

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE MELALUI APLIKASI GUDANG LAYANAN MASYARAKAT TERPADU DI KOTA TEGAL PROVINSI JAWA TENGAH

Aullia Salsabili

NPP. 29.0776

*Asdaf Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah
Program Politik Indonesia Terapan*

Email: auliasalsabili15@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP): The author focuses on the implementation of online-based services through the Integrated Community Service Warehouse application and the lack of community participation in its implementation. **Purpose:** The purpose of this study was to find out how the implementation of online-based public services through the Integrated Community Service Warehouse application in Tegal City, Central Java Province. **Methods:** This study used qualitative methods and George C. Edward III's theory. Data collection techniques were in-depth interviews (8 informants), and documentation. **Results/Findings:** The findings obtained by the authors in this study are low community participation in implementing services through applications and the lack of employee skills in operating online services based on this application. **Conclusion:** Low community participation in application-based online services, one of which is due to the inability of implementing employees to operate applications so that people have to wait a long time to get related letters, in addition to the lack of introduction of service applications by implementers to the community.

Keywords: Participation; Public service; online, Apps

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pelaksanaan pelayanan berbasis online melalui aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaannya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teori George C. Edward III. Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara mendalam (8 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu partisipasi masyarakat yang rendah dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi serta kurangnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan pelayanan online berbasis aplikasi ini. **Kesimpulan:** Partisipasi masyarakat yang rendah terhadap pelayanan online berbasis aplikasi salah satunya disebabkan karena ketidakmampuan pegawai pelaksana dalam mengoperasikan aplikasi sehingga masyarakat harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan surat terkait, selain itu kurangnya pengenalan aplikasi pelayanan oleh pelaksana kepada masyarakat.

Kata kunci: Partisipasi; Pelayanan Publik; online, Aplikasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan pemerintah yang dulunya konvensional dianggap kaku dan kurang efektif serta efisien di eliminir melalui pemanfaatan E-government menjadi lebih fleksibel serta semakin berorientasi pada kepuasan pengguna. Electronic government memungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak diberikan secara tatap muka sehingga pelayanan yang diberikan lebih efisien.

E-government sendiri merupakan komitmen dan upaya pemerintah untuk mengembangkan manajemen e-government dan mentransformasikannya untuk memfasilitasi kegiatan kolaboratif. Sistem pelayanan publik yang bersih dan transparan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh instansi pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Melalui pengembangan E-government ini pemerintah berharap dapat dilakukan sistem manajemen kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Pelayanan publik berbasis online dibuat untuk meminimalisir praktek maladministrasi dalam peningkatan pelayanan publik dengan menghindari terjadinya kontak langsung (Holle, 2011:21). Menurut Indrajit (2006:9), tiga yang menjadi E-government yang perlu dikembangkan. Pertama, era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokrasi, korupsi, masyarakat madani, sistem pemerintahan yang baik, perdagangan bebas, dan lainnya. Selanjutnya, teknologi mengakibatkan data, informasi, dan pengetahuan dapat diperoleh dengan cepat dan menyebar dengan cepat pula. Ketiga, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat dunia.

Besarnya manfaat serta pentingnya E-government, membuat pemerintah negara Indonesia mengeluarkan regulasi tentang penerapan E-government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi nasional Pengembangan E-Government. Hal ini mengakibatkan setiap pemerintahan baik pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah untuk berlomba-lomba mengintroduksi teknologi informasi ke dalam organisasinya, salah satunya pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Sasaran dari provinsi Jawa Tengah adalah pengembangan teknologi di berbagai unit organisasi pemerintahan, sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Tegal. Pemerintah kota Tegal berupaya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan dari konvensional menuju moderen dengan slogan Smart City.

Salah satu dari aplikasi yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Tegal adalah E-Kelurahan, atau elektronik kelurahan yang bertujuan untuk memangkas rantai birokrasi dan kontak fisik sehingga dapat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan kelurahan. Website yang telah dikembangkan oleh diskominfo Kota Tegal sejak tahun 2017 ini dibuat agar warga tidak perlu ke kelurahan dalam mengurus surat izin, sehingga lebih mudah dan efisien karena tidak perlu mengantri dalam mendapatkan pelayanan.

