

Fenomena Dan Realitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kota Batu

Aprianus Oematan^{1*}, Cahyo Sasmito², Cakti Indra Gunawan³

^{1,2,3}Sekolah Pascasarjana, Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tribhuwana Tunggadewi, Malang, Jawa Timur, Indonesia

Email: aprianusoematan0@gmail.com, Cahosasmito1970@gmail.com, cakti.gunawan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei s/d bulan Agustus 2018 pada Dinas Komunikasi dan informasi Kota Batu. Jumlah Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 (enam) orang termasuk masyarakat pengguna sistem informasi BATT Kota Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan dengan teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah model Milles dan Huberman yang mengajukan pertanyaan wawancara terbuka dengan informan dan mengacu pada grand teori. Teknik pemeriksaan data yang digunakan adalah triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi BATT sudah tepat untuk mendukung kinerja pemerintah dalam mewujudkan Pelayanan yang cepat, tepat, efisien dan untuk mengelola sumber daya yang ada serta mendorong Pemerintah dalam pengembangan sistem informasi BATT sebagai sistem yang berbasis E-government dan merupakan sebuah amanah dari Pemerintah pusat kepada setiap pemerintah Daerah dalam mengembangkan daerahnya dengan membangun sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (E-government) guna meningkatkan pelayanan dan mempercepat pengelolaan sumber daya yang ada demi kesejahteraan dan kemajuan bersama.

Kata Kunci: Fenomena, Realitas, Sistem, Pelayanan, E-government.

Abstract

This research was conducted from May to August 2018 at the Batu City Communication and Information Office. The number of informants in this study was 6 (six) people, including people who use the Batu City BATT information system. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques used is the Milles and Huberman model which asks open interview questions with informants and refers to grand theories. The data inspection technique used is data triangulation. The results showed that the implementation of the BATT information system was appropriate to support the government's performance in realizing fast, precise, efficient services and to manage existing resources and encourage the Government in developing the BATT information system as an E-government-based system and is a mandate from the central government to each regional government in developing their regions by building an electronic-based government system (E-government) to improve services and accelerate the management of existing resources for mutual prosperity and progress.

Keywords: Phenomenon, Reality, System, Service, E-Government.

How to cite:	Aprianus Oematan, Cahyo Sasmito, Cakti Indra Gunawan (2024) Fenomena dan Realitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kota Batu, (5) 2
E-ISSN:	2722-5356
Published by:	Ridwan Institute

Pendahuluan

Teknologi informasi terus mengubah semua sendi kehidupan manusia (Priyatna, Prastowo, Syuderajat, & Sani, 2020). Perubahan ini tidak terjadi pada tata cara manusia melakukan komunikasi satu sama lain, namun perubahan ini terjadi dan merambah sampai pada tatanan bernegara, berekonomi dan lain sebagainya (Dyatmika, 2021). Perubahan ini juga mempengaruhi seluruh pemerintahan di dunia menghadapi “tekanan” dari semua pihak terhadap tatanan pemerintahannya untuk mengubah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga harus bisa meningkatkan partisipasi aktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan harus lebih efektif lagi (Gioh, 2021);(Sawir, 2020);(Mirnasari, 2013).

Fenomena ini sangat mempengaruhi keberadaan E-Government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik ia harus semakin berperan penting dalam sebuah keputusan tentang kebijakan publik. Sistem Pemerintah konvensional (traditional Government) yang di tandai dengan sistem pemerintahan yang berbasis pada administrasi sedikit-demi sedikit mulai ditinggalkan. Perubahan Sistem Pemerintah konvensional menjadi sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah salah satu isu yang hangat dibicarakan saat ini (Maniah, 2017).

Dapat dipercaya dan terbukti oleh kajian ilmiah bahwa teknologi informasi (TI) mampu memberikan kekuatan yang berlipat ganda dalam melaksanakan tugasnya seperti pelayanan publik, memerangi korupsi, menjangkau daerah terpencil, dan berbagai hal lain bisa dilakukan dengan teknologi informasi (Simarmata et al., 2020). Selain dari kemampuan yang di sebutkan tadi juga, sistem pemerintahan berbasis elektronik mampu dan efektif memperpendek urusan birokrasi yang selama ini dianggap sangat berbelit dan bisa mempermudah aktifitas para birokrat agar mereka lebih gesit dan lincah dalam melayani. Sungguh suatu era yang sangat menjanjikan bagi peningkatan kualitas hidup manusia.

