat keterangan tidak mampu, dan atau surat keterangan miskin.

3.2.4.4. Subseksi Pelayanan Umum

Subseksi Pelayanan Umum di Kelurahan Pisangan timur, Kecamatan Pulogadung Jakarta, dipimpin oleh Kepala Sub Seksi Pelayanan Umum, dengan pangkat Penata Muda Tingkat I atau golongan III/b, dengan tugas pokok, yaitu:

1. Administrasi kepegawaian;
2. Administrasi keuangan; dan
3. Administrasi surat menyurat

3.2.5. Data Kepegawaian di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Berikut ini secara berturut-turut akan disajikan data kepegawaian di instansi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur berdasarkan status kepegawaian, tingkat pendidikan pegawai, dan jenis kelamin pegawai, yaitu:

3.2.5.1. Berdasarkan Status Kepegawaian

Jumlah keseluruhan pegawai di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah dua puluh sembilan (29) orang, yang dapat dikelompokkan berdasarkan status kepegawaiannya yaitu:

- a. Sebelas (11) orang berstatus pegawai kelurahan tetap;
- b. Delapan (8) orang berstatus pegawai pada jabatan sektoral;
- c. Dua (2) orang berstatus Pegawai Tidak Tetap (PTT); dan
- d. Delapan (8) orang berstatus Pekerja Harian Lepas (PHL).

Tabel 3.14. Daftar Pegawai Tetap di Instansi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur

No.	Nama	Pangkat/Golongan	Jabatan	Pendidikan
1	Sitairesmi N.	Pen. Muda Tk. I III/c	Kepala Kelurahan	Sarjana
2	M. Thamrin	Pen. Muda Tk. I III/b	Wakil Lurah	Sarjana
3	Asiyanto	Pen. Muda Tk. I III/b	Sek. Kelurahan	Sarjana
4	Anwar	Pen. Muda Tk. I III/b	Kasie Pmrnthn	SLTA
5	Endi Subandi	Pen. Muda Tk. I III/b	Kasie Trantib	SLTA
6	Sumarsih	Pen. Muda Tk. I III/b	Kasie Pemb. Masy.	SLTA
7	Muchidin	Pen. Muda Tk. I III/c	Kasie Pras. Umum	SLTA
8	Munawaroh	Pen. Muda Tk. I III/b	Kasie Pelay. Umum	SLTA
9	M. Subur	Pengatur II/c	Staf	SLTA
10	Lenni	Peng. Muda Tk. I II/b	Staf	SLTA
11	Sumartono	Juru I/c	Staf	SD

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

Sedangkan data pegawai instansi Kelurahan Pisangan Timur pada jabatan sektoral dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.15. Daftar Pegawai Pada Jabatan Sektoral di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

No.	Nama	Instansi	Pangkat/Golongan	Jabatan
1.	Sukiyono	Kel. Psgn. Timur	Pen. Muda Tk. I III/b	PLKB
2.	Jariyah	Kel. Psgn. Timur	Pen. Muda Tk. I III/a	PLKB
3.	Nurmiwati	Kel. Psgn. Timur	Pen. Muda Tk. I III/a	Kasie Kppd
4.	Hamzah	Kel. Psgn. Timur	Peng. Muda Tk. I II/b	Staf Kppd
5.	Sudjarwadi	Kel. Psgn. Timur	Peng. Muda Tk. I II/d	Kasie Kbrshn
6.	Warnudi	Kel. Psgn. Timur	-	Babinsa
7.	Suroso	Kel. Psgn. Timur	-	Babinsa
8.	Lugiman	Kel. Psgn. Timur	-	Babinkamtibmas

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Sedangkan data pegawai instansi Kelurahan Pisangan Timur yang berstatus Pegawai Tidak Tetap (PTT) dan Pegawai Harian Lepas (PHL) dijelaskan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 3.16. Daftar Pegawai PTT dan PHL di instansi Kelurahan Pisangan Timur

No.	Nama	Status	Pendidikan	Domisili
1.	Agus Santoso	PTT	Sarjana	RT. 011 / 014
2.	Anda	PTT	Sarjana	RT. 09/ 014
3.	Endang Supena	PHL	Diploma	RT. 011 / 014
4.	Kholikin	PHL	SLTA	RT. 09/ 014
5.	Lutfiyadi	PHL	SLTA	RT. 011 / 014
6.	M. Machmud	PHL	SLTA	RT. 08 / 014
7.	Machmud Arifin	PHL	SLTA	RT. 011 / 014
8.	Retno Dwi	PHL	SLTA	RT. 03 / 05
9.	Sabar	PHL	SLTA	RT. 05 / 06
10.	Sarpin	PHL	SLTA	RT. 09/ 014

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

3.2.5.2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai

Dari total 29 orang pegawai di instansi Kelurahan Pisangan Timur, hanya 8 orang atau sekitar 27,59% yang mengenyam pendidikan sarjana Strata I. Sisanya lebih didominasi oleh pegawai dengan latar belakang pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) sebesar 65,52%. Berikut penjelasannya dalam bentuk tabel:

Tabel 3.17. Daftar Keseluruhan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	Sarjana	8 Orang	27,59
2.	Diploma I - IV	1 Orang	3,45
3.	SLTA	19 Orang	65,52
4.	SLTP	-	-
5.	SD	1 Orang	3,45
Jumlah		29 Orang	100

Sumber: Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

3.2.5.3. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, sebesar 79,97% pegawai di instansi Kelurahan Pisangan Timur didominasi oleh laki-laki. Sisanya, atau sekitar 29,3% adalah pegawai perempuan. Berikut dijelaskan dalam bentuk tabel:

Tabel 3.18. Daftar Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	22 Orang	70,97
2.	Perempuan	9 Orang	29,03
Jumlah		29 Orang	100

Sumber: Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

3.2.6. Sub-Unit Operasional TI Berbasis SMS di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Diberlakukannya Surat Keputusan Gubernur Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 40 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, tepatnya dalam Bab II Pasal 3, Pemerintah Kelurahan mempunyai fungsi melakukan penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat, penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat, serta pemeliharaan terciptanya ketentraman dan ketertiban. Bertolak dari fungsi kelurahan tersebut, terutama fungsi penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat, instansi Kelurahan Pisangan Timur menetapkan kebijakan untuk menggunakan dan memanfaatkan TI berbasis SMS guna melayani masyarakat yang tinggal dan atau berdomisili di wilayahnya. Dalam penetapan kebijakan penggunaan TI berbasis SMS, instansi Kelurahan Pisangan Timur membentuk Sub Unit khusus penanganan TI berbasis SMS.

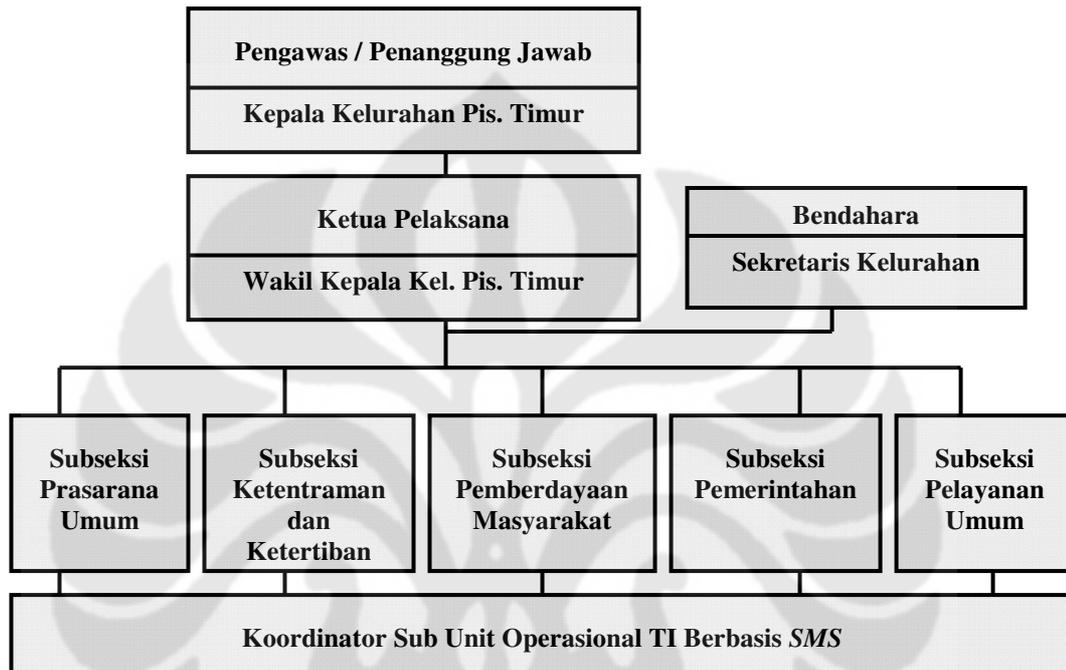
3.2.6.1. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam sub bab ini akan diuraikan dan dijelaskan mengenai tugas pokok dan fungsi Sub Unit Operasional TI berbasis SMS yang dibentuk secara khusus—bersifat internal—oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur kecamatan Pulogadung Jakarta Timur guna menangani pelayanan masyarakat melalui penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Pembentukan Sub Unit ini disesuaikan dengan isi Surat Keputusan Gubernur Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 40 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan Di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, di mana Kelurahan Pisangan Timur terbagi dalam enam subseksi pelayanan yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan terhadap publik. Berikut uraian dan penjelasannya:

3.2.6.2. Struktur Organisasi Sub Unit TI Berbasis SMS

Sub unit ini berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Subseksi-subseksi di instansi Kelurahan Pisangan Timur, di mana masing-masing subseksi memiliki kewenangan terhadap jenis pelayanan tertentu sesuai ketentuan

yang mengatur tentang instansi kelurahan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 75 Tahun 2003 Tentang Kelurahan. Untuk lebih jelasnya, berikut digambarkan kedudukan sub-unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam bentuk bagan struktur:



Bagan 3.2. Struktur Organisasi Sub Unit Penunjang Pelaksanaan Teknologi SMS di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Telah diolah kembali

3.2.6.2. Jenis Pelayanan Publik Melalui TI Berbasis SMS

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikelola oleh Sub Unit TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur (komunikasi pribadi dengan Wakil Kelurahan Pisangan Timur, 15 April 2008). Jenis pelayanan publik melalui SMS dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Pelayanan SMS Monitoring;
- b. Pelayanan SMS Pelaporan;
- c. Pelayanan SMS Undangan;
- d. Pelayanan SMS Kesehatan;
- e. Pelayanan SMS Administrasi.

3.2.7. Teknologi Informasi di Provinsi DKI Jakarta

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tampak sangat serius untuk menerapkan basis TI dalam kedinasannya. Saat ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sedang merumuskan *master plan* Jaringan Komunikasi TI di DKI Jakarta. Dasar hukum dirumuskannya *master plan* tersebut adalah sebagai berikut:

- a. UU Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004;
- b. UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Inpres Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
- d. Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government;
- e. Kepres Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia;
- f. Keputusan Mendagri Nomor 25 Tahun 2002 Tentang Pedoman Kebutuhan Teknis Sistem Komunikasi dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- g. Keputusan Menpan. Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 Tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah;

- h. Keputusan Menkominfo Nomor 69A/m.Kominfo/10/2004 Tentang Panduan Teknis Pembangunan Infrastruktur Jaringan Sistem Informasi Pemerintahan;

Dalam *draft master plan* Jaringan Komunikasi Kota DKI Jakarta tersebut, salah satu tujuan utama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah untuk meningkatkan kualitas layanan *electronic government* atau *e-Govt*. Oleh karena itu, sejalan dengan apa yang dirumuskan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam kapasitasnya sebagai instansi pemerintah pemerintah di wilayah Provinsi DKI Jakarta, menetapkan kebijakan (sesuai dengan Bab II Pasal 3 SK Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2002 Organisasi, Tata Kerja dan Kewenangan Pemerintah Kelurahan di Propinsi DKI Jakarta) untuk menggunakan TI berbasis SMS guna pelayanan publik khususnya di bagi masyarakat yang tinggal di wilayah kerja instansi Kelurahan Pisangan Timur, dan berupaya mendukung kebutuhan informasi bagi Pemerintah DKI Jakarta untuk menuju DKI Jakarta menjadi Kota Pelayanan Tahun 2020. Inovasi yang dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dengan menerapkan TI berbasis *SMS* menunjukkan bahwa pola pemasangan dan pengembangan jaringan teknologi saat ini masih dikelola sendiri-sendiri oleh setiap dinas/instansi di Propinsi DKI Jakarta yang peruntukannya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing, sedangkan media jaringan seperti Wide Area Network (WAN) yang ada, saat ini masih menyewa dari beberapa perusahaan penyedia jasa (operator jaringan). Hal tersebut juga tertulis dalam *Master Plan Jaringan Komunikasi Kota DKI Jakarta*, di mana menggambarkan proses penerapan TI disesuaikan dengan peruntukan dan kebutuhan masing-masing instansi pemerintah.

BAB 4
ANALISIS TI BERBASIS SMS DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI INSTANSI KELURAHAN PISANGAN TIMUR
KECAMATAN PULOGADUNG
JAKARTA TIMUR

Dalam bab ini akan dibahas 3 (tiga) hal utama. Pertama proses penerapan TI berbasis *SMS* yang dibagi menjadi dua tahap, yaitu pra penerapan dan masa penerapan. Hal kedua, akan dibahas mengenai mengenai pihak-pihak yang terkait dalam penerapan TI berbasis *SMS*. Hal ketiga akan dibahas mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur.

4.1. Pra Penerapan TI Berbasis SMS

Dalam tahap ini akan dijelaskan beberapa hal terkait pra penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Mulai dari latar belakang, tujuan, manfaat, dasar hukum, dan persiapan yang dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur.

4.1.1. Latar Belakang

Instansi Kelurahan Pisangan Timur merupakan bagian dari pemerintah daerah di wilayah Kotamadya Jakarta Timur, yang berada di bawah koordinasi Kecamatan Pulogadung. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, tugas pokok dan fungsi instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) yang berdomisili di wilayah administratifnya.

Dalam usahanya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, penerapan TI berbasis *SMS* oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dilatar belakangi oleh dua hal, yaitu faktor murah dan mudah untuk diterapkan. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Kelurahan Pisangan Timur, “Jadi begini, mmm...jujur saja ya...ada dua alasan dalam pikiran saya waktu itu kenapa harus *pake* teknologi *SMS*, yaitu...mm...karakteristik dari teknologi ini tergolong murah, dan mudah untuk diterapkan” (wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Faktor murah dan mudah yang melatarbelakangi penggunaan TI berbasis SMS tersebut, tidak hanya dilihat dari sudut pandang instansi Kelurahan Pisangan Timur sebagai penyelenggara semata, namun juga dari sisi masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur sebagai pihak pengguna pelayanan (*user*). Hal ini dijelaskan oleh Kepala Kelurahan Pisangan Timur. “Dan menariknya, ini sih menurut pandangan saya yah...mm...karakteristik SMS yang murah dan mudah diterapkan, itu mm...apa namanya...tidak tidak hanya dari sisi kita aja sebagai penyelenggara, tapi juga dari masyarakat Pisangan Timur yang menggunakan” (wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Terkait hal ini, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur pun mengatakan hal yang sama, “Ya...murah itu dari kacamata kita dan warga. Di kita anggaran itu *kan* relatif terbatas, itu pun sudah dijatah untuk kebutuhan ini dan itu. *Kalo* kita maksa *pake* teknologi yang mahal, ya kita *enggak* sanggup. Terus dari sisi warga juga murah, *kan* tarif SMS itu murah *banget* mas, iya *kan*?” (wawancara pertama, Selasa 15 April 2008).

4.1.1.1. Murah (*cheaper*) dan Mudah (*simple*)

Salah satu latar belakang diterapkannya TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah faktor murah. Kepala Kelurahan Pisangan Timur mengatakan bahwa faktor murah tidak hanya dirasakan baik dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur sebagai pihak penyelenggara saja, melainkan juga murah dari sisi warga yang tinggal di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. “Maksudnya begini...mm...dari pihak kita dulu sebagai penyelenggara yah, teknologi SMS itu menurut saya murah untuk diterapkan, karena relatif *enggak* butuh dana besar dalam menyiapkan sarana dan prasarannya, maklum, kita *kan* cuma level kelurahan, jadi dana yang kita dapat juga terbatas dan *enggak* besar-besar amat. *Nah* besarnya dana ini menurut saya masih wajar kok” (wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur, faktor murah menurut salah seorang informan juga dapat dilihat dari jumlah anggaran yang masih sanggup ditanggung oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam upayanya menerapkan

TI berbasis *SMS* ini. Informan tersebut mengatakan, “Total itu sekitar empat puluh lima juta ...dan...apa ya...menurut saya jumlah tersebut masih dalam kategori murah buat instansi pemerintah setingkat kelurahan seperti kita. Dan bukannya sombong, kita masih sanggup *lah* begitu” (Wawancara dengan Asiyanto, Sekretaris Kelurahan sekaligus Bendahara dalam penerapan TI Berbasis *SMS*, Rabu 16 April 2008).

Total anggaran yang dikeluarkan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah sebesar Rp45 Juta. Jumlah tersebut dialokasikan sebesar Rp 10 Juta untuk biaya pembuatan aplikasi *SMS Gateway* dalam bentuk *software* oleh salah satu rekanan. Lalu Rp15 Juta digunakan untuk alokasi biaya jaringan selular oleh pihak rekanan lainnya, dan Rp15 Juta untuk membeli satu set komputer lengkap. Sedangkan Rp5 Juta sisanya, digunakan untuk biaya sosialisasi kepada warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur (wawancara dengan Wakil dan Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008 dan Rabu 16 April 2008).

Dalam penerapan TI berbasis *SMS*, faktor murah juga didukung oleh adanya potongan harga (*discount*) yang diberikan oleh pihak swasta yang menjadi rekan kerja instansi Kelurahan Pisangan Timur. Menurut informan yang berasal dari pihak rekanan, hal ini dilakukan sebagai bentuk kewajiban sosial dari pihak swasta kepada instansi pemerintah dan masyarakat, atau yang biasa disebut *Corporate Social Responsibility (CSR)* kepada masyarakat. Informan tersebut menjelaskan, “Itu sekitar sepuluh juta. Itu sudah *all in*. Kita kasih harga untuk kelurahan di bawah harga pasar. Kalau pihak swasta lain *kayak* sistem *SMS* yang ada di tv-tv itu saya patok sekitar 25-30 Juta. Ini *kan* bagian dari program CSR kita, dan untuk sosial masyarakat, kita juga wajib bantu tentunya” (wawancara dengan James F Tomasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008).

Hal senada juga diungkapkan oleh pihak swasta yang menjadi rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur lainnya, “Kita selalu memberikan harga yang terjangkau untuk konsumen dari instansi pemerintah. Untuk biayanya, kita kenakan biaya Rp15 Juta untuk *network SMS* ini. Dan yang pasti itu lebih murah karena program ini termasuk dalam komitmen *CSR* kita untuk membantu

pemerintah dan negara” (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008).

Adanya potongan harga (*discount*) yang diberikan oleh pihak swasta rekanan diakui oleh Kepala Kelurahan Pisangan Timur (wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Terkait hal ini, salah seorang informan lainnya mengatakan, “Mereka memang memberikan diskon buat kita” (wawancara dengan Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008). Namun sayangnya, besarnya potongan harga tersebut tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Hal ini disebabkan karena pihak swasta yang menjadi rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam penerapan TI berbasis *SMS* ini, tidak menyebutkan dan memperinci jumlah potongan harga yang diberikan. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang informan, “Tapi jumlahnya berapa kita *enggak* tahu, karena harga yang disodorkan ke kita menurut mereka itu sudah *net* setelah dipotong diskon. Tapi memang, harga yang ditawarkan ke kita itu setelah kita bandingkan sama pihak swasta lain yang pernah menggunakan jasa mereka, itu jauh lebih murah” (wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 16 April 2008).

Dalam penggunaan anggaran untuk penerapan TI berbasis *SMS* ini, pihak instansi Kelurahan Pisangan berupaya untuk bersikap terbuka kepada masyarakat di wilayahnya. Hal ini dengan jelas dikatakan oleh Kepala Kelurahan Pisangan Timur, “Semua pihak terkait penerapan TI berbasis *SMS* ini wajib mengetahui besarnya anggaran dana tersebut” (wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Ketika hal tersebut dikonfirmasi kepada salah seorang anggota Dewan Kelurahan (DK) sebagai pihak yang mewakili masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, informasi besarnya anggaran dan adanya potongan harga yang diberikan oleh pihak swasta rekanan ternyata juga diketahui oleh mereka. “Ya tahu, jumlah anggaran yang kita setuju bersama waktu itu ya sekitar Rp45 Juta. Dan laporan yang kita dapat waktu rapat dengan kita, sebelum penandatanganan perjanjian sama rekanan kelurahan juga sebesar itu. Itu juga kata Lurah sudah termasuk diskon yang diberikan sama pihak mana *tuh*, mm...XL dan Jaringmas” (wawancara dengan Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan (DK) Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008).

Terkait hal tersebut, informan lainnya yang juga anggota Dewan Kelurahan Pisangan Timur pun mengatakan hal yang sama, “*Kalo enggak salah itu empat lima semuanya...Rp45 Juta. Kalo perinciannya saya enggak tahu pasti, tapi itu sudah sama diskon dari pihak rekanan mereka. Dan jumlah itu sudah sesuai kok dengan keputusan rapat pihak kelurahan sama kita. Yang dilaporkan ke kita juga segitu kok. Dan saya rasa sih wajar yah dana segitu, dan enggak mahal-mahal amat kok buat tingkat kelurahan (wawancara dengan Maturidi M. Ketua Seksi Pelayanan Umum, DK Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008).*”

Kemudian, walaupun kebanyakan warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur tidak mengetahui secara pasti besarnya anggaran yang digunakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur, namun beberapa di antara mereka mengaku ikut merasakan faktor murah dalam penerapan TI berbasis SMS. “*Kalo anggaran yang dikeluarkan kelurahan emang saya enggak tahu pasti, kan saya enggak ngurusin apa-apa di RW atau RT. Tapi tarif pelayanan SMS-nya emang murah kok...kan saya pernah ngecek setelah saya SMS ke kelurahan, jadi saya sih setuju-setuju aja sepanjang emang murah dan enggak memberatkan warga kayak kita*” (wawancara dengan Iwan Tri Setiawan, warga RT013/03 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008). Sedangkan warga masyarakat lainnya mengatakan: “*Ya saya yakin...dan saya yakin warga sini banyak yang lebih memilih SMS dari pada harus datang ke kantor kelurahan karena biaya SMS itu kan lebih murah*” (wawancara dengan Suratno Abdilah Ketua DK Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008).

Berbicara tentang harga murah dalam suatu kesepakatan jual beli, pada umumnya akan berpengaruh pada kualitas suatu barang. Namun hal ini tidak terjadi dengan TI berbasis SMS yang diterapkan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur. Pihak swasta yang menjadi rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur mengatakan kualitas sistem yang digunakan dalam TI berbasis SMS ini dapat diandalkan. Berikut penjelasan narasumber terkait hal ini, “*Saya bisa kasih jaminan kok. Selama di-maintenance secara benar, saya bisa katakan teknologi SMS ini jauh dari penyakit. Enggak kayak website yang rawan hacker, teknologi SMS ini jauh lebih secure lah. Kalau soal network dan software-nya sih relatif*

aman *kok*” (wawancara dengan James F. Tomasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008).

Pendapat senada juga diungkapkan oleh informan dari pihak swasta rekanan lainnya, “Kredibilitas XL di mata masyarakat itu sudah bagus, jadi kita juga *enggak* bisa main-main dengan program ini. Makanya kita bisa jamin bahwa jaringan atau *network* yang kita sediakan untuk program *SMS* di Pisangan Timur itu memang bagus” (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solution, PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008).

Adanya jaminan kualitas atas produk teknologi penunjang yang disediakan oleh pihak swasta rekanan yang terlibat langsung dalam penerapan TI berbasis *SMS* membuat pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur bernafas lega. Jaminan tersebut mengindikasikan bahwa produk yang digunakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur tetap berkualitas walaupun dengan harga yang relatif murah. Berikut penjelasan salah seorang informan terkait hal ini:

Mm...begini...seperti yang saya katakan tadi, murah itu artinya dari pihak kita *enggak* dibutuhkan dana besar untuk menyiapkan sarana dan prasarana penunjangnya. Pilihan ini kita ambil karena kita sudah berusaha menyesuaikannya dengan kondisi keuangan kelurahan. Tapi ya...saya bisa jamin...bahwa murah di sini *enggak* berarti murahan...hal ini yang kita tegaskan pada rekanan kerja kita. Dari awal saya bilang ke mereka, saya *enggak* mau karena tergolong murah, dalam penerapannya banyak menemui kerusakan *kayak* barang murahan. Dan Alhamdulillah, mereka bisa jamin itu ke kita (Wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, pada Jumat 11 April 2008 di Jakarta)

Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya, “Tapi dengan teknologi yang relatif murah, bukan berarti teknologi ini juga murahan *lho*, teknologi murah yang kita *pake* juga tetap berkualitas. Itu janji dan komitmen pihak rekanan sama kita (wawancara dengan Wakil Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Faktor murah dari sisi masyarakat tentunya bisa dikatakan sangat relatif. Hal ini disebabkan tingkat perekonomian masing-masing warga sangat berbeda. Hanya saja, saat dimintai keterangan tentang murahnya teknologi *SMS* ini saat diakses oleh masyarakat, beberapa orang warga di wilayah Kelurahan Pisangan

Timur tidak menampik hal tersebut. “Wah kalau ditanya murah atau tidak dari sisi kita sebagai warga, mm...mungkin sangat relatif ya. Karena saya yakin tingkat perekonomian warga, tingkat kemampuan finansial warga itu beda-beda. Jadi tarif *SMS* yang katanya murah itu, bisa dikatakan iya oleh beberapa warga, tapi bisa juga dikatakan tidak atau mahal oleh warga yang lain, begitu” (wawancara dengan H. Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008 di Jakarta).