Website e-kelurahan yang kemudian dikembangkan lagi menjadi aplikasi Gulamadu (Gudang Masyarakat Layanan Terpadu) Kota Tegal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal. Aplikasi Gulamadu ini di rilis tanggal 18 Oktober 2020 di Google Playstore, aplikasi ini merupakan versi lebih lengkap dari E-Kelurahan. Pada aplikasi E-Kelurahan hanya tersedia pelayanan perizinan di tingkat kelurahan sedangkan pada aplikasi gulamadu tersedia pelayanan kelurahan, informasi Pajak Bumi dan Bangunan, Informasi Kendara Bermotor bahkan informasi mengenai produk hukum yang

dikeluarkan oleh pemerintah kota tegal dan tidak menutup kemungkinan layanan-layanan publik lainnya akan ditambahkan secara bertahap.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Rantai birokrasi yang kaku serta adanya indikasi pungli dalam pelayanan publik dapat terputus dengan adanya pelayanan berbasis online ini. Cepatnya proses pelayanan melalui aplikasi ini dimulai dari pengajuan hingga penandatanganan atau penolakan yang hanya memerlukan waktu 1 X 24 jam di tambah persyaratan dokumen yang diperlukan hanya dikirim melalui scan foto membuat pengajuan surat perizinan menjadi lebih cepat dan mudah.

Adanya aplikasi ini seharusnya dapat membantu masyarakat agar mendapat pelayanan yang cepat, transparan dan fleksibel. Namun pada kondisi yang terjadi dilapangan atau di masyarakat tidaklah seperti itu. Banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dalam pengurusan surat perizinan. Generasi muda atau milenial yang ada di Kota Tegal masih banyak yang belum memanfaatkan atau bahkan belum mengetahui soal pelayanan perizinan melalui aplikasi ini. Dari jumlah warga Kota Tegal sebanyak 250.668 jiwa (sumber : data BPS Kota Tegal 2020) kurang dari 20% yang mendownload aplikasi tersebut (sumber: Google Playstore). Hal ini tentu menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah, karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan berbasis elektronik ini.

Partisipasi masyarakat yang kurang tentu menjadikan pemerintah harus mengambil tindakan cepat agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan berbasis elektronik ini yang merupakan salah satu kebijakan dari pemerintah Kota Tegal. Kurangnya partisipasi masyarakat dinilai terjadi karena kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat dan juga kurangnya pemanfaatan media sosial serta influencer yang berasal dari Kota Tegal dalam proses memperkenalkan dan juga mengajak penggunaan aplikasi ini di masyarakat. Selain itu, perlu juga diketahui bagaimana pelaksanaan program pelayanan terpadu berbasis android ini di kehidupan masyarakat.

Dengan adanya penelitian mengenai hal ini maka diketahui bagaimana pelaksanaan program pelayanan publik berbasis online ini dimasyarakat, sehingga dapat diketahui langkah kedepannya dalam pengembangan program pelayanan ini agar program ini dapat sukses di masyarakat Kota Tegal .

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelaksanaan program maupun konteks faktor penghambat. Penelitian Thalita Rifda Khaerani dan Melsy Vanesa Sarai, berjudul Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kota Tegal Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Lokus Penelitian berada di Kota Tegal, Fokus Penelitian tentang Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kota Tegal dengan menggunakan teori Teori Manajemen oleh Terry (2009), berdasarkan hasil penelitian dalam pengelolaannya e-gov di Kota Tegal tersebut ternyata belum semua dapat terpenuhi dengan baik. Pemerintah terus berupaya melakukan perkembangan pada aplikasi pendukung kegiatan pemerintah sudah dilakukan.

Penelitian oleh Desti Riska Sari Implementasi dengan judul Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah yang berjudul Implementasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya di Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Lokus Penelitian berada di Lampung Tengah, Fokus Penelitian tentang Hasil penelitian ini adalah kemudahan penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik dapat meringkas prosedur pelayanan, biaya pelayanan

yang seharusnya tidak dikeluarkan oleh masyarakat, dan waktu penyelesaian pelayanan yang diringkas dalam hitungan menit saja. Faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi

Penelitian Diah Rachma Aprianty dengan judul Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda , dengan menggunakan teori Sistem informasi manajemen oleh Joseph F. Kelly (2014) dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian terdahulu milik Thalita Rifda Khaerani dan Melsy Vanesa Sarai menggunakan teori dan fokus penelitiannya yang berbeda dimana pada jurnal Analisis Pengembangan Elektronik Government di Kota Tegal lebih terfokus pada manajemen pengembangan e-government yang ada di Kota Tegal. Persamaannya adalah lokasi penelitiannya yang sama yaitu di Kota Tegal tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Sedangkan pada penelitian Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah milik Desti Riska Sari memiliki lokasi penelitian yang berbeda yaitu di Kabupaten Lampung Tengah dan peneliti di Kota Tegal serta tidak digunakannya teori implementasi pada penelitian tersebut.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi gudang layanan masyarakat terpadu di Kota Tegal dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendorong dalam implementasi pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi gudang layanan masyarakat terpadu di Kota Tegal.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan yang diterapkan penulis pada penelitian ini yaitu pendekatan induktif yang memberikan alasan yang dimulai dengan pernyataan khusus untuk membangun argument umum.