Indonesia adalah negara yang menganut sistem organisasi pemerintahan terdesentralisasi dengan istilah otonomi daerah. Dengan demikian Indonesia memerlukan jembatan berupa jaringan komunikasi untuk sinergi berbagai kepentingan baik di internal daerah-daerah otonomi maupun di skala nasional. Untuk keperluan tersebut, Indonesia memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berupa penerapan E-Government.

Perkembangan E-Government di suatu negara menurut Layne dan Lee dapat ditinjau dari beberapa tahap evolusi, yaitu dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk web yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik (Hadjidemetriou, Sasidharan, Kouyialis, & Parlikad, 2020). Meskipun situs web ini hanya sebagian kecil dari pelaksanaan sistem E-Government, namun keberadaan situs web ini cukup membantu.

Inisiatif E-Government di Indonesia dimulai dari instruksi presiden No. 6/2001 tentang telematika (telekomunikasi, media dan informatika) kemudian situs web pemerintah provinsi, kota, dan kabupaten mulai bermunculan di awal tahun 2000an. Pada tahun 2003 presiden Megawati Soekarnoputri mengeluarkan Inpres No. 3/2003 tentang

kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government dengan tujuan membangun masyarakat Indonesia menjadi masyarakat informasi.

Inpres ini seakan menjadi titik awal dimulainya E-Government di Indonesia. Tentang situs web pemerintahan, ada 10 hal yang tertuang dalam kesimpulan dari pengamat Kementerian Komunikasi dan informasi yang mengatakan bahwa mayoritas dari situs yang ada di pemerintahan baik itu pemerintahan provinsi maupun pemerintahan yang ada di daerah itu masih sangat rendah atau posisi di tingkat permata (tingkat persiapan), dan itu hanya sebagian kecil saja yang telah mencapai tingkat kedua yaitu (pematangan). Selanjutnya untuk tingkat yang paling tinggi yaitu tingkat ke tiga dan ke empat (pemanfaatan) dan (pemantapan) belum ada yang tercapai (Febriani, 2017).

UN E-Government Development Index (EGDI) 2014 Indonesia berada di level Middle, peringkat 106 dari 193 negara anggota PBB (United Nations, 2014:201). Data terakhir dari Kementerian Dalam Negeri yang dilansir pada bulan Mei 2013 menunjukkan bahwa di Indonesia terdapat total 492 situs web pemerintah daerah yang aktif meliputi pemerintah provinsi, Kabupaten dan Kotamadya se-Indonesia. UN E-Government Development Index (EGDI) 2014 Indonesia berada di level Middle, peringkat 106 dari 193 negara anggota PBB (United Nations, 2014:201).

Data terakhir dari Kementerian Dalam Negeri yang dilansir pada bulan Mei 2016 menunjukkan bahwa di Indonesia menempati urutan ke ke 7 dengan index 116 dan terdapat total 492 situs web pemerintah daerah yang aktif meliputi pemerintah provinsi, kabupaten dan kotamadya se-Indonesia. (United Nations, 2014:201). Di era yang serba canggih dan terbuka ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan dan lembaga publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dan mampu memperbaiki dan juga meningkatkan pelayanan publik.

Saat ini pemerintah Indonesia telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan Provinsi, Daerah dan Lembaga Publik lainnya agar memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya. Provinsi Jawa Timur telah menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi berupa pemerintahan berbasis E-Government sesuai dengan Inpres No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dengan tujuan membangun masyarakat Indonesia menjadi masyarakat informasi. Inpres ini seakan menjadi titik awal dimulainya E-Government di Indonesia.

Awal mulanya E-government dikembangkan dan dilakukan mulai dari yang paling mendasar adalah pengenalan dan penggunaan situ web (website). Pemerintah menyampaikan informasi melalui internet itu masih belum stabil dan efektif karena ada perbedaan persepsi oleh setiap instansi pemerintah di lingkungan pemerintahan itu sendiri sehingga terjadi mis komunikasi dan tidak ada dukungan dari semua stakeholder, akhirnya pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan ini sangat minim dan buruk dalam penerapannya sehingga para pelaku birokrat pun ketinggalan baik itu berupa pengetahuan

maupun kemajuan dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Aprianty, 2016).