Senada dengan hal tersebut, informan lainnya mengatakan, “Kalau dikatakan murah, bisa juga. Tapi dari sisi siapa...*kan* gitu. Kalau saya pribadi akan mengatakan iya, kalau tarif *SMS* ini murah. Tapi kalau anda tanya warga yang lain mungkin jawabannya belum tentu. Tapi sih prinsipnya gini, kalau kita keluar uang paling besar lima ratus rupiah, tapi pelayanan yang kita dapat itu oke, saya rasa warga manapun *enggak* menjadikan hal ini masalah” (Wawancara dengan M. Maturidi M, Ketua Seksi Pelayanan Umum, DK Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008).

Tabel 4.1. Perbandingan Rata-rata Biaya Untuk Mengakses Pelayanan Publik Melalui mekanisme Internet *Online* dan *SMS* Dari Sisi Masyarakat

No.	Jenis Pelayanan	Kebutuhan Alat Bantu	Perkiraan Biaya Yang Dibutuhkan
1.	Melalui Mekanisme Internet <i>Online</i>	a. Jaringan internet / wireless b. Perangkat komputer atau laptop	Biaya minimal bagi masyarakat yang ingin mengakses jenis pelayanan melalui internet <i>online</i> adalah melalui warung internet (warnet) dengan rata-rata biaya sekitar Rp6000,- per jamnya.
2.	Melalui Mekanisme <i>SMS</i>	a. Perangkat <i>handphone</i>	Biaya minimal yang dikeluarkan masyarakat melalui <i>SMS</i> tergantung dari jenis kartu/provider yang digunakan. Rata-rata biaya untuk satu kali <i>SMS</i> saat ini antara Rp1,- sd. Rp350,-.

Sumber: Telah diolah kembali

Hal lain yang melatarbelakangi diterapkannya TI berbasis *SMS* adalah faktor mudah. Menurut salah seorang informan, kemudahan ini dirasakan oleh kedua belah pihak, yaitu pihak kelurahan dan warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur sebagai pengguna (*user*) TI berbasis *SMS*. “Mudahnya itu begini, saya rasa pilihan kita *pake SMS* ini lebih *fair yah*. Maksudnya kemudahan ini *enggak* hanya dari sisi kita sebagai penyelenggara, namun juga dari sisi masyarakat sebagai pengguna” (Wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, pada Jumat 11 April 2008).

Dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur, kemudahan ini lebih ditekankan pada penerapan, pengoperasian dan perawatan TI berbasis *SMS* tersebut. Hal ini dijelaskan oleh salah seorang informan, “Mudah ya artinya gampang diterapkan mas, kita *enggak* butuh staf di kita yang benar-benar ahli untuk mengoperasikannya. Lagipula, saking mudahnya dalam pengoperasian, di kita hanya ada tiga staf inti yang bergantian menangani operasional *SMS* ini. Selebihnya, untuk kru di lapangan saja (wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan lainnya, “Jelas lebih mudah *SMS* ini, sebab operator yang menjalankan nantinya tidak harus orang yang betul-betul ahli. Kalau *pake website* di internet kan dibutuhkan seorang *programer* yang terus memantau jalannya *website* itu *kalo* mau *up to date* terus. Kalau ini ya paling hanya *maintain hardware*-nya saja. *Software* kan sudah *fixed* tersedia. Lalu *network*-nya kan sudah dijalankan oleh pihak operator selular (Wawancara dengan James F Tomasouw, Direktur PT Jaringmas Solusi Bergerak, 2 Mei 2008).

Sebagaimana disinggung sebelumnya, kemudahan dalam penerapan dan penggunaan TI berbasis *SMS* ini juga tidak hanya dirasakan oleh pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur saja, namun juga warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur sebagai pengguna layanan TI berbasis *SMS*. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang, “*SMS* ini menurut saya sangat mudah untuk dipergunakan, *lha...contohnya* begini, anak saya yang baru *SMP* aja udah bisa *SMS* ke saya *kok*, jadi menurut saya *SMS* itu mudah *dipake* siapa *aja*. Lagipula kalau disuruh memilih, menurut saya warga pasti cenderung milih *SMS* daripada datang ke kita”

(wawancara dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Saat kemudahan dari sisi warga untuk ber-SMS dikonfirmasi kepada beberapa warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, beberapa informan yang berasal dari warga juga mengakui hal tersebut. Berikut penuturannya, “Saya *sih* setuju *banget kalo dibilang* teknologi SMS ini mudah diterapkan sama warga. Sekarang ini SMS menurut saya mm...apa yah...bisa dibilang sudah mendarah daging di dalam masyarakat *lah...enggak* lagi pandang umur, semua bisa SMS-an. Jadi...ya...memang mudah ya (wawancara dengan Iwan Tri Setiawan, warga RT013/03 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008). Sedangkan warga lainnya mengatakan, “Menurut saya sekarang tiap orang *udah ngerasa gampang aja* buat SMS. Tinggal ketik pesannya, terus kirim, simpel” (wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 06 April 2008).

Pendapat kedua informan yang berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur tersebut, ternyata berbeda dengan pendapat salah seorang informan lainnya yang juga berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Informan tersebut mengatakan perbedaan generasi dan tingkat pendidikan menjadi faktor penentu mudah tidaknya seseorang dalam menggunakan perangkat *handphone* dan mengoperasikan fitur SMS di dalamnya. “Kalau saya *sih* iya, tapi belum tentu juga kalau dibilang SMS itu mudah untuk semua orang. *Kalo* menurut saya *sih*, generasi sekarang yang sudah pada pinter mungkin iya, mereka bisa mengatakan SMS itu mudah. Tapi kalau generasi dulu di wilayah sini yang pendidikannya masih rendah gimana, saya kira mereka akan bilang SMS itu *enggak* mudah, masih sulit *lah* begitu” (wawancara dengan Abdul Basit Solihin, warga RT014/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 20 April 2008).

Mudah tidaknya penggunaan SMS di mata masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur memang memungkinkan untuk dijadikan perdebatan panjang. Namun dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur faktor mudah dan murah tetap dianggap berlaku tidak hanya bagi instansi Kelurahan Pisangan Timur tapi juga bagi masyarakat yang menggunakannya. Bahkan salah seorang informan mengatakan teknologi ini sebagai *win-win solution*. “Dan saya merasa bahwa

teknologi ini bisa dikatakan *win-win solution* bagi kedua belah pihak, ya pihak kelurahan, ya masyarakat juga” (Wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

4.1.1.2. Cepat (*Faster*)

Kecepatan dalam mengakses TI berbasis *SMS* oleh masyarakat sepertinya tidak diragukan lagi. Hal ini disebabkan masyarakat yang hendak mengakses jenis layanan melalui *SMS* yang disediakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur tidak membutuhkan waktu lama. Hal ini dikatakan oleh salah seorang informan berikut ini, “SDM kita *kan* terbatas, dan kita *kan* enggak mungkin mengontrol lingkungan di tiap RW dan RT, jadi dengan adanya layanan *SMS* warga juga bisa kita libatkan dan ikut berpartisipasi. Mereka *kan* bisa langsung lapor dengan cepat ke kita *kalo* ada masalah apa-apa...begitu... Kalo dari sisi kita manfaatnya banyak nih, misalnya begini, mm...dengan laporan warga *kan* dalam bentuk *SMS* yang diterima kita saat itu juga, nah arus informasi itu *kan* lebih cepat kita terima saat itu juga, jadi respon kita tentu akan lebih cepat juga jika warga itu membutuhkan kehadiran kita di sana” (Wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

4.1.2. Tujuan Penerapan TI Berbasis *SMS*

Ada beberapa tujuan diterapkannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, yaitu (1) untuk meningkatkan koordinasi instansi Kelurahan Pisangan Timur baik internal dan eksternal, (2) meningkatkan tanggung jawab aparat kelurahan dalam menjalankan tugasnya, (3) mewujudkan transparansi di instansi Kelurahan Pisangan Timur, (4) meningkatkan partisipasi warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, dan (5) meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja instansi Kelurahan Pisangan Timur. Kelima tujuan penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur tersebut diungkapkan oleh salah seorang informan berikut ini, “Ingin meningkatkan koordinasi kita...lalu meningkatkan tanggung jawab staf saya dalam menjalankan tugasnya. Mm...yang ketiga saya ingin lebih mewujudkan transparansi di instansi saya, lalu...apa namanya...saya ingin warga lebih bisa berpartisipasi *aja*...terus ada juga..mm...

saya ingin kita bisa lebih efektif dan efisien dalam bekerja” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Hal tersebut pun diperkuat oleh pernyataan informan lainnya, “Ya kurang lebih begini mas, mm...dengan *SMS* itu *kan* koordinasi kita jadi lebih bagus, bisa juga *dibilang* lebih efektif dan efisien dalam bekerja...lalu...mm...dengan *gitu kan* lalu tanggung jawab kita sama kerjaan juga bisa nambah. Itu dari sisi kita *lho* ya, dari sisi masyarakat kita juga berharap jadi lebih bisa ikut partisipasi dalam menjaga lingkungan” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Selasa 15 April 2008).

4.1.2.1. Koordinasi Internal dan Eksternal

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, upaya untuk meningkatkan koordinasi merupakan tujuan pertama diterapkannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Upaya meningkatkan koordinasi yang dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur, merujuk koordinasi dua arah, yaitu koordinasi ke dalam (internal), dan ke luar (eksternal). Hal ini diungkapkan salah seorang informan sebagai berikut, “Koordinasi yang saya maksudkan tidak hanya internal, tapi juga eksternal. Yang internal itu antar aparat kelurahan di sini...*nah kalo* yang eksternal itu koordinasi antara kita dengan RW/RT dan Dewan Kelurahan yang merupakan bagian dari warga” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Hal senada juga dinyatakan oleh informan lainnya, “Menurut saya koordinasi itu penting *yah*...baik koordinasi antar kita para staf dan pimpinan di sini, dan koordinasi antara kita dan instansi pemerintah lainnya, dan sama warga” (Wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Berdasarkan hal tersebut, upaya untuk meningkatkan koordinasi sebagai tujuan pertama diterapkannya TI berbasis *SMS* tidak semata-mata ditujukan untuk seluruh pegawai di instansi Kelurahan Pisangan Timur (internal), namun juga koordinasi antara instansi Kelurahan Pisangan Timur dengan instansi pemerintah

lainnya, dan warganya (eksternal). Contoh konkret koordinasi internal di instansi Kelurahan Pisangan Timur dijelaskan oleh informan berikut ini:

Misalnya begini, data Wajib Pajak pengusaha baru yang dihimpun subseksi pemerintahan misalnya ada 30, tapi setelah kita berikan ke Ditjen Pajak karena mereka minta, setelah mereka cek itu ternyata ada 45. *Nah*, ternyata data yang dimiliki subseksi pemerintahan, itu tidak di *cocokin* sama data yang dimiliki subseksi prasarana umum. *Kan* yang berhak menganalisa dan memberikan izin pengusaha baru itu subseksi prasarana umum, bukan subseksi pemerintahan. Itu yang bikin kadang bikin ruwet karena *enggak* ada kesatuan *database* Ujung-ujungnya dulu itu pernah saling menyalahkan juga staf-staf saya itu. Kalau kita *enggak* sabar, bisa jadi berantem juga kayak anggota DPR dulu, hahaha...(wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Selanjutnya, lemahnya koordinasi internal antar staf di instansi Kelurahan Pisangan Timur umumnya juga dipicu karena kesimpangsiuran data atau informasi yang dimiliki oleh tiap-tiap subseksi yang ada. Salah seorang informan mengatakan, “oke saya punya tanggapan mengenai hal itu. Iya, mm...dulu itu sempat ada kasus yang bikin kita kelimpungan juga, data yang masuk yang dihimpun sama subseksi pemerintahan, itu *enggak* sama dengan data yang dimiliki subseksi prasarana umum. Jadi jumlahnya *enggak* cocok gitu. Waktu itu sempat jadi masalah juga, kasubsie di sini pada kesel juga *tuh*, malah Ibu sempat panggil kasubsie-kasubsie di sini waktu itu” (Wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008). tujuan penerapan TI berbasis SMS dalam konteks koordinasi eksternal antara instansi Kelurahan Pisangan Timur dan instansi pemerintah lainnya dijelaskan oleh informan sebagai berikut, “Kalau ada kebakaran misalnya, dengan adanya laporan SMS dari warga, tentunya kita juga bisa berkoordinasi dengan instansi damkar dengan cepat. Atau kalau ada bencana alam juga, dengan adanya laporan SMS yang cepat ke kita, kita bisa koordinasi dengan tim SAR dengan cepat juga” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Dalam koordinasi eksternal antara instansi Kelurahan Pisangan Timur dan warganya, masalah undangan disebut-sebut sebagai hambatan yang sering mengganjal. Contoh konkret terkait hal ini dijelaskan oleh informan berikut ini:

Kita *kan pengennya* selalu siring sejalan dengan warga yah, jangan sampai ada *misscommunication* seperti dulu. Dulu itu kita undang warga untuk *bicara'in* masalah wabah flu burung, mas tau *kan* beberapa waktu lalu sempat virus itu nakutin banget. *Nah* kita berupaya undang masyarakat untuk memberikan pemahaman tentang apa dan bagaimana virus flu burung itu *plus* cara mencegah penularannya. Tujuannya untuk menjaga...*kan* menjaga lebih bagus daripada mengobati...ya *kan*? Tapi ya itu tadi, mm...*udah* kita kirim undangan banyak, yang datang cuma sedikit. Ketika saya tanya alasannya dalam rapat-rapat *besokannya* lagi, yang bersangkutan mengaku *enggak* dapat undangannya...*nah* saya bingung, itu undangan *sampe* ke siapa ya? Payah banget *kan*. Ini yang saya katakan koordinasi eksternal kita kurang. Karena suatu hal, maksud dan tujuan kita tidak terinformasi dengan baik ke masyarakat (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh informan lainnya:

Yah, itu juga tujuan kita *pake SMS* ini *yah*. Karena dulu itu kita sempat kesulitan *ngundang* warga untuk acara-acara penting. Undangan udah dibuat, tapi kadang *enggak sampe* ke mereka. Dengan *SMS kan* lebih cepat, *enggak* butuh orang untuk *nganter* undangan. Lagipula, warga juga tidak bisa berkelit dengan alasan undangan *enggak sampe lah*, atau telat datangnya. *Kan* di sistem kita juga mengenal *delivery report*. Jadi kita tahu, *SMS* dari kita sudah *sampe* ke warga atau belum, begitu (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Ketika masalah undangan yang dijadikan contoh koordinasi eksternal antara pihak kelurahan dan warga dikonfirmasi kepada beberapa warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, salah seorang informan yang berasal dari warga yang juga anggota dewan kelurahan tidak menampik hal tersebut. Dia mengatakan, "Iya juga *sih*, memang dulu itu kalo ada undangan rapat di kelurahan banyak yang *enggak* datang, termasuk saya juga pernah, hahaha...rata-rata *sih* alasannya belum

dapat undangan *gitu deh*, tapi semenjak *pake SMS*, ya mau *enggak* mau kita *enggak* bisa alasan *enggak* dapat undangan lagi” (wawancara dengan Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008). Namun di sisi lain, informan lainnya mengatakan bahwa undangan yang diinformasikan oleh pihak kelurahan melalui *SMS* tidak bisa menjamin kehadiran para anggota dewan kelurahan dalam acara atau rapat-rapat penting yang diadakan oleh pihak Kelurahan Pisangan Timur. Tingkat kehadiran para anggota dewan kelurahan lebih dipengaruhi oleh tanggung jawab dari masing-masing individu terhadap jabatan yang diembannya, dan bukan karena adanya undangan melalui *SMS*. Hanya saja menurut informan, upaya instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk memperbaiki kondisi ini dengan menerapkan undangan rapat melalui *SMS* patut dihargai (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008).

4.1.2.2. Tanggung Jawab Pegawai Kelurahan

Upaya untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai kelurahan merupakan tujuan kedua diterapkannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Salah seorang informan mengatakan, “Yang kedua tadi masalah tanggung jawab ya...oke begini, mm....menurut saya, tanggung jawab yang cenderung minim dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu tujuan digunakannya teknologi *SMS* di kita” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan para pegawai di lingkungan instansi Kelurahan Pisangan Timur menurut informan tersebut masih kurang. Misalnya saja, staf pelayanan yang seharusnya masuk kantor tepat waktu untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, terkadang malah sering datang terlambat. Bahkan banyak di antara mereka yang hanya duduk-duduk santai pada saat jam kerja tanpa menghiraukan warga yang antri minta dilayani. Selengkapnya, informan tersebut mengatakan:

Sebenarnya ini *sih* bisa dibilang lucu. Tapi menarik juga *lho* kalau saya *cerita'in*. Begini mas, awalnya saya sebenarnya sering kesal dengan ulah beberapa staf saya. Misalnya begini, saya ini berusaha untuk selalu disiplin,

tiap pagi saya hari saya selalu berusaha datang lebih pagi. Tapi begitu saya *sampe* kantor kadang masih pada sepi...terus mmm...belum banyak staf yang datang *gitu*. Anak buah saya kadang baru datang setengah jam atau bahkan 1 jam setelah saya, *nyebelin kan?* Terus saya pernah lihat ibu-ibu datang pagi-pagi sekitar jam jam 8.30-an, begitu saya tanya, *eh* itu Ibu katanya mau urus surat keterangan tidak mampu. Terus *pas* saya masuk dan lihat ke dalam, *eh*...suasananya masih sepi, belum ada orang, staf saya yang urus pelayanan masyarakat belum pada datang. *Lha* saya *kan* kesel, kita ini *kan* instansi pelayanan, masa giliran diminta pelayanannya malah *enggak* siap (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Rasa kecewa terhadap tanggung jawab pegawai kelurahan yang rendah, membuat pimpinan di instansi Kelurahan Pisangan Timur merasa perlu melakukan perbaikan. Namun perbaikan yang dilakukan tidak secara langsung, melainkan melalui penerapan sebuah sistem yang mampu memperbaiki rasa tanggung jawab staf kelurahan. Hal ini diungkapkan informan sebagai berikut:

Saya *pengen* mereka pada punya rasa tanggung jawab. Istilahnya saya *pengen* memberdayakan mereka tapi *enggak* secara langsung. Saya *enggak* mau nyentil mereka langsung, tapi saya mau ada sistem yang membuat mereka berubah. *Nah* dengan adanya SMS langsung dari warga ini, kerja staf saya yang *enggak bener* dapat langsung dilaporkan ke kita, terutama ke saya. *Kan* informasi tiap laporan SMS warga itu juga dimasukan ke komputer saya di ruangan. Jadi saya bisa mantau langsung. Dengan begitu saya mau ada efek jera dari staf saya. *Gimana* mau maju Indonesia kalo budaya kerjanya masih seperti ini, ya *kan*, mana tanggung jawab sebagai abdi negara yang tugasnya melayani publik....terus, mm...menurut saya, tindak tanduk anggota suatu organisasi itu merupakan cerminan atau gambaran organisasi tersebut di mata masyarakat, dan saya *enggak* mau kalau dibilang *enggak* becus mimpin, malu *lah* saya sama warga. Makanya saya sangat berharap dengan kita *pake* sistem pelayanan lewat SMS ini, rasa disiplin dan tanggung jawab kerja di Kelurahan Pisangan Timur bisa berubah. *Kan* warga bisa langsung laporan lewat SMS kalau merasa dipersulit atau dibuat menunggu lama sama aparat kelurahan sini

(wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Rasa tanggung jawab kerja beberapa staf Kelurahan Pisangan Timur yang minim, ternyata juga diketahui oleh beberapa warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Salah seorang informan yang berasal dari warga mengatakan:

Waktu itu pernah saya pernah urus perizinan untuk bikin IMB ke kelurahan. Saya agak siang sekitar jam satu ke sana karena harus kerja dulu. *Sampe* di sana saya *kayak* dioper-oper *gitu*. Petugas yang ini bilang ke Bapak A, terus saya ke dia *eh...* malah disuruh nunggu karena masih istirahat katanya. Padahal dia lagi ngobrol sama temennya. Lagipula saya lihat jam itu sudah jam satu lewat kok, *kan udah* bukan jam istirahat lagi. Saya agak *kesel* juga...*kayak* apa yah, *kayak enggak* ada rasa tanggung jawabnya dari mereka *aja* (wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

4.1.2.3. Transparansi di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Transparansi atau keterbukaan merupakan tujuan ke tiga dari penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu informan:

Kalau orang menilai suatu organisasi itu jelek, ya silahkan. Jadi kalau ada warga saya yang mengatakan pelayanan yang mereka terima itu payah, ya harus kita terima dan perbaiki *dong*. Tapi, ada tapinya *nih...* dulu itu mereka tentu bingung mau lapor uneg-unegnya ke siapa dan ke mana kalau mau urus apa-apa *gitu* di kelurahan dipersulit, atau bahkan diintimidasi. Makanya kita fasilitasi lewat sistem SMS ini. Kalau mereka dipersulit, diintimidasi, silahkan lapor, ketik SMS dan kirim. Kita berusaha untuk transparan. Itu *kan* juga bahan masukan bagi kita untuk nyari apa-apa aja yang harus diperbaiki. Dengan transparan, tingka polah kita selalu bisa diamati dengan jelas oleh warga, sehingga kalo kita salah sedikit saja, mereka bisa ikut mengoreksi arahnya, sehingga instansi ini bisa kembali ke relnya. Saya juga menjamin, Insya Allah semua laporan yang masuk dari warga saya baca dan tindaklanjuti

(wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Beberapa informan yang berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur menilai bahwa penerapan TI berbasis *SMS* ini memudahkan mereka untuk melakukan pengawasan (*monitoring*) dalam proses pelayanan publik di wilayahnya. Terkait hal ini informan tersebut mengatakan, "Kalo dulu kita bingung, kalo ada hal-hal yang *enggak* ngenakin sama pelayanan kelurahan, kita mau lapor ke mana. *Abis kan* belum ada *SMS*. Alhamdulillah, sekarang kita punya fasilitas *SMS* ini untuk melaporkan hal-hal yang tidak seharusnya dalam proses pelayanan di kelurahan. Jadi *kalo* ada apa-apa kita tinggal lapor ke lurah lewat *SMS*" (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008). Warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur juga menyambut baik tujuan meningkatkan transparansi di instansi Kelurahan Pisangan Timur melalui penerapan TI berbasis *SMS*. Salah seorang informan yang berasal dari warga mengatakan, "Ya saya *sih* senang *yah, kan* kita bisa langsung laporan ke Lurah kalau stafnya mempersulit kita. Mudah-mudahan langsung dtindaklanjuti sama Bu Lurah-nya, *gitu*" (Wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

Informan lainnya yang juga berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur juga mengatakan hal yang sama. Dia mengatakan, "Saya senang *banget* pas *SMS* ini sudah jalan. Kita bisa *monitoring* kelurahan. Jadi apa *yah*, menurut saya bisa lebih transparan *aja* jalannya pelayanan ke warga. Dengan begini saya cuma berharap kelurahan lebih mampu memberikan pelayanan secara *all out*" (wawancara dengan Suratno, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008).