Penulis mengumpulkan data wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, Kepala Seksi E-Government Diskominfo Kota Tegal, Camat Tegal Selatan, Camat Tegal Barat, Sekertaris Camat Tegal Timur, Lurah Slerok, dan 2 orang Masyarakat

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi GULAMADU di Kota Tegal dengan menggunakan teori Implementasi Edward III. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Komunikasi

Komunikasi sangat diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementator akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

A. Transmisi

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu, penyampaian informasi kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk ajakan penggunaan aplikasi melalui media sosial, surat kabar dan radio.

B. Kejelasan

Dapat disimpulkan bahwa, masih banyak masyarakat yang kurang mengerti terkait informasi seputar aplikasi pelayanan GULAMADU ini dalam multi chanel pelayanan publik.

C. Konsistensi

Pemerintah cenderung konsisten dengan aplikasi GULAMADU ini dibuktikan dengan pihak DISKOMINFO yang senantiasa berinovasi dan mengawasi pelaksanaan aplikasi ini.

3.2. Disposisi

A. Pengangkatan Birokrat

Pengangkatan Birokrat pada Diskominfo dalam terkait pelaksanaan aplikasi ini telah sesuai sehingga pelaksanaan pelayanan pada aplikasi ini seharusnya berjalan dengan sangat lancar.

3.3. Sumber Daya

A. Manusia

SDM yang ada sudah cukup mumpuni dalam pengoperasian aplikais pelayanan ini meskipun masih ada yang belum maksimal.

B. Sarana dan Prasarana

Adapun ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di DISKOMINFO Kota Tegal cukup memadai dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan publik masih berjalan dengan lancar.

C. Kewenangan

Pada pengoperasian aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu ini, wewenang pengelolaan mutlah dimiliki oleh DISKOMINFO Kota Tegal.

3.4. Struktur Birokrasi

A. Standar Operasional Prosedur

Di dalam aplikasi juga dijelaskan apa saja persyaratan yang dibutuhkan lalu persyaratan tersebut dapat diupload guna di proses.

B. Fragmentasi

Adanya koordniasi yang kuat dari setiap bidang unit pelaksana Pelayanan Publik berbasis online yaitu antara kelurahan, kecamatan dan pihak DISKOMINFO, meskipun pada beberapa kejadian masih ada miss communication.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi GULAMADU di Kota Tegal Huni memberikan dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka sebagai upaya peningkatan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat kurang berpartisipasi dengan cukup baik dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan pegawai atau Sumber Daya Manusia yang ada di kantor Kelurahan dan Kecamatan

dimana menjadi pelaku utama dalam pelayanan ini, sehingga seringkali terjadi keterlambatan dalam proses penandatanganan surat izin. Selain itu beberapa fasilitas yang kurang lengkap.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi GULAMADU di Kota Tegal ini adalah karena kurangnya partisipasi Masyarakat serta terbatasnya SDM dalam pengoprasian aplikasi di beberapa kecamatan dan kelurahan yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan penandatanganan surat izin, dan beberapa fasilitas di dalam aplikasi yang kurang lengkap.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan berbasis online melalui aplikasi GULAMADU ini cukup rendah selain itu terbatasnya SDM dalam pengoprasian aplikasi di beberapa kecamatan dan kelurahan juga mengakibatkan terjadinya keterlambatan penandatanganan surat izin, dan beberapa fasilitas di dalam aplikasi yang kurang lengkap. Sehingga aplikasi ini sering dianggap kurang efektif. Hal ini bisa di atasi melalui pelaksanaan pelatihan bagi pegawai kelurahan dan kecamatan serta memastikan seluruh perangkat dapat mengoprasikan aplikasi tersebut, serta memastikan ketepatan waktu dalam pemberian tanda tangan untuk surat yang diajukan.

Selain itu pemerintah perlu mengadakan Sosialisasi dan pelatihan pada masyarakat tentang adanya Aplikasi ini agar partisipasi masyarakat lebih tinggi dalam penggunaan aplikasi ini. Dan beberapa fasilitas atau agar surat izin yang ada di tambahkan macamnya dalam layanan aplikasi tersebut agar lebih memudahkannya masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada beberapa kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan program pelayanan publik secara online utamanya pelayanan publik melalui aplikasi GULAMADU di Kota Tegal untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika, Camat dan Lurah di Kota Tegal beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aprianty, Diah R. (2016). *Penerapan Kebijakan E-Government dalam peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 4(4) : 1589-1602.

Holle, E. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Publik Service*. Jurnal Sasi, 21-30.

Indrajid, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.

Rifda Khaerani, T., & Sarai, M. V. (2020). *ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI KOTA TEGAL*. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(3), 79-86.

Sari, D. R. (2018). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Terry, George R. (2009). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

