**PERAN DISKOMINFO KABUPATEN MOJOKERTO DALAM PENERAPAN DIGITAL GOVERNMENT**

Eka Putra Taufiqkurohman Al Aziz

NPP. 30.0793

*Asdaf Kabupaten Mojokerto, Provinsi Jawa Timur*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [30.0793@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.0793@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Lalu Wildan,B.Sc,M.pd

***ABSTRACT***

***Problem Statement/Background (GAP):*** *The author focuses on the implementation of public complaint services based on e-Government through the Department of Communication and Informatics of Mojokerto.* ***Purpose:*** *The aim of this research is to examine how the implementation of the DISKOMINFO.* ***Method:*** *This research uses a qualitative descriptive research method with an inductive approach. Data collection techniques include semi-structured interviews, participatory observation, and documentation. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions.* ***Result:*** *The findings obtained by the author in this research are that the implementation of the DISKOMINFO has been well executed, but its implementation in society has not been fully adopted by the public.* ***Conclusion:*** *The implementation of the DISKOMINFO in public complaint services in Mojokerto has not been fully embraced by the public, which can be observed through Ichak aziz in mifta thoha theory based on its eleven dimensions.*

***Keywords:*** *Technology Implementation, Public Complaint Service.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pengaduan publik berbasis *e-Government* melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana Penerapan dari DISKOMINFO Kabupaten Mojokerto sebagai layanan pengaduan publik di Kabupaten Mojokerto. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, observasi secara partisipatif dan dokumentasi. Teknik analisis Data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu penerapan DISKOMINFO sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penerapannya dimasyarakat masih belum sepenuhnya maksimal. **Kesimpulan:** Penerapan DISKOMINFO dalam pelayanan pengaduan publik Kabupaten Mojokerto belum sepenuhnya di terapkan oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat melalui teori Ichak aziz dalam mifta thoha, berdasarkan empat dimensinya.

**Kata kunci:** Penerapan Teknologi, Layanan Pengaduan Publik

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

*Perkembangan teknologi terus terjadi secara dinamis, berevolusi dari industri 1.0 menuju masa sekarang yaitu industri 4.0. Pada tahun 2010 revolusi industri 4.0 yang terjdi telah mengakibatkan perubahan pola manusia untuk berpikir, hidup, dan berhubungan dengan lainnya. Berkembangnya teknologi ini membuat informasi menjadi menyebar tak terbatas ruang dan waktu. Pemerintah yang memiliki tugas salah satunya adalah memberikan layanan yang baik untuk masyarakat. Maka, sebagai salah satu upayanya adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi ini ke dalam sistem pemerintahan.* Mojokerto, salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang telah memiliki peluang untuk menerapkan konsep *digital government.* Karena, kabupaten Mojokerto sebagian besar masyarakatnya tergolong sebagai masyarakat aktif pengguna perangkat komunikasi dan internet dengan jumlah pengguna HP sebanyak 78,62% sedangkan pengguna internet sebanyak 59,52% dari total penduduk Kabupaten Mojokerto (BPS Kabupaten Mojokerto, 2021). *Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto sebagai pengelola informasi dan komunikasi di Kabupaten Mojokerto yang merupakan bagian dari pemerintah untuk mengupayakan perwujudan digital government. Sistem pemerintahan digital sudah banyak diterapkan dibeberapa kebijakannya, seperti pelayanan publik digital, penyampaian informasi melalui media digital, serta beberapa produk-produk aplikasi penyedia berbagai layanan.* Pada proses penerapannya, yaitu pada tahap uji coba masyarakat secara tidak langsung diharuskan untuk memahami penggunaan berbagai kebijakan digital, seperti aplikasi. Padahal, meski tergolong pengguna aktif internet, masih terdapat masyarakat Mojokerto yang belum menggunakan gawai untuk berbagai urusannya (Surabaya Tribbun News, 2021).