4.1.2.4. Partisipasi Masyarakat

Tujuan ke empat diterapkannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Sebelum diterapkannya TI berbasis *SMS*, Menurut salah seorang informan instansi Kelurahan Pisangan Timur cenderung bekerja sendiri dalam mengumpulkan data atau informasi di wilayahnya. Data dan

informasi seputar masalah-masalah yang ada di masyarakat diperoleh pihak kelurahan melalui pendataan dan kontrol langsung ke lapangan, dan bukan berasal dari laporan warga Pisangan Timur. Hal ini tentunya secara tidak langsung memperlambat kerja instansi Kelurahan. Berikut penjelasan salah seorang narasumber:

Ini dia yang tak kalah pentingnya. Kalau boleh saya cerita agak panjang nih. Begini, mm...selama ini kalau kita pergi ke dokter, dokter *kan* pasti tanya keluhannya apa sama kita, ya *kan*. Setelah kita beritahu keluhannya seputar perut misalkan, dia langsung periksa kita di perut, bukan di hidung atau kuping. *Nah* kondisi ini yang tidak kita rasakan. Maksudnya begini, *ehem*...kalau kita disamakan dengan dokter, tentu pihak kelurahan butuh informasi dari warga bahwa yang sakit atau yang bermasalah dan membutuhkan bantuan ada di sini *nih*. Tapi selama ini *kan* tidak begitu, kalau kita *enggak* kontrol ke lapangan, kita susah untuk tahu ada masalah apa di warga kita (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Dengan diterapkannya TI berbasis SMS, instansi Kelurahan Pisangan Timur mengharapkan adanya peningkatan kontribusi dan partisipasi warganya dalam memberikan informasi kepada pihak kelurahan tentang kondisi dan situasi lingkungan. Hal ini dikatakan oleh informan berikut ini:

Nah makannya dengan adanya sistem SMS ini, keluhan warga *kan* bisa diinformasikan mereka melalui SMS. Kita juga jadi tahu, di daerah si A tinggal misalkan...penyakitnya ini *nih*...uneg-unegnya ini *nih*...terus di wilayah si B misalkan...yang jadi masalah ini *nih*...misalnya ada pohon roboh, atau ada tindak kriminal *kayak* narkoba...jadi kita tahu, dan kita bisa cepat mengantisipasinya. Kalau *enggak* begitu, kalau kita jadi dokternya dan *enggak* tahu keluhan si pasien atau si warga tadi, bisa-bisa kita babak belur, capek karena harus meriksa seluruh badannya dia, iya kan (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Tujuan penerapan TI berbasis SMS guna lebih meningkatkan partisipasi masyarakat dalam jalannya pemerintahan di wilayah Kelurahan Pisangan Timur

disambut baik oleh warga. Salah seorang informan yang berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur mengatakan, “Ya itu bagus, karena selama ini saya juga merasa kelurahan itu kerja sendiri. Karena kalau saya perhatikan, warga di sini itu sebagian banyak yang *enggak* peduli sama lingkungan sekitarnya. Misalnya saja masalah kriminal. Dengan *pake SMS kan* kita bisa laporkan ke kelurahan misalnya ada tindak kriminal di wilayah kita, *kayak* narkoba yang sekarang ini lagi *rame*” (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008).

4.1.2.5. Meningkatkan Efektif dan Efisiensi Kerja

Menurut salah seorang informan, peningkatan efektifitas dan efisiensi kerja dalam penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur mengacu pada dua sudut pandang, yaitu efektif dan efisien dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur, dan juga dari sisi warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Berikut petikannya, ”Tujuannya memang supaya lebih efektif dan efisien. Tapi ya itu tadi, kita berusaha supaya efektif dan efisien itu tidak hanya dari sisi kita, tapi juga masyarakat di wilayah kita” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Efisiensi dari penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur terlihat dari berkurangnya penggunaan kertas (*paperless*). Menurut salah seorang informan di instansi Kelurahan Pisangan Timur, hampir keseluruhan proses pelayanan kepada warga dilakukan dengan menggunakan media kertas. Hal ini berakibat pada makin menumpuknya dokumen-dokumen tersebut di kelurahan. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan berikut ini:

Dulu itu laporan petugas jumatik *pake* kertas semua. Masalahnya di kita ini *kan* ada limabelas RW dan seratus enam puluh enam RT, tiap RT itu ada sekitar tiga sampai lima anggota Jumantik. Dan setahu saya, mereka melakukan inspeksi ke masyarakat itu sekali sebulan. Lapornya itu kalau dihitung ada berapa, mm...sekitar duaribuan kertas laporan, itu setahun. Kalau laporan itu masuk ke kita semua, bisa-bisa jadi gudang kelurahan ini. Penggunaan kertas seperti itu yang menurut saya *enggak* efisien. *Enggak*

efektifnya juga begini, para Jumantik juga harus datang ke kelurahan untuk kasih laporan ke kita (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Setelah TI berbasis *SMS* diterapkan dalam sebagian proses pelayanan masyarakat, efisiensi penggunaan kertas di instansi Kelurahan Pisangan Timur semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena informasi dan laporan warga dan para Jumantik mulai menggunakan *SMS*. Data tersebut tersimpan dalam *file database* di komputer kelurahan (wawancara dengan Asiyanto, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 16 April 2008). Namun sayangnya, tingkat efisiensi penggunaan kertas tidak bisa dibuktikan oleh pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam bentuk data tertulis. Salah seorang informan yang seharusnya mengetahui secara langsung jumlah penggunaan kertas tidak bisa memberikan jawaban yang pasti mengenai hal ini. Informan tersebut mengatakan, "Saya harus periksa data-data dulu untuk hal itu, tapi saya bisa jamin penggunaan kertas kita kurang *kok*, jadi *kayaknya* tidak butuh data lagi dalam hal ini. Secara kasatmata pengurangan pemakaian jumlah kertas di kita sudah bisa kelihatan, itu yang penting" (wawancara dengan Asiyanto, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 16 April 2008).

Efektifitas penggunaan TI berbasis *SMS* dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur tercermin dari kemudahan koordinasi dalam hal penyampaian informasi penting untuk warga masyarakat, misalnya, kemungkinan tidak sampainya undangan yang dikirimkan pihak kelurahan kepada warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur dapat diminimalisir. Berikut pernyataan salah seorang informan terkait hal ini:

Saat ada acara rapat, selain kita *enggak* perlu buat undangan *pake* kertas ke perangkat RW, RT dan warga lagi karena kita tinggal *SMS* ke *handphone* mereka saja, kerja kita juga lebih mudah dan cepat. Kita *enggak* makan waktu buat antar undangan rapat atau resmi lainnya, lagipula undangan juga kita bisa pastikan sampe ke tangan mereka...*nah* ini apa namanya, mm...lebih efektif *kan*. Terus para jumantik juga tinggal *SMS* ke kita kalau ngasih laporan, jadi penggunaan kertas bisa kita tekan (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Efektifitas dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam penerapan TI berbasis *SMS* juga tercermin dari perolehan informasi yang cepat dan *up to date* dari warganya. Hal ini disebabkan karena warga ikut berperan serta membantu memberikan informasi di lapangan. Jadi pihak Kelurahan Pisangan Timur dapat mengambil langkah yang cepat guna merespon *SMS* warga yang masuk ke kelurahan. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, "Efektifnya itu begini, SDM kita *kan* terbatas, dan kita *kan enggak* mungkin mengontrol lingkungan di tiap RW dan RT, jadi dengan adanya layanan *SMS* warga juga bisa kita libatkan dan ikut berpartisipasi. Mereka *kan* bisa langsung lapor ke kita *kalo* ada masalah apa-apa...begitu" (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Dari sisi warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, makna efektif dan efisien terkait penerapan teknologi layanan *SMS* tercermin dari pengakuan beberapa informan yang berasal dari warga. Salah seorang warga mengatakan, "Ya bisa dikatakan seperti itu. *Kan* kita *enggak* perlu datang langsung ke kelurahan. Hemat ongkos itu *kan* efisien. Yang efektif menurut saya begini, mm...kita cuma berbuat dikit, tapi yang kita peroleh itu banyak. Contohnya ya *pake SMS* ini. Kita lapor lewat *SMS*, hemat ongkos jalan, tapi hasilnya bisa langsung direspon sama kelurahan, itu yang efektif" (wawancara dengan Suratno, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008). Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya sebagai berikut:

Menurut saya, mm...bisa juga seperti itu. *Kan* kita *enggak* perlu *ngeluarin* biaya yang besar untuk datang ke kelurahan. Misalnya biaya bensin atau angkot. Itu *kan* efisien dari sisi kita. Yang efektif juga begitu, kita tinggal *SMS* aja ke kelurahan *kalo* ada hal-hal yang perlu kita informasikan ke mereka. Istilahnya apa ya...mm...kerja dikit tapi hasilnya langsung kelihatan *lah*, seperti *SMS* ini, kita tinggal *SMS*, laporan kita langsung masuk ke kelurahan, efektif *kan* ini namanya" (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008).

4.1.3. Manfaat Penerapan TI Berbasis SMS

Manfaat dari penerapan TI berbasis *SMS* menurut salah seorang informan dapat ditelaah dari beberapa sudut pandang, yaitu (1) dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur sebagai penyelenggara atau pihak yang menerapkan teknologi tersebut, (2) manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai (*user*), dan (3) manfaat yang diperoleh pihak lain yang ikut membantu pelaksanaan teknologi *SMS* tersebut. Berikut pernyataan informan terkait hal ini:

...supaya lebih *fair*, kita harus lihat manfaatnya dari berbagai sudut pandang. Jadi biar *enggak* ada angapan dikit-dikit buat kelurahan, dikit-dikit buat kelurahan...*kan gitu*. *Kalo* dari sisi kita manfaatnya banyak *nih*, misalnya begini, *mm...*dengan laporan warga *kan* dalam bentuk *SMS* yang diterima kita saat itu juga, *nah* arus informasi itu *kan* lebih cepat kita terima saat itu juga, jadi respon kita tentu akan lebih cepat juga jika warga itu membutuhkan kehadiran kita di sana. Di kita juga bisa lebih terkoordinir *yah...*terus dengan begitu, *kan* otomatis akan terjalin hubungan yang lebih baik antara kita kelurahan dengan warga. Ada peningkatan hubungan *lah* (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya, “Ya bermanfaat buat semua pihak dong...buat kelurahan iya, buat masyarakat apalagi, dan buat pihak rekanan kita juga. Lagipula informasi dari warga kita terima selalu juga lebih *up to date*, karena *kan* semua *SMS* langsung masuk ke *database* secara otomatis. Jadi datanya *enggak* gampang hilang juga. *Kalo* sewaktu-waktu butuh tinggal *searching* aja di komputer, beres *kan*” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur pada Selasa 15 April 2008).

Di sisi lain, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur sebagai pihak pengguna layanan (*user*) tercermin dari pernyataan beberapa informan yang berasal dari warga sebagai berikut:

Kalo saya bilang *sih*, apa ya, ya membantu *lah*. *Kalo emang* kita bisa lapor *ato* minta dilayani, *pake SMS emang* jadi lebih *gampang...**mm...*saya *sih* setuju-setuju *aja*. Lagipula *emang bener sih*, *SMS emang* lebih *ngirit* ketimbang jalan

ke kelurahan. Soalnya mesti naik dua kali angkot *tuh, belon* jalan masuknya yang lumayan jauh. *Lha kalo pake SMS*, tinggal pencet, terus kirim...jadi ga usah capek-capek lagi. Terus juga, buat orang yang sibuk jadi lebih enak. *Kayak saya niy*, tukang ojek, hahaha...*Kalo bentar-bentar* mesti ke kelurahan untuk lapor ini itu, kapan *gue narik nyari* duitnya (wawancara dengan Abdul Basit Solihin, warga RT014/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 20 April 2008).

Terkait hal ini, warga lainnya juga mengatakan, “Ya bisa *dibilang* begitu. Terutama buat orang kerja *kayak* kita karena waktu kita untuk urus surat-surat yang harus ke kelurahan itu *kan* terbatas. Jadi ya juga membantu menurut saya (wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

Selain manfaat yang dirasakan oleh instansi kelurahan sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna (*user*), pihak swasta yang menjadi rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur juga mengaku memperoleh manfaat dari penerapan TI berbasis *SMS*. Salah seorang informan mengatakan, “Tentunya sebagai ajang promosi kita juga *yah*. Kita berusaha memperkenalkan produk-produk kita kepada masyarakat. Selain itu kerjasama ini juga membuat hubungan kita dengan instansi-instansi pemerintah lainnya yang menggandeng kita sebagai rekan, atau *partner*, itu jadi lebih baik” (Wawancara dengan James F Tomasouw, Direktur PT Jaringmas Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diidentifikasi bahwa penerapan TI berbasis *SMS* tidak hanya bermanfaat bagi instansi Kelurahan Pisangan Timur saja, namun juga bagi masyarakat dan pihak swasta yang menjadi rekanan kelurahan. Dari sisi instansi Kelurahan Pisangan Timur, manfaat yang bisa dipetik dari penerapan TI berbasis *SMS* ini adalah (1) kecepatan informasi yang diperoleh dari masyarakat yang berujung pada (2) kesempatan pegawai kelurahan untuk merespon laporan warga dengan cepat, (3) informasi yang *up to date* dan (4) tersimpan rapi dalam *database* kelurahan, dan adanya (5) peningkatan hubungan internal dan eksternal, yaitu antara jajaran staf di instansi Kelurahan Pisangan Timur dengan warganya.

Manfaat dari sisi warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur adalah (1) kemudahan memperoleh pelayanan, (2) kecepatan pelayanan, dan (3) biaya yang murah. Sedangkan manfaat bagi pihak swasta rekanan yang ikut berperan dalam penerapan teknologi ini adalah sebagai (1) salah satu ajang untuk lebih memperkenalkan produknya atau berpromosi, dan juga mampu (2) meningkatkan hubungan pihak swasta terkait dengan instansi kelurahan.

4.1.4. Dasar Hukum Penerapan TI Berbasis SMS

Secara umum penggunaan TI oleh instansi pemerintah guna memberikan dan meningkatkan pelayanan publik (*public services*) atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-government*, telah diatur oleh Pemerintah RI dalam beberapa peraturan perundang-undangan, seperti Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia, dan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Hanya saja di antara peraturan perundang-undangan terkait penerapan TI oleh instansi pemerintah, tidak ada satu pun yang secara eksplisit mengatakan bahwa setiap instansi pemerintah, termasuk instansi Kelurahan Pisangan Timur harus menggunakan TI berbasis SMS dalam melayani masyarakat. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, “Kalau kita bicara ketentuan formal, *kayaknya memang enggak* ada yang mengharuskan setiap kelurahan harus *pake SMS* dalam melayani warganya...menurut saya *lho*, tapi *iya ah memang enggak* ada” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya, “Setahu saya *sih enggak* ada *yah* aturannya yang mengharuskan kelurahan *pake SMS*. Itu secara tertulis, *letterleack* atau eksplisit itu *enggak* ada. Yang ada itu aturan secara implisitnya, aturan yang di atasnya itu baru ada...*tau kan* implisit, maksudnya tersirat begitu” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Berdasarkan hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa ketentuan tentang penerapan TI oleh instansi pemerintah guna melayani publik atau *e-Government*, hanya mengatur masalah umum tentang pengembangan dan pendayagunaan TI di

instansi pemerintah saja. Sedangkan ketentuan perundang-undangan yang menyatakan secara tertulis (*letterleek*) bahwa instansi kelurahan harus menggunakan teknologi SMS dalam melayani publik itu tidak ditemui. Kebijakan yang diambil oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk menggunakan TI berbasis SMS bersumber dari pemaknaan dan pengertian secara harfiah berdasarkan pasal-pasal yang ada dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan sebagai berikut:

Walau aturan spesifik dan tertulis *enggak*, tapi kita bisa merujuk aturan tentang kelurahan..mm...sebentar saya ambil peraturannya dulu....nih seperti dalam PP Nomor 73 tentang kelurahan misalnya, itu dijelaskan bahwa salah satu fungsi lurah itu untuk melayani masyarakat. *Nah* kalau dijabarkan secara harfiah, kita gunakan TI juga *kan* untuk melayani masyarakat, untuk lebih meningkatkan fungsi lurah dalam melayani masyarakat, jadi menurut saya sama saja (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Berdasarkan hal tersebut, kebijakan instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam menggunakan TI berbasis SMS hanya didasari oleh penafsiran pasal-pasal dalam PP Nomor 75 Tahun 2005 tentang Kelurahan, di mana Kepala Kelurahan yang membawahi sebuah instansi kelurahan mempunyai fungsi untuk melayani masyarakat. Terkait hal ini, salah seorang informan juga mengatakan media apapun yang digunakan oleh suatu instansi pemerintah sepanjang tujuannya untuk melayani masyarakat dan tidak merugikan suatu pihak, itu sah untuk dilakukan. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, "*Nah* kalau kita mengacu pada isi peraturan tersebut, tidak pernah dijelaskan bahwa dalam upayanya melayani masyarakat harus melalui cara ini...dan itu...mm...jadi menurut hemat saya, sepanjang untuk kepentingan publik, dan caranya tidak merugikan suatu pihak, menurut saya itu sah-sah saja dilakukan" (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

4.1.5. Pihak-Pihak Terkait Penerapan TI Berbasis SMS

Dalam pra penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur, terdapat beberapa pihak yang memegang peranan penting. Pihak-pihak terkait ini tersirat dari penjelasan salah seorang informan berikut ini:

Kita bentuk unit kecil di kelurahan. Unit ini memang saya bentuk dan tugaskan khusus untuk itu. Selain itu..mm...kita juga *enggak* bisa sendirian jalan *dong*. Kita juga butuh persetujuan dari dewan kelurahan dan perangkat RW RT di sini sebelum melaksanakan program SMS ini. Terus kita juga kerjasama dengan pihak swasta. *Kan* kita sebelumnya belum kenal betul teknologi ini *kayak* apa, iya *kan*. Makanya kita juga kerjasama dengan Jaringmas dan Excelcomindo sebagai mitra kita (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Berdasarkan penjelasan informan tersebut, pihak-pihak yang terkait dengan penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur dapat dibedakan menjadi tiga. Pertama (1) unit khusus yang bertugas mengelola operasional penerapan teknologi ini (internal), dan (2) keterlibatan dewan kelurahan dalam memberikan persetujuan (eksternal) serta (3) pihak swasta yang menjadi rekan kerja instansi Kelurahan Pisangan Timur yang membantu menyediakan sarana dan prasarannya (eksternal).

4.1.5.1. Pihak Internal kelurahan

Dalam penerapan TI berbasis SMS, instansi Kelurahan Pisangan Timur membentuk sebuah sub unit yang bertugas mengelola jalannya penerapan TI berbasis SMS. Sub unit ini dibentuk oleh Kepala Kelurahan Pisangan Timur pada awal bulan Agustus 2007. Tujuan pembentukan unit ini adalah untuk menunjang tugas pokok instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam upayanya memberikan pelayanan (*public services*) melalui penerapan TI berbasis SMS kepada masyarakat di wilayahnya. Sub unit ini dinamakan sub unit operasional TI, sebagaimana dijelaskan oleh salah seorang informan, "sub unit ini bisa dinamakan sub unit operasional TI" (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur dibentuk berdasarkan rapat antara pihak Kelurahan Pisangan Timur dan Dewan Kelurahan Pisangan Timur beserta beberapa perangkat RW dan RT. Anggota sub unit operasional TI hanya berjumlah tiga orang, sekaligus sebagai koordinator. Hal ini disebabkan karena kesederhanaan TI berbasis *SMS* dalam operasionalnya. Penugasan ketiga orang tersebut berfungsi untuk mengkoordinasi jalannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008).

Ketiga orang staf kelurahan yang dipercaya sebagai koordinator sub unit operasional TI berbasis *SMS* juga diberikan pendidikan selama satu minggu oleh salah satu pihak swasta rekanan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan difokuskan untuk *me-maintain software*—yang diberi nama *SMS Gateway*—yang dipergunakan teknis penerapan TI berbasis *SMS* ini, termasuk cara mengoperasikan dan perawatan perangkat komputer pendukungnya. ”Mereka diberikan pelatihan sama Jaringan, selama satu minggu. Kalau sama pihak Excelcomindo itu tidak, karena mereka mengatakan posisi kita hanya sebagai apa...penikmat jaingan atau *netwok*-nya *XL lah*, jadi kita hanya sebagai penerima atau *receiver*-nya saja. Nanti lebih lanjut mas bisa wawancara koordinator sub unitnya” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Peran pihak swasta rekanan dalam memberikan pelatihan didukung oleh pernyataan salah seorang informan, “Kita juga memberikan pelatihan kepada beberapa staf kelurahan untuk mengoperasikan *SMS Gateway* ini. Itu sekitar satu minggu *lah*. Sengaja mereka itu kita bekali pengetahuan dasar. Masalahnya *kan* produk kita ini bentuknya *software*, jadi kita berusaha antisipasi kalau-kalau ada *trouble* dalam pelaksanaannya nanti” (wawancara dengan James F Tomasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008). Alasan tidak diberikannya pelatihan kepada para koordinator sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur oleh pihak swasta rekanan lainnya tersebut dijelaskan oleh informan, “Oh tidak...Jadi karena tugas operator teknologi *SMS* ini tergolong mudah, kita tidak memberikan pelatihan apapun sama staf kelurahan. Sebab

mereka dalam teknologi ini hanya sebagai *receiver* alias penerima. Karena *SMS* dari warga itu juga masuk ke *database* kita dulu, baru kita sambungkan ke monitor kelurahan sebagai. *Nah* dari itu, dengan *software* yang dibuat rekanan lain, itu secara otomatis langsung masuk dan dijadikan *database*” (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008).

Selanjutnya, status kepegawaian ketiga orang koordinator sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah Pegawai Tidak Tetap (PTT). Salah seorang informan mengakui, dipilihnya ketiga orang koordinator tersebut didasari atas status kepegawaiannya tersebut. “Ya betul, staf yang kita tunjuk cuma tiga. Sengaja kita pilih mereka yang PTT, karena setelah itu jenjang mereka akan PNS, sama seperti kita. Istilahnya apa ya, *mm...*kita coba didik mereka dulu *lah* sebelum masuk PNS. Jadi saya kira wajar jika kita kasih tanggung jawab sebagai koordinator mereka itu” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Ketiga orang koordinator sub unit operasional TI tersebut membawahi koordinasi (1) tim pemantau layar Anjungan Informasi Kelurahan atau AIKa, dan (2) tim pemantau *database* (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008). Daftar nama koordinator sub unit operasional TI berbasis *SMS* dijelaskan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.2. Koordinator Sub-unit Operasional TI Berbasis *SMS*
di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

No	Nama	Tugas	Status	Pendidikan
1.	Endang Supena;	Koordinator AIKa	PTT	Sarjana
2.	Agus Santoso dan Anda	Koordinator <i>Database</i>	PTT	Sarjana

Sumber: Hasil wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008 di Jakarta. Data telah diolah kembali

Masing-masing koordinator pada sub unit operasional TI mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri. Koordinator AIKa bertugas memantau *SMS* warga yang masuk pada layar komputer AIKa, sedangkan koordinator *database*,

bertugas memantau informasi yang masuk lewat *SMS* ke dalam *database* kelurahan. Berikut penjelasannya dalam bentuk tabel:

Tabel 4.3. Tugas Koordinator Sub-unit Operasional Teknologi *SMS*

No.	Koordinator	Tugas dan Fungsi
1.	AIKa	Mengkoordinir petugas harian pemantau komputer AIKa dan meneruskan informasi tersebut ke petugas lapangan
2.	<i>Database</i>	Mengawasi masuknya data/informasi <i>SMS</i> dari masyarakat yang berjalan secara otomatis ke masing-masing <i>database</i> subseksi pelayanan

Sumber: Hasil wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008 di Jakarta. Data telah diolah kembali

Dalam operasionalnya, koordinator AIKa membuat susunan jadwal petugas harian yang memantau layar komputer AIKa. Hal ini dikatakan oleh salah seorang informan, "Supaya gampang, kita buat jadwal tertulis siapa-siapa saja yang bertugas mengawasi layar komputer AIKa per harinya. Tiap hari dua orang termasuk saya. Tugas kita juga di *back-up* sama petugas keamanan kelurahan yang hari itu bertugas" (wawancara dengan Endang Supena, Koordinator Tim Pemantau AIKa di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Tabel 4.4. Jadwal Petugas Pemantau AIKa di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Hari	Nama Petugas	Status
Senin	Endang S. (koordinator) dan Kholikin	PHL dan PTT
Selasa	Endang S. (koordinator) dan Sabar	PHL dan PTT
Rabu	Endang S. (koordinator) dan Machmud A.	PHL dan PTT
Kamis	Endang S. (koordinator) dan Sarpin	PHL dan PTT
Jumat	Endang S. (koordinator) dan Lutfiyadi	PHL dan PTT
Sabtu	Disesuaikan dengan jadwal piket petugas keamanan kelurahan	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Minggu	Disesuaikan dengan jadwal piket petugas keamanan kelurahan	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip

Sumber: Data Instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Disebabkan karena sifat tugas pemantau AIKa yang cenderung monoton, yaitu memantau layar komputer AIKa untuk mengetahui setiap laporan warga yang masuk melalui *SMS*, maka kerja unit ini bisa dikatakan sangat fleksibel, dalam arti siapapun dapat menggantikan tugas ini jika koordinator atau pegawai kelurahan yang ditetapkan dalam jadwal tertulis berhalangan hadir. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh salah seorang informan, "Tugasnya monoton *sih* memang, cuma mantau layar AIKa saja *kok, kayak* model cctv gitu, makanya biar *enggak* jenuh, kadang kita fleksibel banget, dalam arti bisa *gantian*. Lagipula inti dari tugas ini *kan* hanya memantau isi *SMS* warga kalau-kalau butuh kita di lapangan. Tapi ya kita *tetep* berusaha melakukannya sesuai jadwal, karena fungsi kita *kan* kunci kecepatan respon petugas kelurahan di lapangan" (Wawancara dengan Endang Supena, Koordinator Tim Pemantau AIKa di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Walaupun tugas tim pemantau AIKa cenderung monoton dan terlihat sepele, namun tugas ini adalah kunci dari kecepatan respon petugas kelurahan di lapangan, oleh karena itu, dalam operasional hariannya, tim pemantau AIKa selalu berkoordinasi dengan petugas lapangan. Penentuan petugas lapangannya sendiri berdasarkan jadwal yang telah ada sebelumnya. Berikut penjelasan salah seorang informan, "Kalau ada *SMS* masuk dari warga yang mengharuskan orang

kita meluncur ke lapangan, kita berkoordinasi dengan petugas lapangan. Petugas lapangan itu ya seluruh petugas keamanan seperti anggota babinsa, banpol dan babinkamtibmas, juga hansip yang hari itu dijadwalkan bertugas. Jadwalnya sendiri *kan* memang sudah ditetapkan sebelumnya” (wawancara dengan Endang Supena, Koordinator Tim Pemantau AIKa di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008). Berdasarkan hal tersebut, koordinasi antara tim Pemantau AIKa dengan petugas lapangan sangat diperlukan dalam memberikan respon terhadap laporan warga yang masuk melalui *SMS*, bilamana warga membutuhkan kehadiran staf pegawai kelurahan di wilayahnya.