Kebijakan pemerintah daerah harus mengikuti Business Process yang mengacu kepada UU No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Dengan adanya Undang-Undang tersebut, E-Government diharapkan dapat mewujudkan Good Governance maupun clean government di Pemerintah Daerah sehingga sistem pelayanan publik berbasis E-Government di daerah tidak terjadi penyimpangan dalam pengelolaan administrasi dan keuangan dalam suatu daerah seperti adanya praktik-praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) agar dapat berjalan dengan maksimal dan menciptakan akuntabilitas publik di Pemerintah Daerah di Indonesia (elib.unikom.ac.id. 2016).

Sistem informasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) merupakan konsep pengelolaan kota cerdas dengan pengelolaan sumber daya Kota Batu yang berbasis pertanian dan pariwisata, serta memuat berbagai pelayanan informasi pemerintahan yang terdiri dari tiga aplikasi yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk mendukung kinerja dari produk ini sendiri dan bisa juga untuk penggunaannya Oematan (2020) yaitu : Among Tani (Smarter Farmer), Among Kota (City Living) dan Among Warga (Citizen Report). Ditambah 1 Aplikasi untuk SKPD terkait yaitu Among Respon.

Among Tani (Smart Farmer) merupakan Aplikasi untuk masyarakat khususnya membantu para petani dalam memasarkan hasil pertaniannya dan membantu para petani untuk meningkatkan kualitas pertanian, serta menangani seluruh permasalahan ataupun kendala yang ada pada tanaman pertanian dengan mengakses informasi dari aplikasi ini sebagai media dalam penyampaian informasi baik dari pemerintah sebagai penyedia solusi maupun dari pihak lain.

Karena kebijakan berbasis E-Government ini difokuskan pada pelayanan informasi untuk sektor pertanian dan juga pariwisata, khususnya masyarakat petani di kota Batu agar berdayasaing dan sejahtera. Untuk merealisasikannya, kebijakan ini dapat menelan biaya sebesar Rp 9,81 miliar (Sumber:m.suarajatimpost.com 2017). Lalu bagaimana Kualitas pelayanan sistem informasi BATT ini yang berperan sebagai penghubung dalam pelayanan publik khususnya Kota Batu (penyampain informasi berbasis aplikasi) antara pemerintah dengan stakeholdernya, maka hal ini yang menjadi salah satu alasan oleh peneliti untuk melakukan penelitian.

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi BATT di Kota Batu? 2) Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan sistem informasi BATT Kota Batu? Tujuan utama dalam penelitian sistem BATT di Kota Batu sebagai berikut; 1) Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan kualitas pelayanan sistem informasi BATT di Kota Batu. 2) Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan sistem informasi BATT di Kota Batu.

Metode Penelitian

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif atau lebih dikenal dengan istilah deskriptif kualitatif. Dimana metode deskriptif kualitatif ini merupakan bagian dari penelitian kualitatif yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; atau disebut juga sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat alamiah (natural setting)” (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi & Informasi Kota Batu ± 4 bulan mulai dari bulan juni 2018 untuk memperoleh informasi dan data-data yang berhubungan dengan penelitian ini. Alasan memilih lokasi ini karena ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-government kepada masyarakatnya. Populasi dari penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu sebagai aktor yang mengimplementasikan sistem BATT sebagai sistem pelayanan publik berbasis E-government di Kota Batu.