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terdapat beberapa permasalahan, Masyarakat Mojokerto telah memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) pada beberapa bidang, khususnya pada penggunaan gawai dan internet sehingga tergolong pengguna aktif internet. Pemanfaatan internet yang digunakan diantaranya adalah sebagai komunikasi dan mencari informasi seperti pada media sosial. Selain itu, masyarakat Mojokerto juga telah menggunakan beberapa layanan pemerintahan digital berbasis aplikasi yang diunduh pada *platform* penyedia seperti *playstore*. terlihat nilai ulasan aplikasi yang menunjukan indikator penilaian dari aplikasi tersebut memiliki nilai 3,1 bintang. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas pengguna aplikasi memberikan penilaian kurang dari empat bintang, dimana indikator penilaian tertingginya yaitu lima bintang. Penilaian rendah diberikan karena berbagai keluhan, seperti aplikasi tidak dapat digunakan, sering eror, sering time out, hingga ketidakpahaman masyarakat dalam menggunakannya karena sistem aplikasi kurang mudah dimengerti oleh pengguna. Selain itu, website yang menjadi salah satu media implementasi digital government belum diterapkan secara maksimal. Website Pemerintah Kabupaten Mojokerto ini masih sebatas dalam bentuk-bentuk pelayanan pembuatan KTP, pembayaran listrik, pajak, telepon, nomor pokok wajib pajak (NPWP), election card, dan statistic, belum menyentuh pada level pelayanan yang menyangkut employment (Soesetyo dan Kasiyanto, 2013). Serta, informasi-informasi yang disajikan masih terbatas pada informasi-informasi secara umum, belum pada penyajian informasi yang lengkap pada satu website.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu mengenai Jurnal penelitian yang ditulis oleh Ami Afriyani, Idah Wahidah, dan Muhammad Taufiq Hatta Wibowo dari Universitas Padjadjaran, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dan Universitas Pasundan yang dilakukan pada tahun 2021 yang mengambil judul penelitian “Penerapan Digital government di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang Jawa Barat”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan sejauhmana konsep transformasi digital dalam layanan publik di Desa Sukajaya dengan mendeskripsikan perubahan layanan online yang telah berjalan di Desa Sukajaya. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Krisnho Hadi, Listiano Asworo, dan Irahad Taqwa Sihidi dari Universitas Muhammadiyah Malang dan Universitas Gadjah Mada yang dilakukan pada tahun 2020 dengan judul “Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)”. Meski demikian pada penelitian tersebut dijabarkan bagaimana kondisi pemerintahan berbasis digital dengan menyajikan data yang mendukung serta transformasi pelayanan publik tradisional menuju modern beserta bagaimana seharusnya hal tersebut diwujudkan. Selain itu, pada penelitian tersebut juga dijelaskan terkait peraturan-peraturan regulasi yang ditetapkan menyesuaikan kondisi yang ada. Sehingga penelitian tersebut dapat menjadi cerminan untuk dipelajari lebih lanjut bagaimana pelayanan publik di era modern dan bagaimana kebijakan yang dibuat mempertimbangkan berbagai kondisi dan kebutuhan yang semestinya untuk diterapkan pada kajian penelitian yang akan dilakukan.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmial**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih cenderung membahas tentang pengaruh penerapan teknologi dan teknologi Aplikasi. Sementara peneliti melakukan penelitian terkait Penerapan Teknologi Berupa Aplikasi Pengaduan Rakyat Online di Mojokerto, Melalui pengertian-pengertian yang dijelaskan mengenai peranan, peneliti menggunakan konsep peranan untuk mengetahui peran pemerintah Kabupaten Mojokerto untuk mewujudkan *digital government* berdasarkan konsep peranan menurut Ichak Adizes dalam Thoha (2016:264). Pada teorinya, menyebutkan terdapat empat peranan manajemen yang harus dilaksanakan oleh manajer jika organisasi yang dipimpinnya bisa berjalan secara efektif, dimana kaitannya pada penelitian ini manajer adalah pemerintah yang direfleksikan pada Dinas Kominfo Mojokerto dan organisasinya adalah kabupaten Mojokerto.

* 1. **Tujuan**

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan DISKOMINFO dan menganalisis faktor apa saja yang berpengaruh dalam penerapan DISKOMINFO.

1. **METODE**

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif disini bersifat deskriptif yang berupa gambar atau berupa kata-kata untuk mendapat gambaran yang jelas terkait dengan situasi yang terjadi di lapangan yang disajikan dengan sistematis, faktual, maupun akurat sehingga mampu menjelaskan lebih dalam mengenai proses dan nilai-nilai yang diyakini masyarakat.

Penulis mengumpulkan data melaui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2015) menggunakan wawancara tidak berstruktur dimana penulis menggunakan pedoman wawancara mengenai garis besar permasalahan terkait pengelolaan Digital Government Kabupaten Mojokerto Hasil dari wawancara tersebut berupa data yang akan dijadikan untuk acuan pemecahan masalah dalam penelitian. Data tersebut berupa data primer dan data sekunder. Adapun data primer pada penelitian ini yaitu dengan wawancara dan data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang ada di Kabupaten Mojokerto.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis menggunakan teori peranan oleh Ichak Aziz yang terdiri dari Memproduksi, Melaksanakan, Melakukan, dan Memadukan.