Tabel 4.5. Jadwal Petugas Lapangan di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Hari	Nama Petugas Lapangan	Status
Senin	Warnudi (koordinator), Suroso, Lugiman, Atma	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Selasa	Warnudi (koordinator), Suroso, Lugiman, Atma	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Rabu	Warnudi, Suroso (koordinator), Lugiman, Atma	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Kamis	Warnudi, Suroso (koordinator), Lugiman, Atma	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Jumat	Warnudi, Suroso, Lugiman (koordinator), Atma	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Sabtu	Warnudi, Suroso, Lugiman (koordinator), Atma	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip
Minggu	Warnudi, Suroso, Lugiman, Atma (koordinator)	Babinsa/Babinkamtibmas/Hansip

Sumber: Data Instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008. Telah diolah kembali

Selanjutnya, tugas koordinator *database* pada sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah memantau laporan warga dalam bentuk *SMS* yang kemudian terseleksi dan tersimpan secara otomatis ke dalam *database* kelurahan. Penyeleksian data secara otomatis disebabkan karena adanya kode-kode tertentu yang wajib dicantumkan dalam *content* atau isi *SMS* dari warga tersebut. Namun dalam operasionalnya masih dibutuhkan pengawasan oleh petugas koordinator *database* agar prosesnya lancar dan tidak menemui kendala. Hal ini dijelaskan informan berikut ini:

Kalau saya dan Agus itu hanya memantau proses masuknya informasi yang berasal dari *SMS* warga ke dalam *database*. Memang *SMS* dari warga itu sudah otomatis terseleksi karena adanya kode-kode tertentu, tapi sebagian

laporan *SMS* warga itu tidak ada kodenya, jadi ini tugas kita untuk mengelompokkannya secara manual setelah tersimpan secara otomatis oleh sistem. Tugas kita juga melakukan konversi dalam bentuk tertulis kalau dibutuhkan. Selain itu kita juga bertugas untuk merawat dan memantau sistem ini kalau-kalau ada *trouble*, seperti misalnya komputer nge-*hang*. Tapi Alhamdulillah selama ini lancar-lancar saja (wawancara dengan Anda, salah seorang Koordinator *Database* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Masing-masing koordinator pada sub-unit operasional TI berbasis *SMS* menggunakan beberapa sarana penunjang penting. Koordinator AIKa menggunakan beberapa perangkat komputer sebagai media utama penerapan TI berbasis *SMS* ini. Sebagian perangkat komputer baru dan pendukungnya dibeli oleh pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur dengan biaya total Rp15 Juta (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati dan M. Thamrin, Kepala dan Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur Jakarta, 11 dan 15 April 2008). Sedangkan perangkat komputer lainnya, memanfaatkan sarana yang sudah dimiliki instansi Kelurahan Pisangan Timur. Selain itu, sarana penunjang lainnya yang digunakan oleh sub-unit operasional TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah kendaraan operasional, baik roda empat maupun roda dua. Untuk menunjang koordinasi sub unit pelaksana di lapangan juga menggunakan sarana yang telah dimiliki oleh pihak kelurahan. Data lengkapnya dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Sarana Penunjang yang Digunakan oleh Sub-unit Operasional TI di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

No.	Tim	Sarana Penunjang	Keterangan
1.	Pemantau Layar Komputer AIKa (<i>operator officer</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Satu (1) unit Personal Computer (PC); Satu (1) unit perangkat layar sentuh (<i>touch screen</i>) 20 inci sebagai komputer Anjungan Informasi Kelurahan (AIKa); Satu (1) unit Industrial Class GSM Modem. Tipe RS 232/USB Port. 	<p>Perangkat Baru</p> <p>Perangkat Baru</p> <p>Perangkat Baru</p>
2.	Administrasi Data (<i>administration officer</i>)	<ol style="list-style-type: none"> Tiga buah (3) PC yang dilengkapi dengan UPS dan terhubung dengan jaringan <i>internal computer</i> kelurahan atau <i>database</i> kelurahan; Sebuah (1) mesin <i>faximile</i> dan (1) <i>line</i> telepon; 	<p>Perangkat Baru</p> <p>Perangkat Lama</p>
3.	Pelaksana Lapangan (<i>field officer</i>).	<ol style="list-style-type: none"> Sepuluh (10) buah Handy Talkie; Tiga unit (3) kendaraan roda dua operasional; Dua unit (2) kendaraan roda empat operasional; Dua unit (2) pengeras suara (<i>toa</i>) jinjing. 	Perangkat Lama

Sumber: Data Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, 2008.

Data telah diolah kembali

Dalam pra penerapan TI berbasis SMS, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur melibatkan para koordinator sub unit operasional TI dan beberapa pegawainya untuk mengumpulkan nomor-nomor *handphone* yang dimiliki oleh seluruh pegawai di instansi Kelurahan Pisangan Timur—termasuk banpol, hansip, babinkamtibmas, dan babinsa—anggota Dewan Kelurahan, perangkat RW dan RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, para petugas posyandu, kader kesehatan, para petugas jumantik, tokoh masyarakat, sampai dengan komunitas atau perkumpulan warga yang ada di wilayah Pisangan Timur. Total nomor *handphone* yang dikumpulkan adalah 1.317 nomor. Nomor-nomor kemudian dimasukkan dalam *database* buatan PT Jaringmas Solusi Bergerak. Hal ini dilakukan sebagai langkah awal dilakukannya koordinasi melalui SMS. Artinya, pihak Kelurahan Pisangan Timur juga bisa memberikan informasi melalui SMS

seperti undangan rapat, kerjabakti, atau informasi lainnya kepada mereka-mereka yang berkepentingan. Berikut penuturan salah seorang informan terkait hal ini:

Sebagai langkah awal kita juga mengumpulkan 1.317 nomor *handphone* milik seluruh pihak yang menurut kita wajib kita miliki. *Kayak* nomor pegawai di kita sendiri, dewan kelurahan, RW dan RT, tokoh masyarakat, sampai anggota komunitas di wilayah kita. Lalu nomor-nomor tersebut kita masukkan dalam *database* yang programnya itu dibuat sama Pak James....Fungsinya itu sebagai langkah awal dilakukannya koordinasi melalui *SMS* dari kita ke warga tertentu. Jadi nantinya setelah program ini diterapkan, informasi itu bukan hanya datang dari warga, tapi kita juga bisa menginformasikan warga misalnya untuk undangan rapat, kerja bakti atau hal penting lainnya, begitu (Wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur Selasa 15 April 2008).

4.1.5.2. Pihak Eksternal Kelurahan

Selain pihak internal kelurahan sendiri, dalam upayanya memanfaatkan TI berbasis *SMS* untuk memberikan pelayanan kepada publik di wilayahnya, instansi Kelurahan Pisangan Timur bekerjasama dengan beberapa pihak di luar instansinya (eksternal). Keterlibatan pihak eksternal ini berperan penting dalam persiapan TI berbasis *SMS* ini. Adapun pihak-pihak yang terkait tersebut adalah (1) Dewan Kelurahan dan Perangkat RW dan RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur (2) PT Jaringmas Solusi Bergerak dan (2) PT Excelcomindo Pratama. “Oh jelas...kita *enggak* bisa sendirian dong... Kita juga butuh persetujuan dari dewan kelurahan dan perangkat RW RT di sini sebelum melaksanakan program *SMS* ini. Terus kita juga kerjasama dengan pihak swasta. *Kan* kita sebelumnya belum kenal betul teknologi ini *kayak* apa, iya *kan*. Makanya kita juga kerjasama dengan Jaringmas dan Excelcomindo sebagai mitra kita” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Hal ini juga didukung oleh informan lainnya, “Kita kerjasama dengan Jaringmas Solusi Bergerak, sama Pak James, terus sama Excelcomindo itu sama Pak Deddy Fahmi. Pak James yang membuat program aplikasi *SMS*-nya, dan jaringan

selulernya kita gunakan XL” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Penunjukkan kedua pihak swasta yang menjadi rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur berdasarkan hasil rapat dengan dewan kelurahan dan perangkat RW dan RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Hal ini diungkapkan salah seorang informan, “Oh tidak, kita tidak menunjuk sendiri, itu hasil kesepakatan kita saat rapat dengan dewan kelurahan dan perangkat RW dan RT di sini” (Wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur (wawancara pertama), Jumat 11 April 2008). Ketika hal ini dikonfirmasi kepada pihak dewan kelurahan, salah seorang informan mengatakan, “Ya tentu tahu, *kan* kita diajak rundingan dulu dalam rapat. Jadi saat kelurahan memutuskan untuk *pake* jasa mereka, itu berdasarkan persetujuan kita semua juga” (wawancara dengan H. Suratno, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Kamis 1 Mei 2008). Hanya saja, penunjukan tersebut tanpa melalui proses tender sebagai mestinya. Ketika masalah ini ditelusuri lebih jauh, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur terkesan tidak kooperatif. “Menurut saya hal ini tidak usah untuk di *blow-up*. Yang penting kan harga yang mereka berikan ke kita itu sudah paling murah yang kita dapatkan daripada lainnya. Kita memang sudah pelajari dan hitung sebelumnya untuk *pake* jasa swasta mana, tapi itu saya rasa cukup internal kita saja yang tahu. Toh walau tanpa tender, dewan kelurahan dan perangkat RW dan RT di sini juga kita libatkan saat penunjukannya,” (Wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur (wawancara pertama), Jumat 11 April 2008).

Dalam pra penerapan TI berbasis *SMS*, instansi Kelurahan Pisangan Timur beberapa kali melakukan pertemuan atau rapat dengan pihak dewan kelurahan dan perangkat RW dan RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Berikut agenda rapat antara pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur dan pihak dewan kelurahan, dan perangkat RW dan RT yang mewakili masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur:

Tabel 4.7. Agenda Rapat Dewan kelurahan dan Instansi Kelurahan Pisangan Timur Pra Penerapan TI Berbasis SMS

Tgl & Tempat Pertemuan	Pihak Yang Bertemu	Pembahasan	Keterangan
Pertengahan Februari 2007 di Kantor Kelurahan Pisangan Timur	Anggota Dewan kelurahan (DK) dan perwakilan RW/RT, dan pihak KPT	Penentuan pihak pekanan dalam Penerapan TI berbasis SMS	Pihak KPT mempresentasikan niatan untuk menerapkan TI berbasis SMS, dan usulan pihak rekanan yang diajukan KPT. Hasilnya: DK dan perangkat RW/RT setuju.
Pertengahan Mei 2007 di Kantor Kelurahan Pisangan Timur	Anggota Dewan kelurahan dan perwakilan RW/RT, dan pihak KPT	Rencana penggunaan anggaran sebesar Rp45 Juta untuk penerapan TI berbasis SMS	Pihak KPT mepresentasikan tentang anggaran yang akan digunakan berdasarkan harga yang ditawarkan pihak JSB dan XL. Hasilnya: DK dan perangkat RW/RT setuju.

Sumber: Telah diolah kembali (data diberikan oleh Suratno, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, saat wawancara, Kamis 1 Mei 2008)

Berdasarkan rapat antara instansi Kelurahan Pisangan Timur dan anggota dewan kelurahan serta perangkat RW dan RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, ditetapkan bahwa PT Jaringan Solusi Bergerak dan PT Excelcomindo Pratama sebagai pihak swasta rekanan yang membantu penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur.

Jaringan Solusi Bergerak (JSB) berperan sebagai pihak yang menyediakan sistem *software* yang disebut *SMS Gateway* (wawancara dengan James F Tommasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008). *Software* ini mempunyai kemampuan untuk membaca dan mengelompokkan SMS yang dikirim oleh warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur ke dalam sebuah *database* induk dalam sebuah komputer milik instansi Kelurahan Pisangan Timur. “*Software* yang kita buat itu memang sudah disesuaikan oleh keinginan pihak Kelurahan Pisangan Timur, yaitu mampu menerima SMS, menampilkan SMS tersebut dalam layar monitor dan secara otomatis langsung memasukkan informasi atau SMS tersebut ke dalam sebuah *database* sesuai kelompoknya. Misalnya A untuk masalah lingkungan, B untuk kriminal dan lain sebagainya” (wawancara dengan James F Tommasouw, Direktur PT Jaringan

Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008). Menurut informan tersebut, pengelompokan informasi atau data yang berasal dari *SMS* warga, dilakukan berdasarkan kode-kode tertentu yang telah dijadikan *fixed base* dalam *software* tersebut. Berikut penjelasannya, “Jadi ada kode-kode tertentu yang dipergunakan dalam *SMS* warga itu. *Kayak download ring tone* aja, kan ada yang modelnya *reg spasi* apa gitu untuk *ring tone* tertentu...nah di *SMS* pelayanan ini juga begitu, ada kode-kode khususnya” (wawancara dengan James F Tommasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008).

Selain menyediakan sistem *software*-nya, pihak JSB juga melakukan pelatihan dasar singkat tentang *software* tersebut kepada beberapa staf di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Hal ini diungkapkan pihak JSB agar apabila ada gangguan terhadap *software SMS Gateway* tersebut, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur mampu menanganinya sendiri dengan cepat. Namun demikian, pihak JSB memberikan jaminan kualitas dan keamanan *software SMS Gateway* buatan mereka tersebut. Pihak JSB juga mengatakan siap memberikan bantuan teknis apabila dibutuhkan di kemudian hari oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur. Dan pemberian layanan bantuan teknis merupakan bagian layanan purna jual yang memang menjadi standar pelayanan JSB (wawancara dengan James F Tommasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 2 Mei 2008). Ketika hal tersebut dikonfirmasi kepada pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur, pihak kelurahan membenarkan adanya layanan purna jual berupa bantuan teknis apabila dibutuhkan kemudian hari. “Ya dalam kontrak perjanjian memang seperti itu, mereka siap jika kita minta bantuan teknis sewaktu-waktu kalau memang ada *trouble*. Tapi sejauh ini Alhamdulillah tidak ada” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Pihak swasta lainnya yang ikut berperan dalam penerapan teknologi informasi di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah PT Excelcomindo. Salah satu perusahaan jasa telekomunikasi selular yang cukup ternama di Indonesia ini berperan sebagai pihak yang menyediakan jaringan (*network*) yang dipergunakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam penerapan TI berbasis *SMS* tersebut. Namun pihak Excelcomindo tidak memberikan pelatihan apapun kepada

Koordinator Sub Unit Operasional TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Alasannya dinyatakan oleh salah seorang informan berikut ini:

Peran kita menyediakan jaringan atau *network SMS* yang digunakan oleh Kelurahan Pisangan Timur. Basis jaringan yang kita ambil itu NBP atau *network based positioning*. Maksudnya kita hanya menggunakan pemancar kita yang ada di wilayah Pisangan Timur sebagai penerus sinyal *handphone*...Jadi karena tugas operator teknologi *SMS* ini tergolong mudah, kita tidak memberikan pelatihan apapun sama staf kelurahan. Sebab mereka dalam teknologi ini hanya sebagai *receiver* alias penerima. Karena *SMS* dari warga itu masuk ke *database* kita dulu, baru kita sambungkan ke monitor kelurahan. Nah dari itu, dengan *software* yang dibuat rekanan lain, itu secara otomatis langsung masuk dan dijadikan *database* (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008).

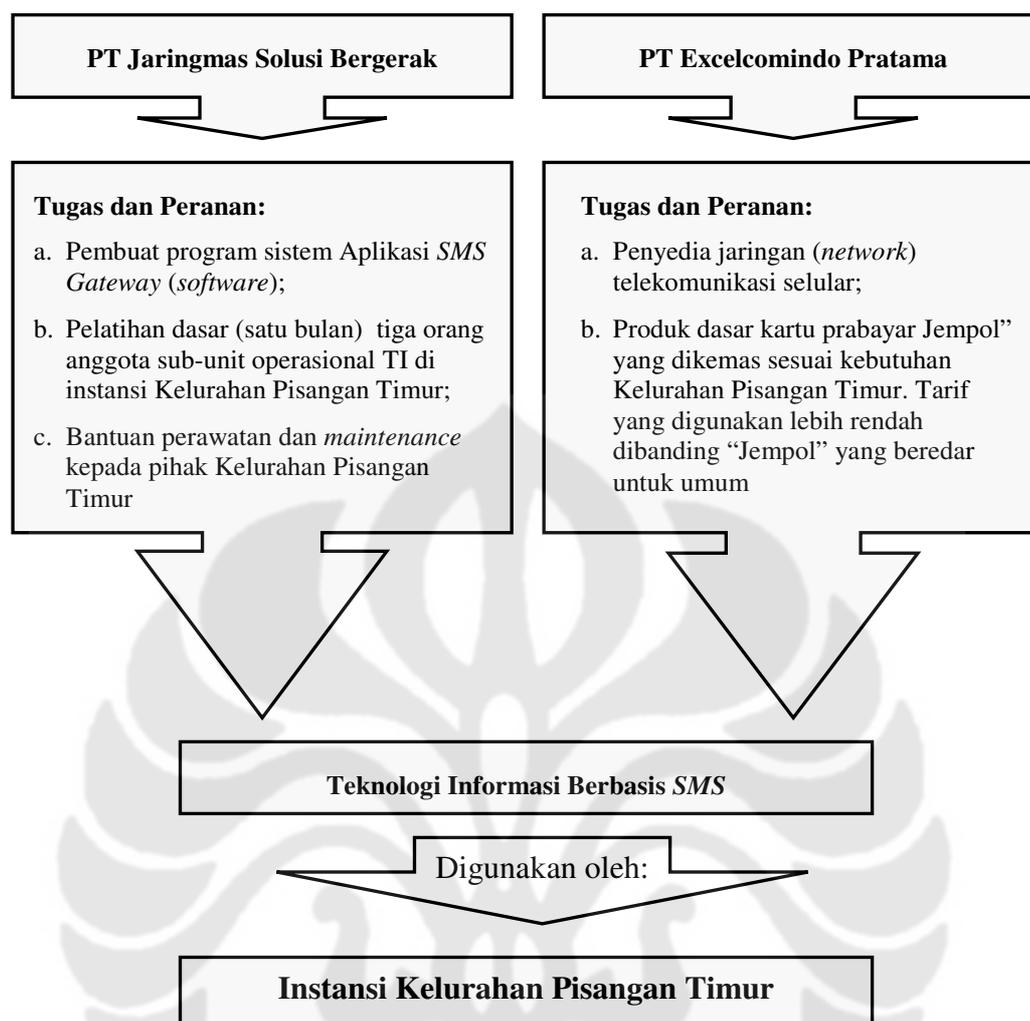
Selanjutnya, untuk produk selular yang digunakan, pihak Excelcomindo menggunakan salah satu produk *SMS* andalannya yaitu Jempol. Terkait hal ini salah seorang informan menjelaskan, “Untuk produknya sendiri kita ambil dari produk Jempol-nya XL. Pertimbangan kita...mm...memberikan produk ini kepada pihak Kelurahan Pisangan Timur adalah karena tarif yang ditawarkan Jempol itu sangat...sangat terjangkau buat masyarakat yang menjadi tujuan user layanan *SMS* ini nantinya. Lagipula, di jakarta *base product* Jempol kita itu termasuk yang paling kuat sinyalnya (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008).

Tabel 4.8. Tugas dan Peranan Pihak Swasta Rekanan

Nama	Tugas dan Peranan
PT Jaringmas Solusi Bergerak	a. Pembuat program sistem Aplikasi <i>SMS Gateway (software)</i> ; b. Pelatihan singkat (satu minggu) kepada anggota sub-unit operasional TI instansi Kelurahan Pisangan Timur; c. Bantuan maintain tiap bulan selama satu tahun kepada kelurahan
PT Excelcomindo Pratama	a. Penyedia jaringan (<i>network</i>) selular/ <i>provider</i> ; b. Tidak memberikan pelatihan kepada anggota sub-unit operasional TI instansi Kelurahan Pisangan Timur karena alasan pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur hanya sebagai pihak <i>receiver</i> atau penerima; c. Produk selular <i>SMS</i> menggunakan “Jempol” yang dikemas sesuai kebutuhan kelurahan, dengan tarif <i>SMS</i> lebih rendah dibanding “Jempol”.

Sumber: Hasil wawancara dengan James F Tommasouw dan Dedy Fahmi Priautama, Direktur Jaringmas Solusi Bergerak dan GM XL Business Solutions, di Jakarta. Telah diolah kembali

Ilustrasi peranan masing-masing pihak-pihak eksternal terkait penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur dijelaskan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Bagan 4.1. Tugas dan Peranan Pihak Swasta Rekanan

Sumber: Data telah diolah kembali oleh peneliti

Dalam proses penerapan TI berbasis *SMS*, instansi Kelurahan Pisangan Timur beberapa kali melakukan pertemuan dengan pihak Excelcomindo dan Jaringmas Solusi Bergerak. Pertemuan tersebut berlangsung sebanyak lima kali. Hal ini diungkapkan oleh informan, "Kita bertemu dengan pihak kelurahan dan juga dengan Excelcomindo, sama Pak Deddy Fahmi, itu sekitar 5 atau 6 kali, saya agak lupa, itu di kantor kelurahan" (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008)

Tabel 4.9. Proses Kerjasama Kelurahan Pisangan Timur,
Dewan Kelurahan, dan Pihak Swasta Rekanan

Tgl & Tempat Pertemuan (2007)	Pihak Terkait	Pembahasan	Keterangan
Pertengahan Februari di Kantor Kelurahan Pisangan Timur	Anggota Dewan kelurahan dan perwakilan RW/RT (DK RW/RT), dan pihak Kelurahan Pisangan Timur (KPT)	Penentuan pihak rekanan dalam Penerapan TI berbasis SMS	Pihak KPT mempresentasikan niatan untuk menerapkan TI berbasis SMS, dan usulan pihak rekanan yang diajukan KPT. Hasilnya: DK dan perangkat RW/RT setuju
Pertengahan Maret di Kelurahan Pisangan Timur	Pihak KPT Excelcomindo (XL) dan Jaringan Solusi Bergerak (JSB)	Presentasi KPT (<i>needs and wants</i>)	Kedua pihak swasta rekanan mendengarkan presentasi pihak KPT untuk kemudian dibuatkan program yang sesuai dengan keinginannya.
Awal April di Kelurahan Pisangan Timur	KPT, XL dan JSB	Presentasi pihak XL, dan JSB	Pihak XL dan JSB melakukan presentasi program yang telah dibuat sesuai dengan permintaan KPT. Pihak Kelurahan langsung menyetujui.
Awal Mei di Kelurahan Pisangan Timur	KPT, XL dan JSB	Pembicaraan masalah harga (proses negosiasi harga juga dilakukan melalui telepon dan <i>e-mail</i>)	JSB menawarkan biaya pembuatan aplikasi SMS Gateway sebesar Rp10 Juta (<i>all in</i>), sedangkan XL menawarkan biaya sebesar Rp15 Juta.
Pertengahan Mei di Kantor Kelurahan Pisangan Timur	Anggota DK dan pihak KPT	Rencana penggunaan anggaran sebesar Rp45 Juta untuk penerapan TI berbasis SMS	Pihak KPT mempresentasikan tentang anggaran yang akan digunakan berdasarkan harga yang ditawarkan pihak JSB dan XL. Hasilnya: DK dan perangkat RW/RT setuju.
Akhir Mei di Kelurahan Pisangan Timur	KPT, XL dan JSB	Penandatanganan kesepakatan antara KPT dengan JSB dan XL	Harga yang ditawarkan XL dan JSB disetujui oleh KPT (berdasarkan persetujuan DK RW/RT sebelumnya)
Akhir Agustus di Kelurahan Pisangan Timur	KPT, XL dan JSB	<i>Trial and Error</i> Program SMS, dan revisi program oleh pihak swasta rekanan.	Revisi aplikasi SMS Gateway karena beberapa kode SMS tidak bisa berfungsi. Jaringan (<i>network</i>) XL tidak mengalami masalah.
Awal September di Kelurahan Pisangan Timur	KPT, XL, JSB, dan anggota warga di wilayah KPT	Sosialisasi program dan uji coba sistem SMS oleh warga	Sosialisasi kepada (a) Anggota DK, (b) RW/RT di wilayah kelurahan (c) Beberapa tokoh masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur (d) warga di sekitar kelurahan.