Penentuan sampel penelitian menggunakan metode sampling. Sampel adalah sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk suatu penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk menjadikan sample penelitian misalnya karena terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu sendiri. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan oleh peneliti adalah teknik Purposive sampling. Purposive sampling adalah data yang diperoleh melalui narasumber yang dipilih melalui teknik Purposive Sampling yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Metode Purposive sampling adalah teknik dimana subyek dipilih karena mereka paling mudah mengerti tentang masalah yang akan diteliti dan mudah untuk merekrut studi, mendapatkan informasi dan jumlah sampel ditentukan berdasarkan kuota sebanyak 3 orang pada lokasi penelitian yakni Kepala Seksi Layanan Informasi pada Bidang Pengelolaan & Layanan Informasi, Kepala Seksi Pemberdayaan Komunikasi Publik pada Bidang Komunikasi, Kepala Seksi E-government dan Pemberdayaan TIK pada Bidang Jaringan & TIK ditambah 2 orang masyarakat petani Kota Batu sebagai informasi pendukung sekaligus merupakan informan pendukung untuk mengukur seberapa tingkat keberhasilan dari implementasi kebijakan sistem pelayanan publik berbasis E-government dalam bentuk aplikasi BATT yang dibangun oleh pemerintah Kota Batu.

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang sudah ditentukan oleh peneliti dengan fokuskan pada pertanyaan tersusun sehingga tidak melenceng dari data-data yang dibutuhkan. Kemudian data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang ada pada Dinas Komunikasi & Informasi Kota Batu berupa jurnal, buku ilmiah, dan internet.

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam polah, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan sistem informasi BATT melalui produk yang di siapkan secara elektronik oleh pemerintah Kota Batu

Menurut hasil wawancara dengan Rendra Adinata, S.Kom sebagai, Kepala Seksi E-government dan Pemberdayaan TIK di Bidang Jaringan & TIK pada hari senin tanggal 25 juni 2018 di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu, peneliti mendapatkan tanggapan sebagai berikut:

“sebenarnya Wali kota batu sudah instruksikan bahwa inovasi teknologi ini tetap di utamakan untuk menopang bidang pertanian terutama pengolahan lahan. Karena saat ini kemajuan pariwisata kota batu ini ditopang penuh dari sektor pertanian. Jadi diharapkan dengan adanya kebijakan pemerintah bisa dengan mudah memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah dan tepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Cara penyampaian informasinya gampang karena sudah kita sosialisasikan kepada masyarakat sebelumnya, masyarakat tinggal buka aplikasinya cari fitur yang sesuai dengan kebutuhan yang ingin disampaikan lalu upload foto disertai dengan penjelasannya, nantinya ada notifikasi di comend centre (Pusat kendali yang ada di lantai lima batu among tani teknologi) maka tunggu beberapa saat untuk menerima balasan dari pusat commend centre untuk di tindak lanjuti dari pihak yang bersangkutan yang sudah di bentuk dari setiap OPD sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat”

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan Fadly,ST sebagai Kepala Seksi Layanan Informasi pada Bidang Pengelolaan & Layanan Informasi pada hari senin tanggal 25 juni 2018 di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu, peneliti mendapatkan tanggapan sebagai berikut:

”Sebetulnya cara penyampaian informasinya gampang karena kita sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat jadi tinggal ikuti langkah – langkahnya saja, masyarakat tinggal buka aplikasinya yang sdh terinstal lalu cari fitur yang sesuai dengan kebutuhan yang ingin disampaikan apa keluhannya dan disertai dengan foto dan penjelasannya apa, nantinya ada notifikasi di comend centre maka tunggu beberapa saat untuk menerima balasan dari pusat commend centre untuk di tindak lanjuti”

Selanjutnya menurut hasil wawancara dengan Dr. Heru Subagiyo sebagai Kepala Seksi Pemberdayaan Komunikasi Publik di Bidang Komunikasi pada hari senin tanggal 25 juni 2018, di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu, peneliti mendapatkan tanggapan sebagai berikut:

“Implementasi BATT ini sangat membantu kebutuhan masyarakat dan juga pemerintah, jadi sekarang petani sudah bisa memperoleh data dan berbagai macam

informasi khususnya pada bidang pertanian secara rinci dan akurat dari aplikasi yang sudah di sediakan di play store. Karena saat ini kita masifokus ke pertanian dulu. cara penyampaian informasinya juga sudah kita sosialisasikan kepada masyarakat khususnya Kota Batu, tinggal buka aplikasinya cari fitur yang sesuai dengan kebutuhan atau keluhan yang ingin disampaikan ke pemerintah lalu di upload foto disertai dengan penjelasannya, nantinya ada notifikasi di comend centre maka tunggu beberapa saat untuk menerima balasan dari pusat commend centre untuk di tindak lanjuti oleh dinas terkait sesuai dengan permintaan masyarakat”.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai proses penyediaan informasi secara timbal-balik antara pemerintah dengan masyarakat melalui produk yang di siapkan secara elektronik oleh pemerintah Kota Batu, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan informasi secara timbal-balik yang di lakukan antara pemerintah dengan masyarakat kota batu sudah berjalan meskipun belum di katakan maksimal karena sistem ini masi di fokuskan ke pertanian dengan alasan bahwa masyarakat kota batu rata-rata petani, tetapi pemerintah sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat kota batu.