* 1. **Peran DISKOMINFO dalam penerapan digital government** 
     1. **Memproduksi**

Kebijakan dan produk layanan digital menjadi sesuatu yang mendasari jalannya penerapan konsep *digital government*. Sehingga, pada proses penentuannya seharusnya menimbang berbagai hal dan melihat dalam berbagai sudut pandang terkait kebijakan dan produk yang dibuat. Hal tersebut berlaku pula pada proses penentuan kebijakan/produk layanan digital di Kabupaten Mojokerto.

* + 1. **Melaksanakan**

Kebijakan yang telah dibuat oleh Diskominfo yaitu Arsitektur SPBE Kabupaten Mojokerto tahun 2021-2025 dan peraturan tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Mojokerto saat ini sudah mulai dijalankan, meskipun untuk Arsitektur SPBE-nya masih dalam bentuk draft dan statusnya masih menunggu pengesahan.

Kebijakan-kebijakan tersebut tentunya dijalankan oleh Diskominfo Mojokerto dan Diskominfo sebagai pembuat kebijakan mensosialisasikan kepada OPD di Kabupaten Mojokerto agar kebijakan yang telah dibuat dapat dimengerti dan dijalankan sebagaimana mestinya

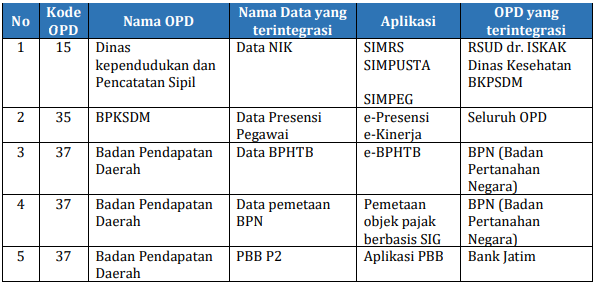
* + 1. **Melakukan Informasi**

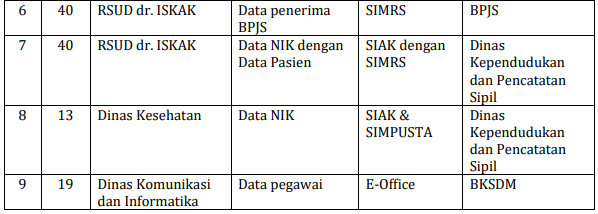
Diskominfo banyak mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pemerintahan di Kabupaten Mojokerto melalui OPD yang ada di Kabupaten Mojokerto. Informasi yang didapatkan seperti kegiatan yang dilakukan serta berbagai program di OPD. Berdasarkan informasi tersebut kemudian akan diolah sesuai dengan kebutuhannya, dilakukan kebijakan, pengembangan, ataupun pemecahan solusi masalah sesuai lingkup Diskominfo. Sebagai contohnya yaitu pada agenda Diskominfo yang tertuang di *Executive Summary Architecture* yang berisi rangkuman pengembangan sistem guna melaksanakan *digital government* di Kabupaten Mojokerto.

* + 1. **Memadukan**

Untuk mewujudkan layanan digital di Kabupaten Mojokerto, instansi instansi terkait termasuk Diskominfo Kabupaten Mojokerto bekerja sama dengan OPD-OPD pengelola produk layanan digital. Integrasi dan informasi yang ada pada Pemerintah Kabupaten Mojokerto, dari data yang ada terdapat integrasi data antar OPD dengan aplikasi tertentu. Contoh bahwa Badan Pendapatan Daerah terdapat integrasi data dengan BPN terkait pembayaran BPHTB yang di integrasikan dengan BPN, hal serupa juga terdapat pada RSUD dr. ISKAK yang terintegrasi dengan Dinas Catatan Sipil menggunakan data kependudukan untuk pasien dengan aplikasi yang digunakan adalah SIMRS.

**Ketersediaan Integrasi Data dan Informasi yang ada pada Pemerintah Kabupaten Mojokerto**





* + 1. **Menetapkan Tujuan dan Sasaran**

Tujuan yang harus dicapai dalam penerapan Digital Government adalah layanan yang melibatkan masyarakat dan bersifat dua arah dengan pemerintah, yang digunakan sebagai teknologi bantu untuk melaksanakan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyrakat terkait pelaksanaan program pembangunan.