Sumber: Instansi Kelurahan Pisangan Timur, 2007. Telah diolah kembali

4.1.6. Sosialisasi Penerapan Teknologi SMS

Sosialisasi penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur dilakukan dalam empat gelombang pada bulan September 2007, di mana dilaksanakan hari Selasa setiap minggunya. Hal ini dilakukan mengingat banyaknya jumlah perangkat RW dan RT yang harus diundang dalam acara sosialisasi tersebut. Berikut penuturan salah seorang narasumber:

Seingat saya sosialisasi yang kita lakukan waktu itu relatif lancar *yah*. Kita mulai sosialisasi sama warga setelah sistem SMS ini selesai direvisi kesalahannya oleh pihak rekanan, dan dinyatakan *fixed* oleh mereka. Karena jumlah RW dan RT di kita banyak, kita bagi dalam empat gelombang. Jadi selama bulan September, itu kita lakukan empat kali sosialisasi. Itu juga sekalian uji coba SMS ini kepada warga...sosialisasi awal itu mmm...sebentar..tanggal 4 September 2007 (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Berikut jadwal agenda sosialisasi yang diberikan salah seorang informan:

Tabel 4.10. Agenda Sosialisasi Penerapan TI Berbasis SMS
Di Kelurahan Pisangan Timur

	Hari dan tanggal	Peserta
Minggu I	Selasa, 4 September 2007	RW: 01, 02, 03, 04. RT: 06, 10, 13, 16.
Minggu II	Selasa, 11 September 2007	RW: 05, 06, 07, 08 RT: 11, 09, 10, 12
Minggu III	Selasa, 18 September 2007	RW: 09, 10, 11, 12. RT: 12, 13, 10, 14.
Minggu IV	Selasa, 25 September 2007	RW: 13, 14, 15 RT: 17, 12, 10

Sumber: Instansi Kelurahan Pisangan Timur, 2007. Telah diolah kembali

Dalam kegiatan sosialisasi tersebut instansi Kelurahan Pisangan Timur mengundang seluruh anggota Dewan Kelurahan (DK), seluruh perangkat RW dan RT, ketua organisasi-organisasi yang ada di wilayah Kelurahan Pisangan Timur,

beberapa tokoh masyarakat, dan warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Total keseluruhan warga yang hadir mencapai kurang lebih 800 orang. Salah seorang informan mengatakan, “Yang hadir itu sekitar,...wah banyak...sekitar 800-an orang *lah*. Itu totalnya, *kan* kita bagi dalam empat gelombang. Itu terdiri dari seluruh anggota dewan kelurahan, seluruh perangkat RW dan RT, ketua organisasi-organisasi yang ada di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, beberapa tokoh masyarakat, dan warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Awalnya para undangan yang datang dalam acara sosialisasi tersebut sempat kaget saat menerima undangan dari pihak kelurahan melalui *SMS* untuk pertama kalinya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan yang hadir di acara sosialisasi penerapan TI berbasis *SMS*. “Saya malah sempet kaget juga sih, karena undangan dikirimkan melalui *SMS*. Saya kira *SMS* dari anak saya yang ada di Medan. Tapi waktu saya buka, *eh...isinya* undangan sosialisasi *SMS* ini, saya senang sekali akhirnya sistem ini berjalan” (wawancara dengan Suratno, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 17 Agustus 2008). Hal yang sama pun diungkapkan oleh informan lainnya, “Ya saya datang, saya malah kaget karena undangannya itu *lho*, kelurahan kirim lewat *SMS* bukan kayak surat biasa yang dianterin gitu” (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 17 Agustus 2008).

Sosialisasi penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur memberikan informasi yang detail tentang pelayanan melalui teknologi *SMS* ini. Hal tersebut meliputi, menyampaikan definisi TI, jumlah anggaran yang digunakan, pihak-pihak yang terkait dalam penerapannya, teknis pelayanannya, serta uji coba teknologi ini untuk pertama kalinya oleh beberapa warga masyarakat yang datang pada acara sosialisasi tersebut. Setelah proses sosialisasi dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur selama satu bulan penuh, pada November 2007 penggunaannya diresmikan langsung oleh Gubernur DKI Jakarta. Terkait hal tersebut, salah seorang informan mengatakan, “Setelah selesai kita sosialisasikan di bulan September 2007, pada bulan November itu sudah bisa diresmikan sama Pak Gubernur, dan penggunaannya bisa efektif di bulan Desember 2007 dan

seterusnya” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Namun sayangnya upaya sosialisasi yang dilakukan instansi Kelurahan Pisangan Timur belum menyentuh seluruh warga masyarakat yang tinggal di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan. “*Wah saya enggak tahu ada sosialisasi SMS ini di kelurahan. Saya tahu ada SMS ini dari rapat RT waktu itu*” (wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008). Sedangkan warga lainnya memperoleh informasi penggunaan SMS melalui cara berbeda. “*Saya tanya langsung ke kelurahan. Waktu itu saya emang datang ke sana untuk mengurus apa tuh saya lupa. Terus di temboknya itu ada tulisan nomor telepon HP. Pas saya tanya ke sana, katanya itu untuk kita kalau mau ngadu atau ngelapor apa aja gitu*” (wawancara dengan Abdul Basit Solihin, warga RT014/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 20 April 2008).

Tidak dilakukannya sosialisasi langsung terhadap warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur diakui oleh salah seorang informan yang berasal dari instansi Kelurahan Pisangan Timur. Namun informan tersebut memberikan alasan sebagai berikut:

Wah untuk sosialisasi *door to door* ke masing-masing warga, kita akui sulit untuk kita lakukan. Karena umlah KK di kita itu ada 11. 835 KK. Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah SDM kelurahan. Makanya kita lakukan proses sosialisasi itu dijalankan dalam empat gelombang. Dan kita juga hanya mengundang beberapa perwakilan warga, dengan harapan dari kita nantinya mereka bisa langsung berkoordinasi dengan warganya melalui pertemuan atau rapat RW dan RT untuk mensosialisasikan masalah ini (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Dalam upaya sosialisasi penerapan TI berbasis SMS, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur juga melibatkan seluruh perangkat dewan kelurahan dan RW/RT di wilayahnya. Dalam acara sosialisasi tersebut, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur menginstruksikan kepada para undangan—termasuk perangkat RW dan RT—untuk meneruskan informasi ini kepada warga. Setelah acara sosialisasi di kantor kelurahan berakhir, pihak kelurahan melakukan koordinasi

dengan berbagai pihak, termasuk perangkat RW dan RT, dengan cara mengirimkan pesan *SMS* kepada semua para undangan yang datang di acara sosialisasi di kantor Kelurahan Pisangan Timur, selama dua hari berturut turut setelah acara sosialisasi yang dilakukan dalam empat gelombang berakhir. Isi pesan *SMS* ini untuk mengingatkan para undangan yang datang pada acara sosialisasi di kelurahan agar memberitahukan kepada warga masyarakat di wilayahnya masing-masing. “Iya begitu, setelah acara sosialisasi dalam empat gelombang selesai, kita sengaja kirimkan *SMS reminder* kepada para undangan yang datang di acara kita waktu itu, tujuannya untuk mengingatkan mereka agar memberitahukan warga yang lain. Caranya terserah mereka, mau rapat atau bagaimana di tingkat RW atau RT, begitu” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Langkah yang dilakukan instansi Kelurahan Pisangan Timur dengan mengirimkan *SMS reminder* ke masing-masing undangan yang datang pada acara sosialisasi TI berbasis *SMS* di kantor kelurahan saat itu membuahkan hasil. Perangkat RW dan RT yang ada di wilayah Kelurahan Pisangan Timur langsung menindaklanjuti program sosialisasi tersebut dengan mengadakan rapat warga di wilayahnya masing-masing. Menurut salah seorang informan, “Setelah acara di kelurahan selesai, *kan* hari Sabtu siang *tuh, nah* malamnya saya dan Pak Suratno langsung berkoordinasi dengan RW dan RT setempat untuk mengadakan acara rapat warga di wilayah masing-masing hari minggu sore besoknya. Alhamdulillah, tanggapan warga yang *enggak* sempat datang ke kelurahan saat acara sosialisasi resminya, saya lihat sangat baik, mereka menyambut baik sekali, *toh* buktinya mereka pada datang (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 17 Agustus 2008).

Tabel 4.11. Matriks Pra Penerapan TI Berbasis SMS
di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

No.	Hal	Keterangan
1.	Latar Belakang Penerapan TI berbasis SMS	Terdapat beberapa faktor: i. Murah dan mudah → Bagi instansi Kelurahan Pisangan Timur: Anggaran → Masyarakat: Penggunaan dan Tarif SMS b. Cepat: Informasi dari warga ke pihak Kelurahan Pisangan Timur dan sebaliknya. Informasi <i>up todate</i> , dan kesempatan merespon besar
2.	Tujuan Penerapan TI Berbasis SMS	a. Meningkatkan koordinasi: → Internal: - antar pegawai di instansi kelurahan, - antara instansi kelurahan dengan instansi pemerintah lainnya → Eksternal: antara pihak kelurahan dengan masyarakat b. Meningkatkan tanggung jawab aparat kelurahan; c. Meningkatkan Transparansi Kelurahan; d. Meningkatkan Partisipasi Warga; e. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja di instansi Kel Pis.Timur
3.	Manfaat Penerapan TI Berbasis SMS	a. Bagi instansi Kelurahan Pisangan Timur: → cepat memperoleh informasi dari warga → informasi <i>up todate</i> → kesempatan merespon besar → data tersimpan rapi dan aman dalam <i>database</i> kelurahan → peningkatan hubungan internal dan eksternal b. Bagi Masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur: → kemudahan untuk memperoleh layanan → kecepatan pelayanan → biaya pelayanan yang murah c. Pihak swasta rekanan dalam penerapan TI berbasis SMS → Memperkenalkan produk / promosi. → Meningkatkan hubungan antara swasta dan pemerintah
4.	Dasar Hukum	Tidak ada aturan eksplisit / tertulis / <i>letterleack</i> . Penerapan SMS dalam pelayanan publik oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur di wilayahnya didasari atas pengejawantahan dari PP Nomor 73 tentang Kelurahan dan ketentuan tentang e-Government yaitu Inpresw Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pemandayagunaan Telematika di Indonesia dan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan <i>E-Government</i>
5.	Pihak-pihak Terkait Penerapan TI Berbasis SMS	a. Internal: Sub Unit Operasional TI berbasis SMS (koordinator unit berjumlah tiga orang yang berasal dari pegawai PTT di instansi Kelurahan Pisangan Timur). b. Eksternal: → Dewan Kelurahan dan Perangkat RW/RT → Pihak Swasta Rekanan, yaitu: (1) PT Jaringmas Solusi Bergerak sebagai penyedia <i>software SMS Gateway</i> dan (2) PT Excelcomindo Pratama sebagai pihak Penyedia jaringan selular (Jempol XL)
6.	Sosialisasi	Dilakukan oleh: a. Instansi Kelurahan Pisangan Timur mulai 4 September 2007 empat gelombang b. Dilanjutkan dengan upaya sosialisasi dari perangkat RW dan RT di wilayah Pisangan Timur melalui rapat warga

Sumber: telah diolah kembali

4.2. Masa Penerapan TI Berbasis SMS

Dalam tahap ini akan dijelaskan beberapa hal terkait penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Dimulai dari jenis layanan SMS dan, teknis penulisannya, dan data layanan SMS yang terekam dalam *database* Kelurahan Pisangan Timur sejak bulan Desember 2007 sampai dengan Oktober 2008, serta rencana instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk menambah jenis layanan yang ada.

4.2.1. Jenis dan Teknis Pelayanan Melalui SMS

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis layanan dibedakan menjadi tiga bentuk, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan jasa. Menurut salah seorang informan, mengacu pada ketentuan tersebut jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur melalui penerapan TI berbasis SMS dapat masuk dalam ketiga kategori yang disebutkan, yaitu pelayanan administratif, barang dan jasa. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan. “Kalau kita klasifikasikan berdasarkan kepmenpan itu, mm...sementar...menurut saya pelayanan lewat SMS di kita bisa dikatakan masuk dalam ketiga kategori tersebut. Ya administratif, ya barang, ya jasa juga bisa” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Contoh konkret ketiga jenis layanan tersebut dijelaskan oleh informan berikut ini:

Yang administratif itu contohnya jelas *yah*, kita sediakan layanan untuk melakukan perpanjangan KTP lewat SMS. Lalu yang pelayanan barang itu, mm...begini...memang tidak *plek* kita sediakan barang yang dibutuhkan sama warga, tapi kita *kan* juga membantu menyediakan barang tersebut dengan melakukan koordinasi sama pihak lain. Misalnya saja warga butuh penambahan bak sampah di lapangan, ya kita upayakan hal itu. Yang jasa juga begitu, mm...kita ikut berperan dalam hal menyediakan barang-barang kesehatan misalnya, *kayak* vaksin folio atau panganan DBD. Itu juga berdasarkan informasi warga ke kita, mereka itu butuh apa, *gitu* (wawancara

dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008).

Selanjutnya klasifikasi jenis layanan *SMS* yang diberikan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur melalui penerapan TI berbasis dijelaskan oleh salah seorang informan. Dia mengatakan, “Sesuai yang kita mau. pelayanan yang kita berikan lewat *SMS* itu sebenarnya terbagi menjadi beberapa lingkup. Pertama lingkup layanan *SMS monitoring*, layanan *SMS laporan*, layanan *SMS Undangan*, layanan *SMS Kesehatan*, dan layanan *SMS Administrasi*. Jenis layanan itu yang baru bisa kita berikan ke warga saat ini” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Berdasarkan pernyataan informan tersebut, bisa dijelaskan bahwa klasifikasi jenis layanan yang dapat diakses warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur melalui *SMS* terbagi dalam lima jenis, yaitu: (1) Pelayanan *SMS Monitoring*; (2) Pelayanan *SMS Laporan*; (3) Pelayanan *SMS Undangan*; (4) Pelayanan *SMS Kesehatan*; dan (5) Pelayanan *SMS Administrasi*. Masing-masing jenis layanan tersebut memiliki karakter dan fungsi yang berbeda-beda. Kemudian untuk mengakses kelima jenis layanan tersebut melalui *SMS*, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur memberikan satu nomor khusus yaitu 085968100010.

Sebagaimana disinggung pada subbab sebelumnya, nomor khusus tersebut disediakan oleh salah satu pihak swasta yang menjadi rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur, yaitu PT Excelcomindo Pratama sebagai penyedia jaringan telekomunikasi selular dalam penerapan TI berbasis *SMS*. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, “Teknisnya sih simpel ya, kayak *SMS-SMS* umumnya aja, warga yang ingin mengakses layanan yang kita berikan dapat langsung kirim *SMS* ke nomor 085968100010. Nomor itu diberikan XL sama kita, karena kita kan pake jasa mereka untuk jaringannya. Nah nantinya *SMS* warga tersebut akan langsung kita terima melalui layar AIKa” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Dalam prakteknya, kelima jenis layanan melalui *SMS* tersebut sebagian besar diantaranya membutuhkan kode-kode tertentu yang wajib dicantumkan di awal *content* atau isi *SMS* yang akan dikirimkan warga. Menurut informan, hal ini bertujuan untuk memudahkan klasifikasi layanan dalam *database* AIKa.

“Sebagian besar jenis layanan *SMS* yang kita berikan itu wajib mencantumkan kode-kode tertentu. Tapi sebagian jenis layanan *SMS* lainnya itu *enggak* butuh kode” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Berdasarkan pernyataan salah seorang informan di atas, dari kelima jenis layanan *SMS* yang diberikan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur, yaitu Pelayanan *SMS* Monitoring, *SMS* Laporan, *SMS* Undangan, *SMS* Kesehatan dan Pelayanan *SMS* Administrasi, yang tidak membutuhkan kode khusus hanya layanan *SMS* Monitoring. Sedangkan sisanya membutuhkan kode-kode khusus untuk dapat diakses.

4.2.1.1. Pelayanan *SMS* Monitoring

Pelayanan *SMS* Monitoring merupakan sarana yang diberikan instansi Kelurahan Pisangan Timur bagi warganya untuk dapat memberikan informasi kepada pihak kelurahan melalui *SMS*. Informasi dalam konteks pelayanan *SMS* Monitoring ini berisikan hasil pantauan atau monitoring warga terhadap jalannya pelayanan publik yang dilakukan pegawai di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Pelayanan *SMS* Monitoring ini dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu pengaduan dan pelaporan dalam konteks (1) masalah kepegawaian, dan (2) masalah keuangan. Terkait masalah ini, salah seorang informan mengatakan sebagai berikut:

Di lingkup *SMS* monitoring, itu ada dua hal yang dapat dilaporkan oleh warga terkait kinerja kita dalam memberikan pelayanan, yaitu pertama masalah kepegawaian, artinya warga dapat langsung melaporkan ke kita jika merasa dipersulit oleh salah satu pegawai kita. Pokoknya ini terkait masalah *track record* tiap individu di kita di mata masyarakat. Lalu yang kedua, yaitu masalah keuangan, warga juga bisa melaporkan ke kita atas hal apapun yang berhubungan dengan masalah duit, seperti jika terjadi pemerasan oleh oknum di kita, atau warga merasa kita kurang transparan soal anggaran misalnya (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Penerapan pelayanan *SMS* Monitoring di instansi Kelurahan Pisangan Timur, ternyata banyak menuai tanggapan negatif dari pihak instansi Kelurahan Pisangan

Timur sendiri. Hal ini diungkapkan salah seorang informan. “Menurut saya layanan *SMS Monitoring* ini *kayak* buah simalakama buat kita, karena yang difokuskan di sini adalah supaya masyarakat di sini bisa melaporkan langsung tindak tanduk per individu di kita, dan masalah keuangan. Intinya kita jadi susah bergerak *gitu* (wawancara dengan Endang Supena, Koordinator Tim Pemantau AIKa di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008). Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya, “Kalau saya bilang jenis layanan ini kontroversial juga. Karena kita yang buat, tapi ditujukan buat mengkoreksi kita juga *kan*. Jujur, saya sebenarnya risih juga dengan hal ini. Tapi ya resiko, karena sudah jadi komitmen ya kita harus jalani (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008)

Sedangkan dari sisi masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur hadirnya pelayanan *SMS Monitoring* justru sangat membantu dalam mengawasi jalannya pemerintahan di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Menurut salah seorang informan, “Wah kita *sih* malah senang. *Kan* kita jadi bisa mantau kinerja dan sepak terjang orang-orang kelurahan dalam memberikan pelayanan ke kita, jadi bagus sekali menurut saya” (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 17 Agustus 2008). Informan lainnya yang juga berasal dari warga pun mengatakan hal yang sama, “Itu sangat bagus ya menurut saya, jadi kalau sewaktu-waktu warga dipersulit sama orang kelurahan bisa laporan ke Lurahnya langsung. Dengan begini menurut saya juga semakin membuat sehat, dalam tanda kutip, orang-orang dan instansi kelurahannya sendiri” (wawancara dengan Iwan Tri Setiawan, warga RT013/03 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu, 4 Mei 2008).

Selanjutnya, teknis penulisan *SMS* untuk mengakses *SMS Monitoring* oleh warga termasuk sederhana. Warga yang ingin mengakses jenis pelayanan ini, tidak diharuskan mencantumkan kode-kode tertentu. Namun pelaporan atau pengaduan dalam pelayanan *SMS Monitoring* ini tetap harus mencantumkan nama dan alamat singkat si pelapor. Hal ini bertujuan untuk menghindari laporan-laporan yang masuk ke kelurahan melalui *SMS* yang tidak bertanggung jawab. Dalam hal ini, salah seorang informan mengatakan:

Teknis penulisan untuk *SMS Monitoring* tinggal ketik isi *SMS*-nya aja, jadi *enggak pake* kode tertentu di depan *content SMS* yang kita ketik, tapi warga harus mencantumkan identitasnya, nama dan alamatnya harus jelas tapi diusahakan singkat. Nah, pencantuman nama dan alamat ini wajib untuk diberi tanda kurung di awal dan di akhirnya. Pencantuman nama dan alamat pelapor itu penting supaya laporan tersebut bisa dipertanggungjawabkan nantinya, juga untuk menghindari fitnah. Lagipula *SMS* di kita ini kan bukan ajang pengiriman surat kaleng, begitu (Wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur pada Selasa 15 April 2008 di Jakarta).

Selanjutnya contoh pengetikan/penulisan *SMS* dalam pelayanan *SMS Monitoring* dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.12. Contoh Kasus dan Teknis Penulisan *SMS*
Dalam Pelayanan *SMS Monitoring*

Jenis Pelayanan <i>SMS</i>	Contoh Kasus dan Teknis Penulisan <i>SMS Monitoring</i>
Kepegawaian	Seorang warga bernama Agus merasa dipersulit oleh oknum kelurahan bernama A saat mengurus kelengkapan perizinan IMB tanggal 1 Januari 2008. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi <i>SMS</i> : Urus IMB dipersulit oleh A tgl 1/1/08 (Agus jl.kamboja 1, 08/02) (isi <i>SMS</i> bebas, namun wajib ada tanda “buka kurung” dan “tutup kurung” sebelum dan sesudah nama dan alamat)
Keuangan	Seorang warga bernama Agus mengetahui adanya pemerasan yang dilakukan oleh oknum kelurahan bernama A tanggal 1 Januari 2008 dalam proses pemberian izin usaha. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi <i>SMS</i> : Pemerasan dlm prizinan usaha oleh A tgl 1/1/08. (Agus jl.kamboja 1, 08/02) (isi <i>SMS</i> bebas, namun wajib ada tanda “buka kurung” dan “tutup kurung” sebelum dan sesudah nama dan alamat)

Sumber: Hasil wawancara dengan beberapa orang informan. Telah diolah kembali

4.2.1.2. Pelayanan SMS Pelaporan

Sesuai namanya, pelayanan *SMS* Pelaporan merupakan sarana yang diberikan instansi Kelurahan Pisangan Timur bagi warganya untuk dapat melakukan pelaporan dan pengaduan terkait hal-hal umum dan atau yang bersifat *urgent* atau darurat. Dalam hal ini salah seorang informan mengatakan, “Layanan ini kita berikan sebagai sarana warga kita melakukan pengaduan dan pelaporan yang ditujukan untuk hal-hal umum namun sifatnya *urgent* atau harus segera ditindaklanjuti oleh staf kita, umumnya berkaitan dengan lingkungan misalnya ada pohon yang roboh akibat petir atau angin kencang saat hujan, dan itu mengganggu fasilitas umum atau mengancam keselamatan warga, atau bisa juga banjir, kebakaran, dan kriminal” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Dalam pelayanan *SMS* Pelaporan, jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur ditetapkan dalam beberapa klasifikasi, yaitu laporan kebakaran, banjir, kriminal, lingkungan, narkoba, dan laporan pemberantasan sarang nyamuk yang dilakukan oleh para Juru pemantau Jentik atau Jumantik. “Ada beberapa yang sudah kita tetapkan selain kebakaran, banjir, sama kriminal tadi, itu laporan mengenai lingkungan, narkoba terus satu lagi itu, mm...laporan jumantik buat memberantas sarang nyamuk. Dan menurut kita jenis laporan ini sudah mewakili hal-hal penting yang dapat dilaporkan warga ke kita” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur pada Selasa 15 April 2008).