Faktor penghambat dan pendukung prosedur pelayanan sistem informasi BATT berbasis E-Government di Kota Batu

Menurut hasil wawancara dengan Rendra Adinata, S.Kom sebagai, Kepala Seksi E-government dan Pemberdayaan TIK di Bidang Jaringan & TIK pada hari senin tanggal 25 juni 2018 di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu, peneliti mendapatkan tanggapan sebagai berikut:

“Kalo dilihat dari faktor penghambatnya itu ada beberapa aspek yang menjadi penyebab utama seperti SDM masyarakat yang masih minim ini akan pengaruh pemahaman masyarakat tentang manfaat dari sistem informasi BATT ini sendiri, kurangnya kualitas pelayanan sistem informasi BATT sendiri belum maksimal sehingga berpengaruh ke kualitas pelayanan dari sistem ini juga tidak efektif sehingga membuat pengguna tidak semangat atau dengan sendirinya pengguna akan mundur karena dianggap tidak ada efek kepuasan terhadap apa yang diinginkan. “Dari faktor pendukungnya itu ada dasar hukum yang kuat yakni Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, ada perwali kota Batu No. yang berikut tersedianya infrastruktur IT yang memadai, juga tersedianya produk elektronik yang disiapkan oleh pemerintah secara instan”.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan Fadly, ST sebagai Kepala Seksi Layanan Informasi pada Bidang Pengelolaan & Layanan Informasi pada hari senin tanggal 25 juni 2018 di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu, peneliti mendapatkan tanggapan sebagai berikut:

“Kalo faktor penghambat dari layanan informasi, kita yakini bahwa sistem ini perlu adakan perbaikan pada kualitas pelayanan karena sistem informasi BATT sendiri masi punya kendala yang berpengaruh pada Kualitasnya. Kalo faktor Pendukungnya cukup menunjang karena kita sudah punya bahan pendukung untuk menjalankan sistem ini. Seperti memiliki ruangan khusus itu fungsinya sebagai pusat mengontrol dari berbagai

komponen aplikasi yang dapat memberikan informasi secara otomatis melalui software services. Selanjutnya ada juga peraturan daerah wali Kota Batu yang mendukung sistem ini”

Selanjutnya menurut hasil wawancara dengan Dr. Heru Subagiyo sebagai Kepala Seksi Pemberdayaan Komunikasi Publik di Bidang Komunikasi pada hari senin tanggal 25 juni 2018, di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu, peneliti mendapatkan tanggapan sebagai berikut:

“Kalo dari faktor penghambatnya sistem ini masi tahap perkembangan sehingga ada kekurangan dalam kualitas pelayanan, ada juga kualitas dari sistem ini masih belum maksimal lalu pihak pengelola tidak giat dalam mensosialisasikan kepada calon pengguna maupun yang sudah menggunakan sistem informasi BATT sehingga Masyarakat kurang yakin dengan manfaatnya, Dari faktor pendukungnya tersedianya infrastruktur yang memadai, ada juga dasar hukum yang kuat seperti Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, ada juga peraturan wali kota batu yang berikut tersedianya infrastruktur IT yang memadai, dan juga produk elektronik yang disiapkan oleh pemerintah secara instan”.

Dari berbagai jawaban dan tanggapan mengenai faktor penghambat dan pendukung prosedur pelayanan sistem informasi BATT berbasis E-Government di Kota Batu dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan yang diimplementasikan harus bekerja sama dengan pihak swasta sebagai pihak ke tiga yang bergerak dibidang elektronik agar memenuhi kebutuhan dasar dari sebuah sistem pelayanan informasi berbasis elektronik.