* + - 1. **Tujuan yang Terlibat Langsung dengan Kebutuhan Pembangunan Masyarakat**

Tujuan terlibat langsung dengan kebutuhan pembangunan masyarakat tidak lain adalah untuk meningkatkan keberhasilan dari pelaksanaan pembangunan masyarakat, sebab keberhasilan pelaksanaan pembangunan masyarakat sangat bergantung kepada peranan pemerintah dan masyarakat.

* + - 1. **Teknologi Dapat Merangkul Tujuan-Tujuan Lainnya Menjadi Tujuan Baru**

Tekologi dapat merangkul tujuan-tujuan lainya diawlai dari penerpaan teknologi yang dpaat mengakomodir segala bentuk kepentinga dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan-tujuan yang telah terakomodir tersebut kemudian akan membentuk suatau kolaborasi yang dinamis dengan berbagai perubahan yang terjadi untuk seanjutnya berbaur dan pada akhirnya akna menghasilakan suatua tujuan lainnya.

* + - 1. **Upaya Penerapan Teknologi yang Selarasa Dengan Prioritas Daerah**

Upaya penerapan teknologi yang sekaras dengan prioritas daerah syarat penting dalam meningkatkan kapasitas daya saing daerah hal ini terletak pada harmonisasi dan sinkronisasi yang menghasilkan sinergi positif antar sektor pembangunan teknologi di daerah. Membangun daya saing daerah merupakan suatu strategi yang potensial untuk diterapkan di Provinsi/Kabupaten dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah. Salah satu strategi prioritas daerah dalam menghadapai persaingan global adalah melakukan percepatan pembangunan melalui upaya pemberdayaan masyarakat di berbagai bidang kehidupan melalui implementasi teknologi tepat guna.

* 1. **Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penulis menemukan bahwa pelaksanaan penerapan digital government berdasarkan hasil observasi penulis dan kajian pada penelitian – penelitian sebelumnya, Kabupaten Mojokerto secara relatif masih memerlukan pengembangan berupa pendidikan dan pelatihan teknis serta fungsional dalam mendukung penerapan teknologi informasi dan komunikasi bagi Sumber Daya Manusia Aparaturnya. Sumber Daya Manusia Aparatur diharapkan dapat memahami ilmu serta praktek teknologi informasi dan komunikasi lebih baik lagi. Perkembangan teknologi memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, mengoordinasikan upaya dan mungkin menghindari pengawasan pemerintah.

* 1. **Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan bahwa berdasarkan hasil evaluasi Anggaran dan Realisasi Pendanaan Pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Mojokerto pada Laporan Rencana Strategis (Renstra) Diskominfo Kabupaten Mojokerto tahun 2021 - 2026, Diskominfo Kabupaten Mojokerto telah dapat merealisasi pencapaian target sasaran pada tahun 2017. Pencapaian tersebut yaitu peningkatan penerapan Aplikasi atau Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi. Upaya peningkatkan penerapan Aplikasi atau Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi tersebut didukung oleh anggaran sebesar Rp. 62.470.000,- dan terealisasi sebesar Rp. 46.730.000,- atau 74,8%. Capaian ini dapat dikategorikan berhasil dan untuk tingkat efesiensi pengelolaan anggaran dapat di katergorikan efisien dengan nilai sebesar 74,8%.

1. **KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan Digital Government sebagai Layanan Publik di Kabupaten Mojokerto melalui hasil wawancara serta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam pelayanan pengaduan publik di Kabupaten Mojokerto belum sepenuhnya di terapkan oleh dinas terkait, hal ini dapat dilihat melalui teori ichak aziz, berdasarkan empat dimensinya, dimana masih terdapat beberapa hambatan yang perlu ditindaklanjuti yang meliputi Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang masih minim dan kesadaran masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis smartphone khususnya pada pelayanan publik yang masih rendah dan Infrastruktur fisik dan digital berupa Kecepatan Sistem Jaringan, Server, *Big Data Center Room, Media Center* yang masih perlu ditingkatkan lagi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu daerah Kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Ichak aziz.

**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 penerapan Digital government sebagai layanan publik yang diterapkan di Kabupaten Mojokerto.

1. **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto, Ibu RR. Dian Ratna Dewi, SH.,M.Si. beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Afriyani, A., Wahidah, I., & Wibowo, M. T. H. (2021). Penerapan *Digital government* di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang Jawa Barat. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*.

Hadi, K., Asworo, L., & Sihidi, I. T. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*.

Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Soesetyo, A. B., & Kasiyanto. (2013). KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAHAN E-GOVERNMENT

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Satya, I. M. (2020).Proses Kabupaten Mojokerto Menuju *Smart City. Jurnal* Litbang Mojokerto.

Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Penanganan Pengaduan.