Guna mengakses jenis pelayanan *SMS* Pelaporan, instansi Kelurahan Pisangan Timur memberikan kode-kode tertentu yang wajib dicantumkan oleh warga di awal *content* atau isi pesan *SMS*-nya. Pemberian kode ini didasari atas jenis laporan yang telah diklasifikasikan oleh pihak Kelurahan Pisangan Timur. Berikut akan dijelaskan klasifikasi laporan dan kode-kode yang dipergunakan dalam bentuk tabel:

Tabel 4.13. Klasifikasi Jenis Pelayanan SMS Pelaporan dan Kode Aksesnya

Jenis Pelayanan SMS	Kode
Kebakaran	B
Banjir	BR
Kriminal	K
Lingkungan	L
Narkoba	N
Pemberantasan Sarang Nyamuk	PSN

Sumber: telah diolah kembali

Sedangkan cara untuk mengakses SMS Pelaporan, salah seorang informan mengatakan, “Tapi cara umumnya itu gini, tinggal ketik kode pelaporannya, spasi terus hal yang ingin dilaporkan...lalu buka kurung nama dan alamat singkat pelapor tapi lengkap lalu tutup kurung. Contohnya sama kayak tadi” (wawancara dengan Anda, koordinator *database* sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008). Dalam SMS Pelaporan, menurut salah seorang informan, kode PSN hanya digunakan untuk para Juru Pengamat Jentik atau yang biasa disingkat Jumantik, saat hendak melakukan pelaporan hasil penilaian ada tidaknya jentik nyamuk di rumah warga Pisangan Timur ke pihak kelurahan (wawancara dengan Anda, Koordinator *Database* Sub Unit Operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008). Bicara masalah teknis mengakses SMS Pelaporan khusus untuk perugas Jumantik, salah seorang informan mengatakan, “Caranya sih kurang lebih sama yah, ketik PSN dulu, terus spasi, jumlah rumah yang diperiksa, terus spasi, rumah positif jentik, spasi lagi, nama jumantik dan RW/RT-nya. Memang untuk SMS jenis ini agak ribet, tapi kan yang make juga cuma Jumantik doang” (wawancara dengan Anda, Koordinator *Database* Sub Unit Operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Salah seorang informan yang juga seorang juru pengamat jentik (jumantik) di wilayah Kelurahan Pisangan Timur mengatakan, setelah diterapkannya TI berbasis SMS di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, kerja para Jumantik menjadi lebih ringan. Hal ini dikarenakan para Jumantik dapat langsung menyampaikan

hasil kerjanya melalui SMS. Hal ini menurut informan tersebut lebih efektif dan efisien, karena para Jumantik tidak harus ke kantor kelurahan untuk memberikan laporannya (Wawancara dengan Lia Arif, anggota Jumantik RT04/05 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

Tabel 4.14. Teknis Penulisan SMS dalam Pelayanan SMS Pelaporan

Jenis Pelayanan SMS	Kode	Contoh Kasus dan Teknis Penulisan SMS Pelaporan
Kebakaran	B	Kasus: Seorang warga bernama Agus menyaksikan kebakaran di toko X Jl.ABC tanggal 1 Januari 2008. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: B_kebakaran di toko x jl.abc sekarang (agus jl.kamboja 1 08/02)
Banjir	BR	Kasus: Seorang warga bernama Agus menyaksikan banjir besar di wilayah X Jl. ABC tanggal 1 Januari 2008. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: BR_banjir besar di jl.abc cepat darurat (agus jl.kamboja 1 08/02)
Kriminal	K	Kasus: Seorang warga bernama Agus mengetahui tindakan kriminal perampokan di rumah Tn.X, Jl.ABC tanggal 1 Januari 2008. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: K_ada perampokan rumah Tn.X jl.abc sekarang (agus jl.kamboja 1 08/02)
Lingkungan	L	Kasus: Seorang warga bernama Agus menyaksikan pohon besar tumbang di Jl.ABC tanggal 1 Januari 2008. Pohon tersebut menimpa rumah warga di bawahnya. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: L_pohon tumbang di jl.abc menimpa rumah warga (agus jl.kamboja 1 08/02)
Narkoba	N	Kasus: Seorang warga bernama Agus menyaksikan/mengetahui adanya pengguna narkoba di Jl.ABC tanggal 1 Januari 2008. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: N_pestanarkoba di jl.abc cepat tangkap sekarang (agus jl.kamboja 1 08/02)
Pemberantasan Sarang Nyamuk.	PSN	Kasus: Jumantik bernama Lia Arif telah memeriksa 75 rumah, dan terdapat 3 rumah positif jentik Isi SMS: PSN_75_3 (lia arif, Rw08 RT02)

Sumber: Telah diolah kembali

4.2.1.3. Pelayanan SMS Undangan

Jenis pelayanan *SMS* Undangan yang disediakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dapat digunakan oleh kedua belah pihak, yaitu pihak instansi kelurahan sendiri dan warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Hal ini mengindikasikan bahwa jenis *SMS* ini lebih ditujukan untuk meningkatkan koordinasi internal dan eksternal. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, “*SMS* undangan sebenarnya lebih ditujukan untuk meningkatkan koordinasi internal dan eksternal. Layanan ini juga menurut saya unik karena bisa dimanfaatkan oleh dua pihak, yaitu kita dan warga. Jadi kita dan warga bisa saling mengundang di sini. Kalau ada rapat penting, kita bisa mengundang dewan kelurahan, RT dan RW. Lalu kalau warga ada acara peresmian atau acara formal kalau 17-an misalnya, itu bisa mengundang kita dari kelurahan” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).



Bagan 4.2. Interaksi Dua Arah Dalam *SMS* Undangan

Sumber: telah diolah kembali

Berdasarkan pernyataan informan tersebut, pengiriman undangan atau informasi lainnya dalam bentuk pesan *SMS* dapat dimanfaatkan oleh dua pihak. Pertama, undangan melalui *SMS* dikirimkan oleh pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur yang ditujukan kepada warganya. Kedua, undangan melalui *SMS* dikirimkan oleh warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur kepada instansi Kelurahan Pisangan Timur.

Selanjutnya, yang harus diperhatikan oleh warga saat mengakses jenis *SMS* Undangan adalah adanya kode tertentu yang wajib dicantumkan dalam setiap *content* atau isi *SMS* yang ingin dikirim kepada pihak kelurahan. Dalam hal ini salah seorang informan mengatakan, “*Ngetik* layanan *SMS* Undangan ini paling mudah, karena kodenya itu cuma huruf “U” saja” (wawancara dengan Anda, Koordinator *Database* Sub Unit Operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Tabel 4.15. Jenis *SMS* Undangan dan Kode Aksesnya

Jenis Layanan <i>SMS</i>	Kode
Undangan	U

Sumber: Hasil wawancara dengan Anda, koordinator database sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008. Telah diolah kembali

Sedangkan teknis cara penulisannya akan dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.16. Teknis Penulisan *SMS* dalam *SMS* Undangan

Jenis <i>SMS</i>	Kode	Contoh Kasus dan Teknis Penulisan <i>SMS</i> Undangan
Undangan	U	<p>Kasus: Seorang perangkat RW/RT Pisangan Timur bernama Agus ingin mengundang Kepala Kelurahan di acara HUT RI yang akan dilaksanakan pada tanggal 22 Agustus 2008 di Lapangan Sepak Bola RT.08/02.</p> <p>Isi <i>SMS</i>: U_Mohon Ibu Lurah menghadiri HUT RI di tempat kami (Agus Rt08/02)</p>

Sumber: Hasil wawancara dengan Anda, koordinator database sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008. Telah diolah kembali

4.2.1.4. Pelayanan SMS Kesehatan

Sesuai namanya, *SMS Kesehatan* merupakan sarana bagi warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur untuk melakukan pengaduan atau pelaporan tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah kesehatan. Menurut salah seorang informan, “Kalau *SMS Kesehatan* itu kita berikan sebagai sarana warga kita melakukan pengaduan atau pelaporan di bidang kesehatan, seperti misalnya flu burung, atau demam berdarah gitu...nah yang sifatnya *urgent* nantinya juga kita ditindaklanjuti” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008). Selain itu, informan tersebut menambahkan bahwa *SMS Kesehatan* ini juga dapat dimanfaatkan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk menginformasikan kepada warga—dalam hal ini diwakili oleh ketua RW dan RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur—tentang jadwal-jadwal penting di bidang kesehatan yang dilakukan oleh Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) seperti pemberian vaksinasi kepada anak-anak balita (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur pada Selasa 15 April 2008).

Untuk mengakses layanan *SMS Kesehatan*, instansi Kelurahan Pisangan Timur memberikan kode-kode tertentu yang wajib dicantumkan oleh warga di awal *content* atau isi pesan *SMS*-nya. Pemberian kode ini didasari atas jenis laporan yang telah diklasifikasikan oleh pihak Kelurahan Pisangan Timur. “Yang kesehatan itu jenis layanannya untuk Fluburung, kodenya itu ”FB”, terus Demam Berdarah itu ”DB”, terus Gizi buruk ”GB” dan Folio itu ”F”” (wawancara dengan Anda, Koordinator *Database* Sub Unit Operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Tabel 4.17. Klasifikasi Jenis Layanan dan Kode yang Dibutuhkan
Dalam SMS Kesehatan

Jenis SMS	Kode
Fluburung	FB
Demam Berdarah	DB
Gizi Buruk	GB
Folio	F

Sumber: Hasil wawancara dengan Anda, Koordinator *Database* Sub Unit Operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008 di Jakarta. Telah diolah kembali

Sedangkan teknis penulisan SMS Kesehatan dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18. Teknis Penulisan SMS Kesehatan

Jenis SMS	Kode	Contoh Kasus dan Teknis Penulisan SMS Kesehatan
Flu Burung	FB	Seorang warga bernama Agus melaporkan bahwa Tn X, warga RT 08/02 No.2, menderita sakit yang ciri-cirinya seperti Flu Burung. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: FB_Tn. X Rt 08/02 No.2 sakit dengan ciri-ciri FB (agus jl.kamboja 1 08/02)
Demam Berdarah	DB	Seorang warga bernama Agus menyaksikan ada korban demam berdarah di wilayah X Jl. ABC Rt08/02 No.3. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: DB_di Jl. ABC RT08/02 No.3 cepat darurat (agus jl.kamboja 1 08/02)
Gizi Buruk	GB	Seorang warga bernama Agus mengetahui salah seorang warga Rt8/02 menderita Gizi buruk. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: GB_di wilayah RT08/02 cepat bantu (agus jl.kamboja 1 08/02)
Folio	F	Seorang warga bernama Agus mengetahui salah seorang warga Rt8/02 menderita Folio atau indikasi Folio. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Isi SMS: F_warga di RT08/02 terindikasi Folio, cepat bantu (agus jl.kamboja 1 08/02)

Sumber: Hasil Wawancara dengan Anda, koordinator database sub unit operasional TI di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008 di Jakarta. Telah diolah kembali

4.2.1.5. Pelayanan SMS Administrasi

SMS Administrasi merupakan sarana yang diberikan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur bagi warganya untuk dapat melakukan perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui *SMS*. Sama halnya dengan teknis penulisan atau pengetikan jenis *SMS* sebelumnya, untuk mengakses *SMS* Administrasi ini warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur wajib mencantumkan kode tertentu di awal *content* atau isi pesan *SMS*-nya. Hanya saja, karena *SMS* Administrasi ini hanya memberikan pelayanan perpanjangan KTP, maka kode yang diberikan pun hanya satu, yaitu “KTP”. Hal ini dungkapkan informan: “Untuk layanan *SMS* KTP ini ya kodenya “KTP” juga di depannya” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Tabel 4.19. Kode yang Dibutuhkan Dalam Pelayanan *SMS* Administrasi

Jenis <i>SMS</i>	Kode
<i>SMS</i> Administrasi (perpanjangan KTP)	KTP

Sumber: Hasil wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008. Telah diolah kembali

Selanjutnya, teknis penulisan *SMS* pada Pelayanan *SMS* Administrasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20. Teknis Penulisan *SMS* Dalam Pelayanan *SMS* Administrasi

Jenis Layanan <i>SMS</i>	Kode	Teknis Penulisan <i>SMS</i> Laporan
Administrasi (Perpanjangan) Kartu Tanda Penduduk	KTP	Tanggal 1 Januari 2008 seorang warga bernama Agus melaporkan bahwa KTP-nya akan habis masa berlakunya pada 15 Januari 2008. Alamat pelapor Jl. Kamboja No.1 08/02 Cara penulisan: KTP_nomor KTP_nama lengkap pelapor_tanggal lahir dan alamat pelapor Isi <i>SMS</i> : KTP_12.345.678912.345_agus sudibyo_1/1/1977 jl.kamboja 1 Rw08 Rt02

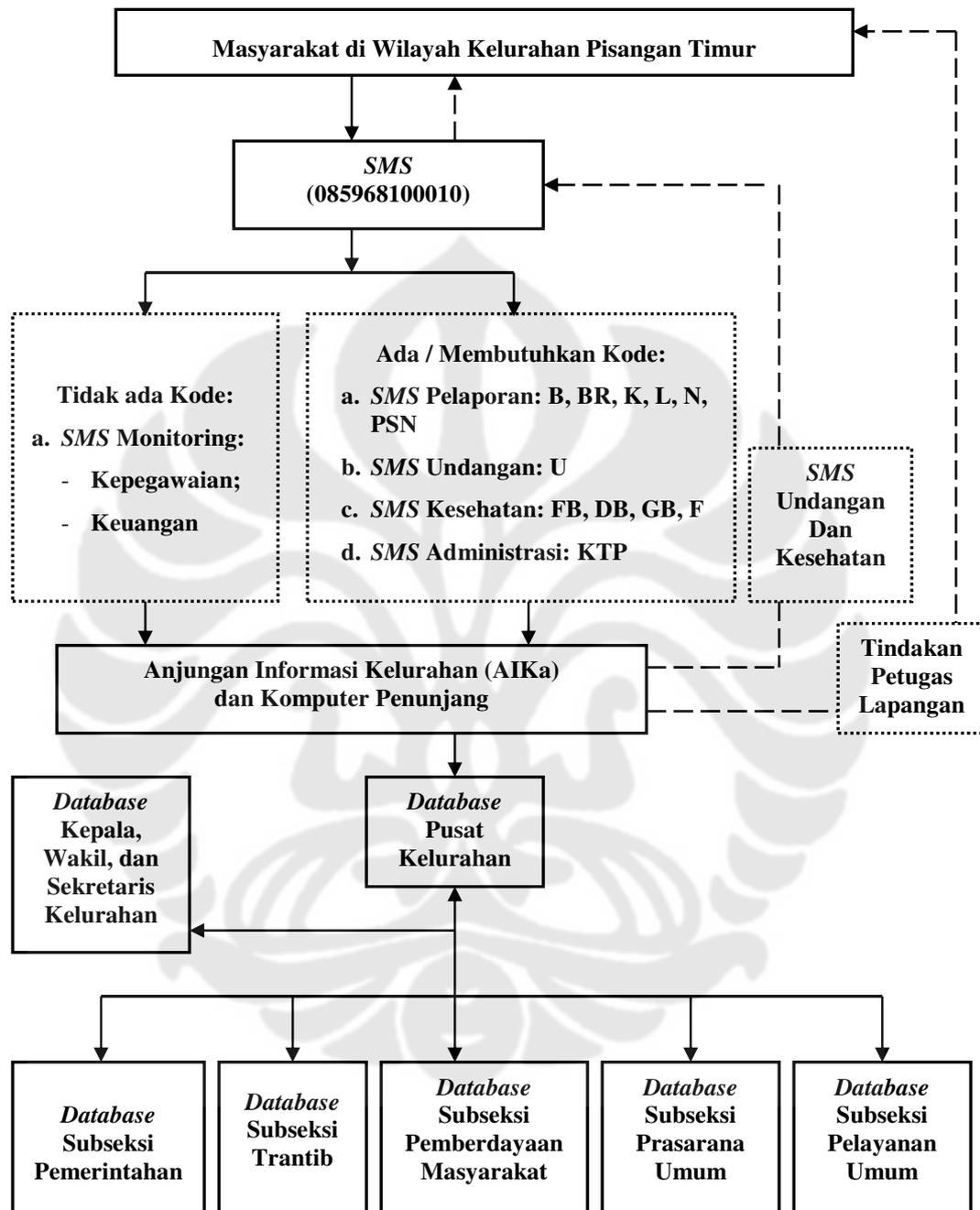
Sumber: Hasil wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008. Telah diolah kembali

Yang harus diperhatikan warga saat mengakses jenis layanan *SMS* Adminitrasi adalah pencantuman kode dan isi yang dimasukkan harus benar. Selain itu, adanya batasan waktu minimal pengiriman informasi untuk memperpanjang KTP yaitu 10 hari. Jadi jika keesokan harinya KTP salah seorang warga yang bersangkutan habis masa berlakunya, *SMS* perpanjangan KTP dari warga harus dilakukan sepuluh hari sebelumnya. Berikut pernyataan salah seorang informan terkait hal ini:

Wow enggak bisa begitu mas, informasi perpanjangan KTP lewat SMS itu minimal 10 hari. Itu untuk membantu kerja kita juga. Kan setelah informasi itu diterima AIKa terus masuk database umum, nanti akan tersalur secara otomatis ke database tiap subseksi pemerintahan yang kerjanya melakukan pengadministrasian KTP. Kita kan butuh napas juga. Terus KTP-nya kan butuh tandatangan Lurah juga, itu kan butuh waktu. Jadi kalau besok KTP habis terus hari ini SMS ke kita, ya...maaf-maaf aja kalau enggak kita proses, begitu (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Kemudian, setelah KTP tersebut selesai dibuat, salah seorang informan mengatakan bahwa warga yang telah menginformasikan perpanjangan KTP-nya melalui *SMS*, tetap harus datang ke instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk mengambilnya. “Kalau mau dipastikan jadi ya 15 hari setelah warga *SMS* ke kita, warga tinggal bawa foto *aja*, terus *ngambilnya* ya warga *tetep* harus datang ke kita, ini *kan* juga buat keamanan, jadi kita bisa lihat *oh...si A* itu rupanya seperti ini gitu. Tapi kalau KTP nya bisa dikirimin lewat *SMS* *sih* *enggak* papa warga *enggak* usaha datang ke sini, hahaha...(wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Untuk lebih menjelaskan alur layanan SMS berikut digambarkan dalam bentuk bagan:



Bagan 4.3. Alur Layanan SMS di Instansi Kelurahan Pisangan Timur

Sumber: telah diolah kembali

Tabel 4.21. Matriks Jenis SMS, Kode dan Teknis (Cara) Mengakses

Jenis SMS	Kode	Cara Akses → Kirim ke 085968100010
Monitoring: a. Kepegawaian; b. Keuangan.	-	Isi Laporan (nama pelapor dan alamat lengkap/singkat)
Pelaporan:		
a. Kebakaran	B	B_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
b. Banjir	BR	BR_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
c. Kriminal	K	K_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
d. Lingkungan	L	L_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
e. Narkoba	N	N_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
f. Pemberantasan Sarang Nyamuk	PSN	PSN_jumlah rumah yang diperiksa _jumlah rumah positif jentik_nama jumentik dan RW/RT-nya
Undangan:		
Undangan	U	U_ hal/nama atau instansi yang diundang (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
Kesehatan:		
a. Fluburung	FB	FB_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
b. Demam Berdarah	DB	DB_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
c. Gizi Buruk	GB	GB_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
d. Folio	F	F_ waktu dan tempat kejadian (nama pelapor & alamat lengkap/singkat)
Administrasi:		
Kartu Tanda Penduduk	KTP	KTP_nomor KTP_nama pelapor_tanggal lahir dan alamat pelapor

Sumber: Rangkuman hasil wawancara beberapa informan di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Telah diolah kembali

4.2.2. Hasil Laporan SMS Warga Berdasarkan Database AIKa (Periode Januari-Oktober 2008)

4.2.2.1. Pelayanan SMS Monitoring

Sejak Pelayanan *SMS Monitoring* ini mulai efektif diterapkan pada bulan Desember 2007, jumlah laporan *SMS* warga Kelurahan Pisangan Timur yang masuk sampai dengan bulan Oktober 2008 berdasarkan data pada *database* AIKa relatif sedikit. Berikut penjelasan dalam bentuk tabel:

Tabel 4.22. Data *SMS Monitoring* dalam *Database* Kelurahan (Periode Januari sampai dengan Oktober 2008)

Bulan	Kepegawaian	Keuangan	% Kepegawaian	% Keuangan
Januari	12	1	23,0	25
Februari	9	2	17,3	50
Maret	6	0	11,5	0
April	6	0	11,5	0
Mei	5	0	9,6	0
Juni	7	0	13,5	0
Juli	4	0	7,7	0
Agustus	0	1	0	25
September	1	0	1,9	0
Oktober	2	0	3,8	0
Jumlah	52	4	100	100

Sumber: *Database* AIKa instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Berdasarkan data tersebut, jumlah *SMS Monitoring* yang masuk dari warga ke Kelurahan Pisangan Timur yang melapokan masalah kepegawaian sebanyak 52 laporan. Sedangkan jumlah *SMS Monitoring* warga terkait masalah keuangan, adalah sebanyak 4 laporan. Sebagaimana pernyataan salah seorang informan di instansi Kelurahan Pisangan Timur, semua jenis laporan akan ditindaklanjuti (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara pertama, Jumat 11 April 2008). Namun sayangnya, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur tidak memiliki data tertulis tentang berapa banyak dari seluruh laporan Pelayanan *SMS Monitoring* yang masuk tersebut yang telah ditindaklanjuti. Ketika hal ini dikonfirmasi kepada pihak instansi Kelurahan

Pisangan Timur, salah seorang informan tidak menampik hal ini, namun informan yang bersangkutan terlihat sedikit berang.

Ya memang segitu data yang masuk. Kita memang tidak memiliki catatan berapa banyak laporan *SMS Monitoring* warga tersebut yang telah kita selesaikan. Yang penting *kan* ini sudah jadi bahan koreksi kita bahwa masih ada pegawai kita yang lalai atau bahkan jadi oknum dalam hal keuangan misalnya, ini internal kita, jadi menurut saya warga dan anda *enggak* perlu tahu banyak apakah sudah kita selesaikan atau belum. *Toh* pelayanan kita sama warga baik-baik saja selama ini, ya *kan*...lagipula data *SMS Monitoring* yang masuk juga pasti ditanyakan sama dewan kelurahan...mereka *kan* wakil masyarakat di sini...Sudah *lah*, yang penting selama ini kita sudah berusaha untuk melayani dan menindaklanjuti setiap laporan warga yang masuk, itu intinya, jadi buat apa data tertulis (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Laporan warga melalui layanan *SMS Monitoring* juga cenderung tidak ditindaklanjuti secara tegas oleh pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur, hal ini disebabkan tidak adanya *punishment and reward* bagi pegawai kelurahan yang dilaporkan oleh warga melalui Pelayanan *SMS Monitoring*. Salah seorang informan mengatakan, “Sudahlah tidak usah membahas masalah *punishment dan rewards* segala, masalah itu cukup internal pimpinan di sini saja mau diapakan nanti orang-orang itu, jadi untuk menghukum dan memberi penghargaan bagi pegawai sini itu urusan kita, bukan anda dan bukan Dewan Kelurahan” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Beberapa informan yang berasal dari dewan kelurahan juga menyatakan hal yang sama. Menurut beberapa informan tersebut, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur tidak pernah mengungkapkan secara jelas bagaimana tindaklanjut dari laporan warga melalui *SMS* dalam lingkup *SMS Monitoring*. Informan mengatakan:

Kita memang sempat beberapa kali menanyakan bagaimana tindaklanjut laporan warga terkait *SMS* ini. Namun jawaban yang kita dapat ya begitu,

kelurahan bilang sudah diusut kebenarannya, dan sudah memanggil staf kelurahan yang dilaporkan warga. Namun datanya itu, maksud saya siapa-siapa pegawai kelurahan yang berbuat dan bagaimana kelanjutannya itu tidak pernah diberitahukan ke kita, dewan kelurahan. Datanya *aja enggak* ada, yang ada itu cuma banyaknya laporan warga yang masuk saja. Kalaupun sudah ditindaklanjuti sama Bu lurah, *kok* masih ada saja *SMS* model ini yang masuk, *iya kan*, ini *kan* berarti masih ada pegawai kelurahan yang bandel (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum Dewan Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Senin 10 Nopember 2008).

Sedangkan informan lainnya mengatakan sebagai berikut:

Saya enggak pernah tahu *gimana-gimananya* setelah itu. Yang saya tahu memang cuma laporan dari mereka aja, tapi kalau kita tanya langsung orang kelurahan terutama pimpinannya, mereka cuma bilang kita sudah tindaklanjuti dengan tegas. Malah waktu kita *ngotot nanya*, mereka bilang “ini urusan internal kelurahan, dan enggak etis kalau masalah internal di informasikan ke warga”, begitu katanya. Jadi ya saya *enggak* tahu masalah ini (wawancara dengan Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Senin 10 Nopember 2008).

Berdasarkan hal tersebut, timbul kesan bahwa *SMS Monitoring* yang disediakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur bagi warga guna melaporkan tindakan oknum-oknum kelurahan yang tidak terpuji tidak ditindaklanjuti secara serius. Hal ini terlihat dari masih adanya laporan warga melalui *SMS* yang masuk ke *database* AIKa sampai dengan bulan Oktober 2008. Fenomena ini dapat menggambarkan bahwa tujuan diberlakukannya *SMS Monitoring* di instansi Kelurahan Pisangan Timur guna mendukung transparansi, belum sepenuhnya terwujud. Hal ini disebabkan karena pihak dewan kelurahan sebagai wakil dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur tidak mengetahui bagaimana perlakuan pimpinan di instansi Kelurahan Pisangan Timur terhadap pegawai kelurahan yang dilaporkan tidak bekerja secara benar oleh warga.

4.2.2.2. Pelayanan SMS Pelaporan

Sejak layanan *SMS* Laporan ini efektif diterapkan pada bulan Desember 2007 lalu, berdasarkan data yang berasal dari *database* AIKa, jumlah laporan *SMS* warga Kelurahan Pisangan Timur yang masuk sampai dengan bulan Oktober 2008 didominasi oleh laporan lingkungan dengan 271 laporan yang masuk. Kedua adalah laporan anggota Jumantik sebanyak 25 kasus. Disusul dengan narkoba diurutan ketiga dengan jumlah 6 laporan kasus, terakhir 3 laporan warga terkait tindak kriminal.