Berdasarkan fakta tersebut kemudian di adakannya kebijakan yang berpihak kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ada di kota batu untuk mendapatkan kemudahan dalam proses mengakses informasi, ikut mengontrol keadaan kota dan bisa juga di manfaatkan untuk mendapatkan penjualan hasil pertaniannya dengan memanfaatkan aplikasi Among Tani sebagai fasilitas menghubungkan petani dengan calon pembeli dan juga bukannya itu saja manfaanya tetapi aplikasi ini juga dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan dan masukan antara pemerintah dengan masyarakat.

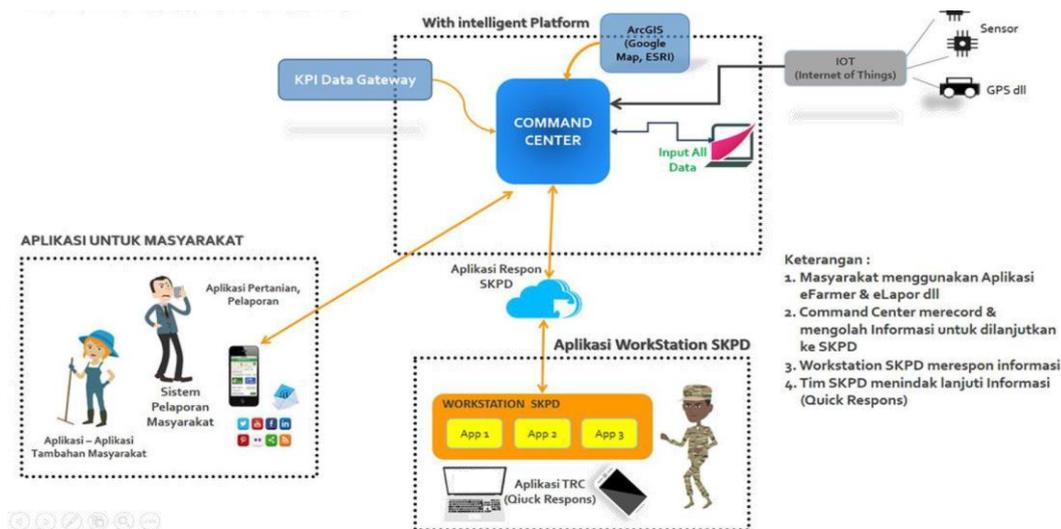
Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT berbasis E-Government di Kota Batu

Gaspersz dalam Sampara Lukman mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas suatu produk mengacu pada pengertian pokoknya yakni kualitas pelayanan suatu produk terdiri atas keistimewaan suatu produk baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan dari produk itu sendiri dan kualitas itu terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan itu sendiri (Sinambela, 2008).

Konsep Smart City mencakup kota digital dan kota wireless, yang menggambarkan suatu manajemen terpadu atas informasi yang dapat menciptakan nilai tambah dengan menerapkan teknologi maju untuk mencari, mengakses, mentransfer, dan mengolah informasi. Istilah cerdas di sini lebih mengacu pada kualitas infrastruktur.

Model kota cerdas (smart city) menggunakan pendekatan dengan konsep citizen centric dalam memberikan layanan kepada warga kota, seperti yang diperlihatkan pada Gambar 8. dibawa ini.

Masing-masing anggota kelompok penyedia layanan baik dari sektor privat, public, maupun kelompok telah saling terhubung dan terintegrasi. Tujuan utama dari kelompok pemberi layanan melalui produk yang di siapkan secara elektronik oleh pemerintah Kota Batu ini adalah memberikan layanan kepada warga secara lebih mudah, cepat, efektif, efisien serta akuntabel dan dapat diakses 24 jam.



Sumber: Master Plan Smart City Kota Batu Tahun 2017

Gambar 1. Penyediaan layanan informasi melalui produk yang di siapkan secara elektronik

Among Tani (e-farmer) merupakan Aplikasi untuk masyarakat khususnya membantu para petani dalam memasarkan hasil pertaniannya dan membantu para petani untuk meningkatkan kualitas pertanian, serta membantu petani untuk menangani seluruh permasalahan ataupun kendala yang ada pada tanaman pertanian. Among Warga (e-lapor) merupakan Aplikasi yang ditujukan kepada masyarakat untuk melaporkan segala sesuatu yang kurang sesuai kepada pemerintah. Misalnya: Iklan Liar, Jalan Rusak, Kebakaran, Kemacetan, Lampu Lalu Lintas, Longsor, Narkoba, Pertanian, PJU (Penerangan Jalan Umum), PKL liar, Pohon Tumbang, Sampah.

