

POLITIK JEJARING DALAM PELAYANAN PUBLIK DI ERA INTERNET

Rabu, 19 Februari 2020 - Kgs. Chris Fither

Tanpa disadari kita tidak bisa terlepas dari informasi. Perubahan sosial politik yang diikuti dengan perubahan teknologi informasi telah membawa kita pada era destruktif, yaitu era beralihnya kegiatan bisnis oleh pelaku dan konsumen dari yang bersifat konvensional menjadi modern yang menggunakan teknologi terbaru. Era destruktif sering diasosiasikan dengan sesuatu yang terkait bisnis. Namun, pada era ini juga menuntut beberapa pihak untuk menemukan suatu inovasi yang tidak hanya berkaitan dengan ekonomi, tetapi juga inovasi dalam mengembangkan kapasitas kelembagaan. Munculnya dorongan tersebut sebagai sarana aktualisasi warga negara untuk menyampaikan aspirasinya.

Ombudsman Republik Indonesia berdiri pasca reformasi yang ditandai dengan demokratisasi. Keberadaan Ombudsman memberikan ruang kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan terkait hak-hak pelayanan publik sehingga hak-haknya dapat terlindungi. Hal inilah menjadi dasar utama adanya penguatan demokrasi di Indonesia. Masyarakat tidak boleh mengabaikan peran Ombudsman terhadap demokratisasi.

Seiring perubahan masyarakat dan perkembangan teknologi, kita dengan mudah menemukan berbagai macam bentuk teknologi modern. Tidak hanya itu saja, bahkan kita dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang memudahkan aktivitas. Akibatnya, kelembagaan pemerintahan juga ikut mengikuti perkembangan teknologi untuk mempermudah kerja dan menyebarkan informasi ke masyarakat. Dengan demikian, langkah ini sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja kelembagaan, terutama Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam tulisannya Say dan Castells (2004) "*From Media Politics to Networked Politics: The Internet and The Political Process*" mengungkapkan politik jejaring sebagai sarana menyebarkan informasi kepada masyarakat luas sehingga membentuk interaksi antarpihak untuk menyalurkan kepentingan politiknya. Salah satu perhatian utama adalah terbentuknya mobilisasi para pemilih dan meningkatkan interaksi. Pada dasarnya internet sebagai media yang memudahkan (*facilitating*) untuk menyampaikan dan menerima informasi. Say dan Castells menjelaskan hubungan internet pada ranah politik menyediakan informasi, seperti biaya kampanye, brosur elektronik, komunikasi politik online, dan lainnya. Tujuannya bermuara pada meningkatkan partisipasi publik dalam pemilihan supaya para calon politik memperoleh suara (*ballot*).

Dampak internet tidak hanya terjadi terhadap proses politik dalam pemilihan umum, tetapi juga pada kelembagaan, seperti Ombudsman. Tujuan Ombudsman memanfaatkan media internet sebagai sarana penyebaran informasi guna memberikan informasi sehingga membentuk pemahaman masyarakat tentang Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik. Baik Ombudsman di pusat dan daerah, telah menggunakan media internet untuk mendekatkan diri dalam rangka partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Munculnya media baru (*new media*), seperti Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube dan sebagainya telah membawa perubahan bentuk interaksi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam berkomunikasi yang berkaitan dengan kepentingan hak-hak pelayanan publik. Hak-hak tersebut sebagai bagian politik warga negara Indonesia pada era reformasi saat ini.

Keterhubungan informasi antarpihak melalui media baru (*new media*) yang dimudahkan oleh internet sebagai bentuk dari bagian dari jejaring politik. Ada hubungan kepentingan masyarakat kepada Ombudsman terkait dugaan maladministrasi yang merupakan tindakan yang mengabaikan esensi hak-hak masyarakat dalam kehidupan demokrasi. Dalam politik sangat familiar dengan istilah aspirasi dan partisipasi. Aspirasi dan partisipasi dalam konteks pelayanan publik adalah peran masyarakat untuk melibatkan, mengawasi, dan melaporkan pelayanan publik dikarenakan ada kepastian hukum yang menjamin hak-hak warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Ombudsman Republik Indonesia telah menggunakan berbagai macam media untuk menyebarkan informasi saat ini, baik itu Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Whatsapp dan lain sebagainya. Cara ini sangat membantu kelembagaan menyampaikan informasi sekaligus memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik tertentu.

Berdasarkan Laporan Tahun Ombudsman RI tahun 2018, dari jumlah laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian sebanyak 6.270 laporan. Meskipun dalam cara penyampaian melalui internet menggunakan media email, media (*new media*), dan website masih terbilang begitu kecil 368 laporan. Tampak hasil ini belum signifikan, akan tetapi sarana ini membantu Ombudsman RI dalam memobilisasi masyarakat untuk melaporkan masalah maladministrasi. Terlebih lagi, kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti murah, cepat, dan mudah. Say dan Castells juga tidak menampik bahwa penggunaan internet dalam aktualisasi jejaring politik memiliki keterbatasan, salah satunya sikap skeptis. Fakta berdasarkan pengalaman Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merasakan adanya sikap skeptis masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada Ombudsman. Mereka lebih tertarik untuk mengirimkan keluhannya pada kolom komentar di media sosial Ombudsman, tanpa adanya upaya menindaklanjuti masalah mereka untuk berkonsultasi dan melaporkan kepada Ombudsman.

Perhatian lainnya yang tidak dapat dihindarkan begitu saja, diperlukan upaya sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat menggunakan alat komunikasi internet sehingga mampu memberikan dampak terhadap pergeseran atau alternatif bagi masyarakat untuk menyampaikan masalah maladministrasi menggunakan alat komunikasi internet. Upaya

sosialisasi sebagai strategi menanamkan pemahaman kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam menyampaikan kepentingan mereka terkait pelayanan publik. Kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik, yaitu terlindunginya hak-hak masyarakat yang melekat pada standar pelayanan publik pada penyelenggara dan pelaksanaan pelayanan publik tertentu.

Dengan demikian, pada era politik jejaring saat ini yang dimudahkan oleh internet memberikan dampak positif walaupun memiliki keterbatasan. Adanya mobilisasi dan kepekaan masyarakat terhadap penyampaian laporan meskipun tidak signifikan menunjukkan adanya perhatian masyarakat dalam cara penyampaian yang berbasis teknologi internet. Era demokrasi saat ini, mesti disikapi oleh masyarakat dengan kemudahan mereka menyampaikan aspirasi dan partisipasi mereka terkait pelayanan publik.