Tabel 4.23. Data *SMS* Pelaporan Dalam *Database* Kelurahan
(Periode Januari – Oktober 2008)

Bulan	Kebakaran	Banjir	Kriminal	Lingkungan	Narkoba	PSN
Januari	0	0	1	85	2	0
Februari	0	0	1	61	1	1
Maret	0	0	0	12	0	0
April	0	0	0	10	0	0
Mei	0	0	0	7	0	0
Juni	0	0	0	18	0	0
Juli	0	0	1	23	1	7
Agustus	0	0	0	21	1	14
September	0	0	0	23	1	3
Oktober	0	0	0	11	0	0
Jumlah Total	0	0	3	271	6	25

Sumber: *Database* AIKa instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Berdasarkan data tersebut, menurut instansi Kelurahan Pisangan Timur dari 271 laporan mengenai Lingkungan yang masuk dari warga melalui *SMS*, sebagian besarnya didominasi oleh masalah penanggulangan sampah. Hal ini dinyatakan oleh informan berikut:

Data yang saya punya itu begini, dari 271 laporan yang masuk itu paling besar keluhan masyarakat terhadap sampah, dan prasarana penunjang kebersihan terutama di pasar-pasar. Laporan ini sudah kita lanjutkan kepada Subseksi Sarana dan Prasarana Umum. Dan hasilnya kita sudah menambah jumlah gerobak sampah kita dari yang tadinya 62 gerobak menjadi 83 gerobak

sampah. Lalu kita juga menambah jumlah petugas kebersihan dari yang tadinya 33 sekarang ini kalau *enggak* salah jadi...mmm...sekitar 37 atau 38-an orang. *Nah* kalau yang ada di pasar-pasar, kita juga kerjasama dengan PD Pasar Jaya, *kan* mereka punya andil besar di situ, jadi untuk penambahan jumlah gerobak sampah di pasar itu saya belum punya datanya (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Sedangkan terkait jumlah laporan Jumantik di mana terdapat 25 kasus adanya jentik nyamuk penyebab penyakit, salah seorang informan menyatakan telah menindaklanjuti laporan Jumantik tersebut dengan melakukan koordinasi dengan RW dan RT setempat untuk melakukan sosialisasi kebersihan kepada warga dan pengasapan sarang nyamuk oleh petugas. “Untuk yang laporan Jumantik itu kita tindaklanjuti dengan sosialisasi kebersihan sama RW dan RT di kita. Terus adanya jentik *kan* paling besar bulan Agustus itu, kita juga sudah melakukan pengasapan sarang nyamuk oleh petugas kita di lapangan (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008). Adanya pengasapan yang dilakukan oleh petugas di lapangan, diakui oleh informan yang berasal dari warga Kelurahan Pisangan Timur. “Ya *enggak* otomatis hari ini kita lapor, langsung ada *fogging*. Paling jarak seminggu atau dua minggu baru petugas langsung melakukan *fogging* di wilayah yang kita laporkan. Saya tahu persis *kok*, tapi waktu dan jamnya itu kapan saya lupa, tapi *kalo* ditanya sudah dilakukan *fogging* itu benar (wawancara dengan Lia Arif, anggota Jumantik RT04/05 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

Selanjutnya berdasarkan *database* AIKa, dalam periode Januari sampai dengan Desember 2008 juga terdapat laporan SMS warga sebanyak tiga (3) kasus kriminal dan enam (6) kasus narkoba. Menurut informan di lingkungan Kelurahan Pisangan Timur, hal ini langsung ditindaklanjuti dengan mengirimkan petugas kelurahan ke lokasi kejadian. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan:

Khusus untuk narkoba, waktu itu kita langsung kirim petugas kita ke lapangan. Hasilnya kalau *enggak* salah waktu itu sekitar 5 orang yang kita tangkap bersama aparat kepolisian untuk yang narkoba. Kita *enggak* main-main sama kasus obat-obatan terlarang *kayak* gini. Tapi untuk yang kriminal,

kita *enggak* dapat apa-apa, karena saat itu seingat saya itu penjambretan di jalan sebelah kantor Bea Cukai itu *lho*, jambretnya sudah lari, ya sudah, kita *enggak* dapat apa-apa (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

4.2.2.3. Pelayanan SMS Undangan

Sejak Pelayanan *SMS* Undangan ini efektif diterapkan pada bulan Desember 2007 lalu, berdasarkan data yang berasal dari *database* AIKa, layanan *SMS* Undangan lebih sering digunakan oleh instansi Kelurahan Pisangan timur ketimbang warganya. Hal ini terlihat dari jumlah surat keluar dan masuk yang terekam dalam *database* Kelurahan Pisangan Timur periode Januari sampai dengan Oktober 2008. Berikut penjelasannya dalam bentuk tabel:

Tabel 4.24. Data *SMS* Undangan Dalam *Database* Kelurahan
(Periode Januari – Oktober 2008)

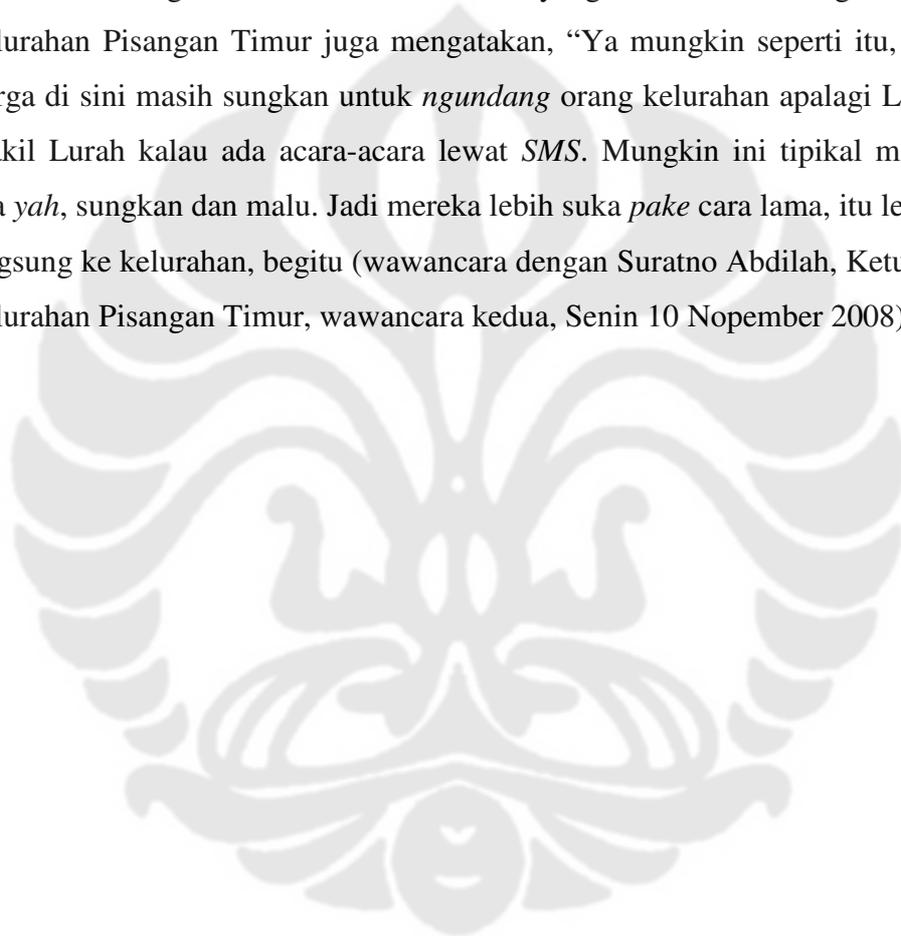
Bulan	Jumlah Surat Masuk	Jumlah Surat keluar
Januari	3	37
Februari	5	33
Maret	0	29
April	0	31
Mei	1	33
Juni	0	35
Juli	0	37
Agustus	16	56
September	1	12
Oktober	0	26
Jumlah Total	26	329
Persentase (%)	7,32	92,68

Sumber: *Database* AIKa instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Berdasarkan data yang terekam dalam *database* Kelurahan Pisangan Timur tersebut, terlihat bahwa penggunaan pelayanan *SMS* Undangan lebih didominasi oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur. Hal ini terbukti dengan jumlah surat keluar di instansi Kelurahan Pisangan Timur yang mencapai 92,68% dari total keseluruhan. Sedangkan surat masuk ke instansi Kelurahan Pisangan Timur yang

berasal dari warga di wilayahnya hanya sekitar 7,32%. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, “Ya salah sendiri, *abis* menurut saya masyarakat di sini masih sungkan untuk mengirimkan surat undangan lewat *SMS* ke kita, mungkin masih ikut budaya lama ya, warga masih merasa *enggak enak lah* begitu, apalagi kalau mau mengundang Ibu, mungkin mereka masih sungkan dan kurang enak *gitu*” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Senada dengan hal tersebut, informan yang berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur juga mengatakan, “Ya mungkin seperti itu, sebagian warga di sini masih sungkan untuk *ngundang* orang kelurahan apalagi Lurah atau Wakil Lurah kalau ada acara-acara lewat *SMS*. Mungkin ini tipikal masyarakat kita *yah*, sungkan dan malu. Jadi mereka lebih suka *pake* cara lama, itu lewat surat langsung ke kelurahan, begitu (wawancara dengan Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Senin 10 Nopember 2008).



4.2.2.4. Pelayanan SMS Kesehatan

Sejak Pelayanan *SMS* Kesehatan ini efektif diterapkan pada bulan Desember 2007 lalu, berdasarkan data yang berasal dari *database* AIKa, layanan *SMS* Kesehatan mendapat tanggapan positif dari warganya. Hal ini terlihat dari adanya laporan *SMS* warga di tiap jenis layanan yang disediakan dalam layanan *SMS* Kesehatan. Berikut disajikan data Pelayanan *SMS* Kesehatan yang terekam dalam *database* AIKa sejak periode Januari sampai dengan Oktober 2008:

Tabel 4.25. Data Layanan *SMS* Kesehatan Dalam *Database* Kelurahan
(Periode Januari – Oktober 2008)

Bulan	Flu Burung (FB)	Demam Berdarah (DB)	Gizi Buruk (GB)	Folio (F)
Januari	3	0	0	0
Februari	1	0	0	0
Maret	0	0	1	0
April	0	0	0	0
Mei	0	0	0	0
Juni	0	0	0	1
Juli	0	0	0	0
Agustus	0	3	0	0
September	0	2	0	0
Oktober	0	0	0	0
Jumlah	4	5	1	1

Sumber: *Database* AIKa instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Adanya empat laporan warga terkait wabah Flu Burung, tiga di antaranya terjadi di bulan Januari 2008. Menyikapi hal tersebut Instansi Kelurahan Pisangan Timur mengaku langsung terjun ke lapangan dengan bekerjasama dengan beberapa orang dokter yang bertugas di dua Puskesmas di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Ketiga pasien *suspect* Flu Burung tersebut langsung dirujuk ke salah satu rumah sakit yang ada di Jakarta. Pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur akhirnya bisa bernafas lega saat ketiga orang warganya tersebut dinyatakan negatif flu burung. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan berikut ini:

Laporan Flu burung yang Januari itu staf saya langsung berkoordinasi dengan beberapa orang dokter dari dua puskesmas yang kita ajak koordinasi. Alhamdulillah, hasil ketiga *suspect* itu negatif. Kita sempat cemas juga

awalnya, tapi untung tidak terjadi apa-apa. Menurut saya respon masyarakat sama Flu Burung ini baik sekali ke kita ya, mereka langsung lapor lewat *SMS* ke kita. Dan kita sangat senang karena kalau kita cepat tahu seperti itu, kita bisa cepat melakukan penanganan (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Adanya lima laporan *SMS* warga tentang wabah demam berdarah di bulan Agustus dan September, juga telah ditindaklanjuti dengan pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur. Hal ini sebagaimana diutarakan oleh salah seorang informan. “Ini ada hubungannya dengan laporan Jumantik tadi, *kan* datanya juga sudah jelas kalau laporan Jumantik itu ada indikasi jentik dan sarang nyamuk itu di bulan agustus. Dan di bulan itu laporan DB juga mulai banyak di masyarakat, jadi waktu itu langsung kita upayakan diadakan penyemprotan oleh petugas kesehatan kita (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008). Sedangkan penanganan pihak Kelurahan Pisangan Timur terkait laporan tentang gizi buruk dan folio dari warga berdasarkan *database* AIKa, salah seorang informan mengatakan “Itu sama, sudah selesai juga, waktu itu kita langsung koordinasi dengan pengurus posyandu di kita. Alhamdulillah bisa ditangani. Kalau mas maulihat kegiatan posyandunya bisa kok, nanti datang aja hari minggu biasanya itu...sebentar...mm..minggu kedua. *Tuh* posyandunya di sebelah kelurahan persis (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

4.2.2.5. Pelayanan *SMS* Administrasi

Jenis layanan *SMS* Administrasi merupakan salah satu jenis layanan berbasis *SMS* yang menjadi favorit warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Dari data yang terekam dalam *database* AIKa menyebutkan bahwa terdapat 3060 laporan *SMS* warga yang masuk. Hal ini tentunya mengindikasikan bahwa kedisiplinan warga dalam hal kepemilikan identitas diri cukup tinggi. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, “Yang pasti layanan *SMS* KTP ini jadi favorit warga kita, *lha* lihat *aja* datanya *tuh*, jumlahnya ribuan *kan*, hahaha....tapi

menurut saya ini sangat baik *yah* karena ini *kan* menunjukkan bahwa rasa disiplin mereka untuk memiliki identitas diri itu tinggi, begitu (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Tabel 4.26. Data Layanan SMS Admisnistrasi Dalam *Database* Kelurahan
(Periode Januari – Oktober 2008)

Bulan	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Januari	415
Februari	512
Maret	495
April	321
Mei	345
Juni	127
Juli	224
Agustus	195
September	112
Oktober	314
Jumlah	3060

Sumber: *Database* AIKa instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Salah seorang informan yang berasal dari warga mengatakan bahwa banyaknya warga Pisangan Timur yang mengakses layanan SMS Administrasi disebabkan karena sisi kepraktisan dari layanan ini, di mana warga yang KTP-nya akan habis masa berlakunya dapat langsung menginformasikan kepada pihak kelurahan untuk diperpanjang/dibuatkan KTP baru sebagai pengganti. “Banyaknya SMS KTP ini menurut saya ya karena warga lebih senang langsung SMS daripada harus urus ke RT dulu begitu. *Kan* enak, tinggal SMS *doang*, terus *besokannya* tinggal *ngambil* KTP yang sudah jadi” (wawancara dengan Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Senin 10 Nopember 2008).

4.2.3. Rencana Pengembangan

Program jangka panjang instansi Kelurahan Pisangan Timur terkait penerapan TI berbasis SMS ini, berencana akan lebih mengembangkan jenis layanan SMS sehingga lebih bervariasi. Seperti penerapan layanan SMS untuk pembuatan akte kelahiran, administrasi kewilayahan, dan program pemberdayaan masyarakat melalui pengentasan pengangguran di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Salah seorang informan menyatakan hal ini sebagai berikut:

Yang pasti kita terus memperbaiki layanan yang sekarang sudah ada ya...itu *enggak* akan kita hapus...tapi tetap akan kita pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Mungkin ke depannya kita berupaya untuk menambah jenis layanannya. Ini baru mungkin *aja lho*...Konkretnya itu begini, saya punya angan-angan SMS ini untuk pembuatan akte kelahiran. Jadi *kan* warga sini enak, habis melahirkan bisa langsung SMS kita, gitu. Terus juga mungkin untuk administrasi kewilayahan dan program pemberdayaan masyarakat dengan SMS lowongan kerja misalnya. Tapi ya itu tadi, format teknisnya saya belum dapat ide *nih*, baru angan-angan saja (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008).

4.3. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan TI Berbasis SMS

4.3.1. Faktor-faktor Pendukung

4.3.1.1. Komitmen Banyak Pihak

Komitmen dari banyak pihak dalam hal kesiapan penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur merupakan suatu gaya pendorong yang sangat kuat. Komitmen ini menjadi penting mengingat budaya bangsa Indonesia yang membutuhkan sosok pemimpin teladan dalam melaksanakan segala kegiatan. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang informan:

Faktor yang mendukung itu menurut saya adalah komitmen pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan TI ini. Pertama itu komitmen kita, lalu masyarakat, pihak ketiga dan komitmen para pemimpin saat ini. Ketika saya *sounding* ide ini melalui telepon pada Pak Gubernur, dia sangat mendukung saya. Begitu

juga ketika saya *sounding* ke Pak Walikota dan Camat Pulogadung, mereka juga mendukung saya. Hal ini yang menurut saya lebih leluasa dalam bekerja merealisasikan ide-ide saya (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008).

Hal senada juga diutarakan informan lainnya berikut ini:

Menurut saya adanya dukungan itu ya datang dari kita sendiri, ya dari pimpinan di sini, seluruh jajaran staf kita...lalu, mm...dewan kelurahan dan masyarakat yang ada di wilayah kerja kita. Dari pimpinan kita juga begitu, seperti Pak Gubernur yang memang dari awal sudah *concern* untuk berusaha melayani publik lebih baik. Dia juga yang meresmikan *SMS* ini di kita. Kemudian Pak Walikota dan Pak Camat yang sudah banyak membantu memberikan dukungan dan memberikan izin kita untuk mengambil kebijakan menerapkan teknologi *SMS* ini di sini (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Adanya komitmen dari banyak pihak menjadikan penerapan dan pelaksanaan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur berjalan cukup berhasil. Sejak penerapannya di masyarakat dilakukan secara resmi bulan November 2007 lalu, TI berbasis *SMS* ini masih berjalan hingga sekarang.

4.3.1.2. Dukungan Pihak Swasta

Dukungan dari pihak swasta yang menjadi rekan kerja instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam menerapkan TI berbasis *SMS*, menurut salah seorang informan merupakan salah satu faktor pendukung penting lainnya. Berikut pernyataannya:

Selain komitmen pimpinan, pihak swasta juga telah banyak memberikan dukungan dan *support* buat kita. Bukti konkret dukungan mereka mungkin bisa dilihat dari besarnya potongan harga yang mereka berikan pada kita. Mereka mengatakan sama saya, itu merupakan salah satu bentuk CSR mereka kepada publik melalui instansi pemerintah seperti kita, itu yang saya senang. Jadi tanpa mereka, kita pasti akan berat untuk bertindak sendiri (wawancara

dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008).

Kerjasama antara pihak swasta dan pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sangat terlihat dalam penerapan TI berbasis *SMS* ini. Kondisi yang sinergi antara swasta dan pemerintah seperti ini, menurut salah seorang informan harus terus dikembangkan lagi:

Pihak swasta seperti Jaringmas melalui Pak James, dan Excelcomindo dengan Pak Dedy, menurut saya juga berperan banyak dalam mendukung penerapan *SMS* ini di kita. Hal ini menurut saya bagus sekali ya, karena dari sini akan terlihat bagaimana sinergi antara pemerintah dan swasta dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hal ini menurut saya harus terus dikembangkan lagi (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Berdasarkan penjelasan kedua informan tersebut, dapat disebutkan bahwa dukungan yang berasal dari pihak ketiga lebih dititikberatkan pada proses kerjasama yang mudah, dan terjangkau biaya yang ditawarkan oleh pihak ketiga. Hal ini merupakan faktor pendukung penting bagi instansi pemerintah di tingkat kelurahan seperti Kelurahan Pisangan Timur yang memiliki keterbatasan dan kemampuan dalam hal anggaran.

4.3.1.3. Dukungan Masyarakat

Masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* dalam suatu negara, mempunyai andil yang besar dalam menentukan arah kebijakan yang diambil pemerintahnya. Dalam lingkup penerapan TI berbasis *SMS* oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur, peran serta masyarakat sangat jelas terlihat. Hal ini dapat dianalogikan dari ikut dilibatkannya masyarakat proses penerapan TI berbasis *SMS* melalui peran dewan kelurahan dan perangkat RW dan RT dalam sosialisasi, serta partisipasi warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur dalam memberikan informasi kepada instansi Kelurahan Pisangan Timur melalui layanan *SMS*. Terkait hal ini, salah seorang informan mengatakan, “Jujur saja, tanpa adanya dukungan dari masyarakat kita yang sudah sangat kooperatif, saya yakin teknologi ini tidak akan berjalan maksimal. Makanya saya sangat berterimakasih kepada warga kita yang

telah mau menggunakan *SMS* ini dan memberikan banyak informasi ke kita, dan kita sangat hargai itu (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Salah seorang informan yang berasal dari warga masyarakat menambahkan bahwa sudah selayaknya masyarakat di suatu wilayah mendukung kebijakan pemerintah di daerahnya yang pro terhadap kepentingan masyarakat. “Menurut saya, sepanjang kebijakan yang diambil oleh pemerintah di suatu daerah itu ditujukan untuk kepentingan kita, kepentingan warganya, sudah sepantasnya kita ikut ambil bagian untuk membantu dan mendukung kebijakan itu” (wawancara dengan Suratno Abdilah, Ketua Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Kamis 1 Mei Agustus 2008).

4.3.1.4. Tingkat Kepemilikan *Handphone*

Djoko Agung Harijadi (2006) dalam seminar CIO MTI yang diselenggarakan UGM Yogyakarta mengatakan bahwa data Dewan TI dan Komputer (TIK) Nasional menyebutkan bahwa tingkat penetrasi penduduk Indonesia terhadap telepon selular mencapai 125 juta per tahunnya. Tingginya tingkat kepemilikan *handphone* oleh masyarakat Indonesia tentu merupakan salah satu faktor pendukung yang kondusif dalam penerapan TI berbasis *SMS* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang informan sebagai berikut:

Sekarang kita bicara realita saja ya, *handphone* itu saat ini bukan lagi barang mahal yang eksklusif. Menurut saya *handphone* itu sudah menjadi barang rakyat, yang mampu dimiliki oleh rata-rata penduduk di kita. saat ini pengamen saja ada yang punya *handphone*, bahkan tukang sayur, penarik ojek juga sudah *pake handphone*. Jadi menurut saya apa yang kita lakukan saat ini, dengan terapkan *SMS* di wilayah kita itu juga didukung oleh kepemilikan *handphone* di masyarakat kita yang cenderung sangat tinggi. Dan ini merupakan salah satu faktor pendukung buat penerapan *SMS* ini di kita (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008).

Hal senada juga diungkapkan oleh salah seorang informan. Bahkan menurutnya, komunikasi saat ini bagi penduduk Indonesia sudah menjadi kebutuhan yang sangat pokok. Hal ini tentunya akan berdampak pada tingginya kepemilikan handphone di masyarakat. Berikut pernyataan informan tersebut:

Kalau yang kita punya *sih* itu sekitar 80 sampai 100-an juta *yah*, itu khusus untuk pelanggan kita saja, belum sama *vendor* yang lain. Tapi setahu saya kalau dikatakan jumlahnya itu banyak, itu memang *reasonable yah*, karena kebutuhan untuk komunikasi bagi masyarakat di Indonesia ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat pokok, belum lagi faktor *lifestyle* yang doyan gonta-ganti *handphone* atau kartu perdana, itu tinggi sekali. Jadi intinya saya *sih* oke-oke saja kalau memang hal ini dijadikan faktor pendukung penerapan sistem *SMS* ini (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 07 April 2008).

4.3.1.5. Harga Sarana Pendukung Terjangkau

Salah satu unsur vital diterapkannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah terjangkaunya biaya untuk memperoleh sarana dan prasarana pendukung. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, pertama dukungan pihak swasta rekanan yang menawarkan harga yang relatif rendah dan terjangkau oleh anggaran Kelurahan Pisangan Timur, dan kedua harga sarana pendukung seperti set komputer, *Uninterruptable Power System (UPS)* dan sarana pendukung lainnya yang relatif murah di pasaran. Kedua hal tersebut mengakibatkan beban anggaran yang ditanggung oleh pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam penerapan TI berbasis *SMS* ini dapat ditekan seminimal mungkin. Terkait hal ini, salah seorang informan menyatakan sebagai berikut:

Menurut saya, sarana yang murah dan terjangkau itu merupakan faktor pendukung penerapan TI ini. Misalnya kalau harga komputernya, modemnya dan ongkos yang ditawarkan pihak swasta itu mahal-mahal semua, kita tentu *enggak* akan sanggup bayar. Terus ujung-ujungnya apa, kita *enggak* akan jadi menerapkan teknologi ini. Jadi ya menurut saya dengan harga sarana pendukung yang murah, itu merupakan dukungan yang sangat berarti buat

saya, dan buat instansi kelurahan ini (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Informan lainnya juga mengatakan, “Tapi menurut saya ada beberapa yah, pertama mungkin harga sarannya yang murah. Masalahnya dengan harga material sarana dan prasarana pendukung infrastruktur yang murah dan terjangkau, kita kelurahan jadi lebih diuntungkan tentunya, karena biaya ini tidak membebankan anggaran kita terlalu besar (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008). Namun sayangnya, pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur tidak bersedia memberikan perincian yang lebih detail terhadap anggaran yang digunakan dalam penerapan TI berbasis SMS di instansinya. “Untuk biaya detail dan rinci enggak perlulah Anda ketahui, itu internal kita saja. Yang penting jumlahnya sekian-sekian *kan* sudah tahu” (wawancara dengan Asiyanto, Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 16 April 2008).

4.3.2. Faktor Penghambat

4.3.2.1. Listrik dan Sinyal

Layaknya sebuah perangkat elektronika, asupan arus listrik adalah hal yang vital sebagai penopang daya utama. Begitu pula halnya dengan TI berbasis SMS yang diterapkan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur yang juga sangat bergantung pada ketersediaan arus listrik. Hal ini pula yang menjadi faktor penghambat utama berjalannya TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Salah seorang informan mengatakan, “Kalau ditanya apa hambatan utamanya, tentu saya akan menjawab pertama itu masalah listrik. Karena *kan* TI di kita bisa berfungsi itu sangat mengandalkan listrik, *nah kalo* sebentar-sebentar mati listrik kita kelimpungan juga (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Pendapat senada dilontarkan informan lainnya, “Salah satu hambatan utamanya ya listrik. Kalau PLN mematikan listrik bergiliran *kayak* yang sudah-sudah, terus kita kebagian, wah repot kita *enggak* bisa apa-apa. Dan pastinya pastinya TI SMS ini *enggak* akan jalan (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Menurut salah seorang informan ketersediaan arus listrik sampai saat ini belum mampu diatasi oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur. “Ya belum lah mas, kita kan bukan PLN yang bisa menentukan bahwa kantor kita hidup terus listriknya” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008). Upaya instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk menyediakan arus listrik secara swadaya pun terhambat karena instansi Kelurahan Pisangan Timur tidak memiliki pembangkit listrik atau genset. Terkait masalah ini, salah seorang informan mengatakan, “Ya *enggak* ada. Tapi memang, kita sedang berusaha memiliki genset. Itu rencana kita, masih *current sih*, jadi belum pasti kapan kita punya genset, tapi akan kita usahakan ke depannya” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Upaya untuk menyediakan genset oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur diakui oleh salah seorang informan lainnya. Namun karena keterbatasan dana, upaya ini masih sebatas rencana yang terus diupayakan. “Memang kita lagi mikirin hal ini. Ibu juga merencanakan kita harus punya genset. Tapi ya nanti dulu lah, kan masalahnya harga genset yang besar itu juga *enggak* murah. Kita nabung dulu barangkali. Atau tunggu dari sponsor, hahaha...” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Ketersediaan listrik yang sulit diprediksi, juga sempat menimbulkan kekhawatiran instansi Kelurahan Pisangan Timur saat mengoperasikan TI berbasis *SMS*. Kekhawatiran ini didasari atas ketakutan rusaknya sistem TI berbasis *SMS* tersebut, dan hilangnya data yang telah tersimpan dalam *database* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Salah seorang informan mengatakan, “Awalnya yang saya takutkan itu begini, saya khawatir data yang tersimpan dalam *database* itu hilang atau rusak. Terus saya juga takut kalau listrik itu byar pet, nyala...mati...nyala...mati gitu akan merusak sistem *SMS Gateway*-nya” (Wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Namun kekhawatiran tersebut dijawab oleh salah seorang informan, “Hahaha...jujur *yah*, kalau saya *sih* tenang-tenang saja, *kan* sudah ada UPS. Tapi memang, Ibu sempat takut banget sistem yang dibelinya itu rusak. Itu lucunya. Yah maklum *lah*, beliau *kan* tidak begitu

mengerti masalah perkomputeran begitu. Jadi ya Ibu yang panik begitu pertama kali listrik mati saat program ini dijalankan oleh kita” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Ketika masalah ini dikonfirmasi kepada pihak Jaringan Solusi Bergerak dan Excelcomindo, kedua pihak rekanan instansi Kelurahan Pisangan Timur ini mengatakan sebagai berikut:

Untuk komputernya sendiri *kan* sudah dibekali UPS, alat itu sebagai penyuplai listrik sementara kalau listrik tiba-tiba mati. Jadi begitu *tep...* listrik mati, ada jeda sekitar 2-3 menit. *Nah* waktu tersebut digunakan untuk men-*save* data. Proses *save*-nya juga otomatis *kok*. Jadi tidak perlu ragu. Sistemnya sendiri saya jamin tidak akan kacau. *Kan* seperti yang saya bilang tadi, sistemnya sudah kita buat sedemikian rupa supaya bisa *survive* saat kondisi seperti itu (wawancara dengan James F. Tomasouw, Direktur PT Jaringan Solusi Bergerak, Jumat 15 Februari 2008).

Sedangkan informan lainnya mengatakan sebagai berikut:

Tenang, *network* yang dipergunakan dalam teknologi selular memang membutuhkan daya listrik, tapi di sini sistem kita *kan* hanya sebagai perantara antara *handphone* dan komputer *receiver* di instansi kelurahan. Lagipula jalannya pesan itu begini, dari warga, *SMS*, lalu masuk ke kita dan diterima ke *receiver* komputer kelurahan saat itu juga. Jadi kita juga punya *record*-nya. Jadi saya tegaskan tidak akan merusak jaringan yang kita sediakan kalau tiba-tiba listrik mati. Dan saya yakin sistem *SMS Gateway* yang dibuat Jaringan juga sudah mengantisipasi hal ini. Jadi Kalaupun ada apa-apa, XL menjamin punya *backup* datanya. Nanti kita bisa kirimkan ke kelurahan jika mereka memang minta, begitu (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, General Manager XL Business Solutions, PT Excelcomindo Pratama, Senin 07 April 2008).

Bukti bahwa padamnya listrik secara tiba-tiba tidak merusak sistem TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur beserta *database* yang ada, diungkapkan oleh salah seorang koordinator *database* sub unit operasional TI berbasis *SMS*. Berikut pernyataan informan tersebut:

Wah tidak, saat kita ikut pelatihan sama Pak James, dia juga menjelaskan hal ini ke kita. Dan akhirnya saya juga pernah mengalaminya langsung. Jadi saat listrik padam, komputer *enggak* langsung mati karena ada *UPS*. Datanya juga terseimpan secara otomatis. Tapi kalau kita *enggak* yakin, jeda waktu saat *UPS* bekerja saat listrik pada, bisa kita gunakan untuk men-save data *SMS* yang masuk itu secara manual. Gampang *kok*, tinggal klik-klik *aja* (wawancara dengan Anda, Koordinator Database di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Dari pihak masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, juga mengakui bahwa listrik merupakan penghambat penerapan TI berbasis *SMS*. Salah seorang informan menceritakan pengalamannya. “Ada, waktu itu ceritanya begini, saya *kan* coba *SMS* kelurahan untuk memperpanjang KTP saya yang sudah mau habis. Tapi *kok* *enggak* *sampe-sampe*. Saya penasar *dong*, terus saya telepon ke sana, begitu saya tanya, alasannya listrik mati. Ya udah saya *sih* maklum, itu *kan* bukan kesalahan pihak kelurahan, tapi PLN-nya *aja*” (wawancara dengan Iwan Tri Setiawan, warga RT013/03 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008). Sedangkan informan lainnya mengatakan sebagai berikut: “Saya *sih* *emang* *enggak* pernah *SMS* *pas* listrik di kelurahan padam, mungkin belum kali. Tapi ya pastinya akan menghambat warga juga. Kalau tiba-tiba ada kejadian yang mengharuskan staf kelurahan datang tapi listrik di sana mati bagaimana, menghambat *kan* itu namanya” (wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

Selanjutnya, perangkat *handphone* yang digunakan warga untuk melakukan pengiriman pesan membutuhkan sinyal jaringan selular yang kuat. Ketiadaan sinyal menurut beberapa informan juga merupakan faktor penghambat berjalannya TI berbasis *SMS* di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. Salah seorang informan mengatakan, “Kalau menurut saya, itu sinyal *handphone*...*Lho* *kan* *SMS* itu dikirim lewat *handphone* yang butuh sinyal. Kalau *enggak* ada sinyal mana bisa *sampe* *SMS*-nya” (Wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Informan lainnya yang berasal dari warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur juga mengatakan hal yang sama terkait masalah sinyal sebagai salah satu penghambat penerapan TI berbasis *SMS* ini. Berikut penjelasan informan tersebut:

Ada, itu juga yang bikin kesel saya. Waktu itu begini, kan *SMS* ini selain *dipake* warga ke kelurahan, juga bisa *dipake* kelurahan untuk kirim undangan ke kita kalau ada rapat-rapat antara kelurahan dan Dewan Kelurahan (DK). *Nah* ceritanya begini hari Jumat kalau *enggak* salah, saya baru pulang dari Bogor *abis nginep* tengok mertua saya yang sakit. *Nah* kata anggota dewan kelurahan yang lain Ibu Lurah ngirim undangan lewat *SMS* yang isinya ada rapat nanti jam 4 sore, begitu kata temen saya yang telpon saya jam 8 malam harinya. *Nah* masalahnya undangan *sampe* ke anggota DK yang lain tapi *enggak* ke HP saya. Jadi begitu sampai rumah jam 3, saya langsung istirahat tidur, *enggak* ikut rapat. *Nah* ini *kan* artinya sinyal itu penting, karena *enggak* undangannya *enggak sampe tuh* ke HP saya, padahal HP aktif terus. Kalau sinyalnya bagus, *kan* saya bisa ikut rapat itu (wawancara dengan Maturidi M., Ketua Seksi Pelayanan Umum, Dewan Kelurahan Pisangan Timur, Rabu 30 April 2008).

Menanggapi keluhan warga seputar masalah sinyal dalam jaringan selular, pihak Excelcomindo (XL) terkesan membela diri. Hal ini disebabkan pihaknya yakin dengan kekuatan sinyal produk Jempol yang digunakan XL dalam penerapan TI berbasis *SMS* ini. Menurut salah seorang informan, ketiadaan sinyal lebih dikarenakan penggunaan jenis kartu *provider* selular lain oleh masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur. “Saya jamin untuk sinyal produk Jempol kita ini termasuk yang kuat di lapangan jadi kalau ada laporan warga yang mengatakan sinyalnya tidak ada atau hilang saat digunakan, di cek dulu, dia gunakan kartu produk kita *enggak*, kalau kartu produk lain itu bukan tanggung jawab kita lagi” (wawancara dengan Dedy Fahmi Priautama, GM XL Business Solution PT Excelcomindo Pratama, Senin 5 Mei 2008).

4.3.2.2. Waktu Operasional Pelayanan

Terbatasnya waktu operasional pelayanan *SMS* yang diterapkan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dikeluhkan oleh beberapa warga. Salah seorang warga yang menjadi informan mengatakan, “Mungkin waktu operasionalnya. Saya *pengennya* pelayanan *SMS* ini *enggak* cuma pada hari kerja dan jam kerja saja, tapi juga hari libur. Masalahnya *kan* kadang kejadian darurat itu *enggak* pandang hari. Kalau hari libur misalnya ada warga yang butuh bantuan bagaimana, tentunya layanan lewat *SMS* ini *enggak* bisa digunakan” (wawancara dengan Iwan Tri Setiawan, warga RT013/03 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008). Hal senada juga diungkapkan informan lainnya sebagai berikut:

Layanannya jangan pas jam kerja *aja kalo* bisa. *Kan* kondisi di lapangan warga itu *enggak* bisa kita prediksi, kalo misalnya, tapi mudah-mudahan *sih enggak*, ada hal bahaya malam hari atau hari libur gimana, kita *kan enggak* bisa lapor ke kelurahan. *Kalo* untuk hal-hal administratif bolehlah, kita juga paham kok *kayak* ngurus KTP atau lainnya, tapi kalau pengaduan terhadap lingkungan *kalo* bisa dibuat kapan saja 24 jam itu bisa lapor termasuk hari libur, begitu maksud saya (wawancara dengan Hary Sudarna, warga RT016/04 Kelurahan Pisangan Timur, Minggu 4 Mei 2008).

Menanggapi hal ini, salah seorang informan yang berasal dari instansi Kelurahan Pisangan Timur mengatakan sangat tidak mungkin untuk menerapkan pelayanan TI berbasis *SMS* selama 24 jam penuh termasuk hari libur. Informan tersebut mengatakan, “Waduh, kalau mesti 24 jam sehari dan sebulan penuh termasuk hari libur, kita kapan istirahatnya. Tapi akan kita pikirkan hal ini, ini masukan bagus” (wawancara dengan Sitaresmi Nurhayati, Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Selasa 15 April 2008). Pendapat senada juga diungkapkan informan lainnya, “Tidak, tapi mungkin belum *yah*. Masalahnya kita *kan* harus memutuskan berdasarkan rapat semua pihak, kita juga Dewan kelurahan dan lainnya... jawaban saya pribadi, ini pribadi *yah*, mungkin tidak bisa. SDM kita terbatas mas. Lagipula kita juga *kan* butuh istirahat. Kasihan juga kalau anak buah saya disuruh kerja seminggu penuh dan 24 jam sehari, kita *kan* orang juga, hahaha...(wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

Ketika usulan warga untuk menerapkan TI berbasis *SMS* selama 24 jam sehari termasuk hari libur dikonfirmasi kepada para koordinator sub unit operasional TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, salah seorang informan menyatakan keberatannya. “Waduh, kalau 24 jam sehari dan hari libur juga aktif, saya pribadi merasa keberatan. Alasannya apa ya...ya *enggak fair aja* buat kita. kita *kan* juga butuh istirahat dan punya kepentingan juga, begitu” (wawancara dengan Anda, Koordinator *Database* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

4.3.2.3. Jumlah Petugas Lapangan

Petugas lapangan menjadi salah satu unsur vital dalam pelaksanaan layanan *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, selain petugas pemantau layar AIKa dan petugas *database*. Posisinya sangat penting dalam menindaklanjuti laporan warga yang masuk melalui *SMS* apabila informasi tersebut bersifat darurat, dalam arti warga sangat membutuhkan bantuan petugas lapangan untuk datang di lokasi mereka. Salah satu kelemahan yang menghambat ditindaklanjutinya laporan warga melalui *SMS* secara cepat adalah minimnya jumlah petugas kelurahan di lapangan.

Kondisi ini terjadi saat jumlah laporan warga melalui *SMS* yang menghendaki kehadiran petugas kelurahan di lapangan meningkat dan muncul pada waktu yang bersamaan. Hal ini jelas membuat petugas koordinator pemantau AIKa kalang kabut dalam bekerja, pasalnya petugas lapangan yang ditugaskan untuk menyambangi warga sangat terbatas, di mana jumlahnya hanya sekitar tiga sampai tujuh orang saja. “Kadang kalau petugasnya jalan semua, begitu ada *SMS* masuk lagi yang isinya warga juga butuh kita di lokasinya, saya suka pusing juga nanganinnya. Abis jumlah petugas lapangan kita terbatas, *enggak* banyak” (wawancara dengan Endang Supena, Koordinator Tim Pemantau AIKa di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Untuk mengantisipasi hal ini, biasanya petugas AIKa langsung berkoordinasi dengan ketua RW dan RT, atau Petugas Hansip di wilayah warga yang mengirimkan informasi melalui *SMS* yang membutuhkan bantuan segera tersebut. Namun, langkah ini terkadang tidak efektif. Hal ini disebabkan karena masing-

masing perangkat RW dan atau RT serta petugas hansip mempunyai rutinitas pekerjaan sendiri. Salah seorang narasumber mengatakan, “Ya kita tinggal SMS atau telepon Ketua RW atau RT di sana untuk membantu. Atau hansip juga kita kerahkan. *Kan* di masing-masing RW dan RT itu ada hansipnya...Ya *enggak* juga *sih, kan* RW atau RT juga urusannya banyak. Hansip juga gitu, kadang mereka jadi hansip *kan* sambil *doang*, dia juga punya pekerjaan lain begitu” (wawancara dengan Endang Supena, Koordinator Tim Pemantau AIKa di instansi Kelurahan Pisangan Timur, Senin 19 Mei 2008).

Informan lainnya ketika dikonfirmasi tidak menampik kondisi tersebut. Kurangnya petugas kelurahan di lapangan bahkan merupakan permasalahan pelik yang sulit untuk dipecahkan. “Ini juga jadi masalah buat kita. karena gini, walaupun kejadian seperti ini cuma kadang-kadang, tapi kalau warga sedang benar-benar membutuhkan dan petugas lapangan kita tidak berada di tempat karena suatu hal, itu pusing juga menanganinya. Kita akui itu, kadang memang ada kondisi di mana kita sangat kekurangan personil petugas lapangan, tapi itu kondisional sekali *yah*” (wawancara dengan M. Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Selasa 15 April 2008).

4.3.2.4. *Punishment and Rewards* Tidak Jelas

Berdasarkan data yang diperoleh dari *database* AIKa, sejak Pelayanan *SMS Monitoring*, diterapkan, jumlah laporan masyarakat terkait dua hal pokok yaitu masalah kepegawaian dan keuangan masih terus ada dari bulan ke bulan. Walaupun jumlahnya terus menurun, namun hal ini tentunya wajib menjadi bahasan penting untuk segera dipecahkan oleh pihak Kelurahan Pisangan Timur.

Tabel 4.27. Data Layanan *SMS Monitoring* dalam *Database* Kelurahan (Periode Januari sampai dengan Oktober 2008)

Bulan	Kepegawaian	Keuangan	% Kepegawaian	% Keuangan
Januari	12	1	23,0	25
Februari	9	2	17,3	50
Maret	6	0	11,5	0
April	6	0	11,5	0
Mei	5	0	9,6	0
Juni	7	0	13,5	0
Juli	4	0	7,7	0
Agustus	0	1	0	25
September	1	0	1,9	0
Oktober	2	0	3,8	0
Jumlah	52	4	100	100

Sumber: *Database* AIKa instansi Kelurahan Pisangan Timur 2008

Data di atas menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai kelurahan yang belum mampu menjalankan tugasnya secara baik dan benar. Janji instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk terus memperbaiki kinerja pegawainya masih belum terealisasi. Hal ini disebabkan karena tidak ada hukuman (*punishment*) yang nyata bagi pegawai di lingkungan Kelurahan Pisangan Timur yang masih lalai menjalankan tugas. Begitu juga dengan penghargaan (*rewards*) bagi pegawai yang telah menjalankan tugasnya dengan baik. Dan ironisnya, ketika hal ini di konfirmasi kepada pihak Kelurahan Pisangan Timur jawaban yang diperoleh dari salah seorang informan tidak menyelesaikan masalah, bahkan informan yang bersangkutan terlihat sedikit marah. “Sudahlah tidak usah membahas masalah ini lagi, cukup itu masalah internal pimpinan di sini saja mau diapakan nanti orang-orang itu, jadi untuk menghukum dan membei penghargaan bagi pegawai sini itu urusan kita, bukan anda dan bukan Dewan Kelurahan” (wawancara dengan M.

Thamrin, Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, wawancara kedua, Rabu 5 November 2008).

Untuk memberi keterangan yang jelas, digunakan tabel analisi SWOT (*strenght, ewakness, opprtunity, and threat*) secara sederhana. Analisis SWOT di bawah ini digunakan untuk mempermudah dalam menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Adapun strategi yang digunakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam menggunakan kekuatan dan peluang yang tersedia (*strength and opportunity strategy*) adalah tetap dijalankan dan dikembangkannya penerapan TI berbasis SMS di Instansi Kelurahan Pisangan sebagai salah satu metode pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena adanya komitmen yang kuat baik dari dalam maupun dari luar instansi kelurahan, dukungan dari pihak swasta dan masyarakat yang tinggi, serta harga sarana dan prasarana pendukung yang masih dapat dijangkau oleh kekuatan anggaran instansi Kelurahan Pisangan Timur.

Strategi yang digunakan dalam mensiasati kelemahan dan menggunakan peluang (*weaknees and opportunity strategy*) yang ada adalah lebih memanfaatkan dukungan pihak swasta dan masyarakat yang tinggi untuk lebih terlibat secara aktif dan mendalam dalam upaya-upaya pemberian pelayanan terhadap masyarakat atau publik, serta memanfaatkan komitmen pimpinan Kelurahan Pisangan Timur untuk lebih serius dalam memberikan layanan dan menindaklanjuti setiap laporan SMS warga. Sedangkan strategi yang digunakan dalam menggunakan kekuatan guna menghadapi tantangan ke depan (*strength and opportunity strategy*) adalah dibutuhkan komitmen yang kuat dari pimpinan di instansi Kelurahan Pisangan Timur untuk lebih berfikir kreatif dalam menambah jumlah layanan publik dengan menggunakan TI berbasis SMS kepada masyarakat.

Strategi yang digunakan dalam menggunakan kekuatan untuk menghadapi tantangan (*strength and threat strategy*) ke depan adalah dengan merealisasikan komitmen pimpinan instansi Kelurahan Pisangan Timur melalui koordinasi dengan instansi pemerintah dan swasta lainnya dalam meningkatkan pelayanan yang semakin beragam, murah dan cepat kepada publik melalui penerapan TI berbasis SMS. Sedangkan strategi yang digunakan dalam mensiasasi kelemahan

guna menghadapi tantangan (*weakness threat strategy*) adalah melakukan pembenahan internal di tubuh instansi Kelurahan Pisangan Timur seperti menerapkan kebijakan waktu operasinal pelayanan lebih panjang, menambah jumlah petugas lapangan, memberikan *punishment and reward* guna lebih meningkatkan tanggung jawab pegawai kelurahan dalam menindaklanjuti setiap laporan warga yang masuk melalui *SMS*.



Tabel 4.28. Analisis SWOT Penerapan TI Berbasis SMS

INTERNAL EKSTERNAL	<p style="text-align: center;"><u>STRENGTH (Kekuatan)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen pimpinan di instansi Kelurahan Pisangan Timur 2. Pembentukan Sub Unit Operasional TI berbasis SMS di Instansi Kelurahan Pisangan Timur 3. Anggaran biaya instansi kelurahan yang mencukupi untuk menerapkan TI berbasis SMS ini 	<p style="text-align: center;"><u>WEAKNESS (Kelemahan)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu operasional layanan SMS yang terbatas 2. Jumlah petugas lapangan terbatas 3. <i>Punishment</i> and <i>rewards</i> yang tidak jelas dari pihak kelurahan bagi pegawainya dilaporkan oleh warga melalui SMS <i>Monitoring</i>.
<p style="text-align: center;"><u>OPPORTUNITY (Peluang)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya komitmen dan dukungan dari pimpinan Pemerintah Daerah 2. Dukungan pihak swasta 3. Dukungan masyarakat 4. Tingkat kepemilikan <i>handphone</i> yang tinggi yang disebabkan karena harga perangkat <i>handphone</i> dan tarif layanan SMS yang murah 5. Harga sarana dan prasarana penunjang yang terjangkau 	<p style="text-align: center;"><u>STRATEGI SO</u></p> <p>Tetap dijalankan dan dikembangkannya penerapan TI berbasis SMS di Instansi Kelurahan Pisangan sebagai salah satu metode pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena adanya komitmen yang kuat baik dari dalam maupun dari luar instansi kelurahan, dukungan dari pihak swasta dan masyarakat yang tinggi, serta harga sarana dan prasarana pendukung yang masih dapat dijangkau oleh kekuatan anggaran instansi Kelurahan Pisangan Timur.</p>	<p style="text-align: center;"><u>STRATEGI WO</u></p> <p>Lebih memanfaatkan dukungan pihak swasta dan masyarakat yang tinggi untuk lebih terlibat secara aktif dan mendalam dalam upaya-upaya pemberian pelayanan terhadap masyarakat atau publik, serta memanfaatkan komitmen pimpinan Kelurahan Pisangan Timur untuk lebih serius dalam memberikan layanan dan menindaklanjuti setiap laporan SMS warga</p>
<p style="text-align: center;"><u>THREAT (Tantangan)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan listrik dan sinyal 2. Keragaman jenis pelayanan masyarakat yang belum bisa ter-cover melalui TI berbasis SMS 3. Kebutuhan masyarakat yang banyak sehingga sulit untuk diprediksi dan dituangkan dalam bentuk layanan TI berbasis SMS 	<p style="text-align: center;"><u>STRATEGI ST</u></p> <p>Merealisasikan komitmen pimpinan instansi Kelurahan Pisangan Timur melalui koordinasi dengan instansi pemerintah dan swasta lainnya dalam meningkatkan pelayanan yang semakin beragam, murah dan cepat kepada publik melalui penerapan TI berbasis SMS</p>	<p style="text-align: center;"><u>STRATEGI WT</u></p> <p>Melakukan pembenahan internal di tubuh instansi Kelurahan Pisangan Timur seperti menerapkan kebijakan waktu operasional pelayanan lebih panjang, menambah jumlah petugas lapangan, memberikan <i>punishment</i> and <i>reward</i> guna lebih meningkatkan tanggung jawab pegawai kelurahan dalam menindaklanjuti setiap laporan warga yang masuk melalui SMS.</p>

Sumber: telah diolah kembali