Among Kota, Segala informasi mengenai Kota Batu mulai dari wisata, kondisi kota, kehidupan sosial, UMKM, hingga potensi alam yang ada terdapat dalam aplikasi ini. Diharapkan Among Kota dapat memudahkan para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pengguna aplikasi tidak terbatas pada masyarakat Kota Batu, namun seluruh warga di dunia dapat mengunduh dan mengaplikasikannya karena aplikasi yang bersifat global.

Among Warga-Responder, Aplikasi ini digunakan untuk menghubungkan warga dengan pemerintah di Balaikota Among Tani, masyarakat Kota Batu dapat menyampaikan keluhan-keluhannya pada aplikasi yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Informasi dari masyarakat perihal keluhannya nanti akan nampak di

command center, dinas-dinas yang ada di Balaikota Among Tani diharap dapat saling berintegrasi demi memudahkan aksi cepat tanggap yang diharapkan.

Faktor - faktor yang menghambat dan mendukung pelayanan sistem informasi BATT berbasis E-Government di Kota Batu

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem pelayanan publik berbasis E-government dalam bentuk Aplikasi BATT di kota Batu bertujuan untuk menghadapi tantangan global di masa depan, mengingat kota Batu merupakan kota dengan potensi wisata alam dan pertaniannya yang cukup baik dan menjanjikan sehingga pemerintah mengintegrasikan teknologi yang dikolaborasikan dengan ekosistem sumberdaya manusia untuk tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Sejauh ini pemerintah kota Batu mengalami persoalan dalam hal pelayanan dan sebagainya. Pelayanan yang dimaksud seperti pemerintah kurang cepat atau lambat dalam menanggapi keluhan masyarakat yang belum teroptimalisasi dan bisa terpantau secara langsung. Pemerintah kota batu berharap dengan adanya sistem ini bisa dapat mengatasi kekurangan dalam pelayanan yang sering terjadi. Solusi cerdas disini merupakan penerapan dan kolaborasi ekosistem kota yang masuk ke dalam konsep kota pintar atau yang sekarang lebih dikenal dengan Batu Among Tani Teknologi (BATT). Dalam konsep BATT ini, pemerintah, industri, akademis, maupun masyarakat ikut terlibat untuk menjadikan kota lebih baik lagi.

Dinas komunikasi dan informasi kota batu merupakan sebuah organisasi yang harus memiliki kesiapan-kesiapan awal untuk mengakuisisi teknologi informasi yang mendukung misi-misinya. Dalam hal ini dinas komunikasi dan informasi kota batu mempunyai tanggungjawa untuk mensupport sistem BATT teknologi dengan menyampaikan informasi berupa sosialisasi baik melalui website, media sosial, spanduk dan bahkan datang langsung ke setiap kecamatan dan kantor desa untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai keuntungan, manfaat dan proses penggunaan yang benar agar sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat secara umum mengenai keuntungan dari sistem BATT ini pemerintah kota batu juga membentuk dan menambahkan TIM dan tenaga kerja harian lepas untuk membantu percepat proses pemahaman kepada masyarakat khususnya petani di kota batu dengan penambahan tenaga kerja harian lepas sebanyak 80 orang sebagai salah satu solusi yang dikhususkan untuk membantu para petani dalam menjalankan atau memberikan petunjuk teknis secara langsung mengenai pengolahan lahan pertanian yang baik dan juga untuk memberikan petunjuk teknis dari pemanfaatan aplikasi BATT yang sudah dibangun.

Interaksi dari setiap elemen kerja berupa data, jaringan kerja dan prosedur yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia, Teknologi dalam pemanfaatannya di Kota Batu ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan sistem pelayanan E-government di kota batu ini memberikan tanggapan yang cukup baik dari beberapa organisasi pemerintah daerah di dalamnya, namun masih perlu adanya koordinasi untuk membangun hubungan kerja sama yang lebih baik lagi sehingga setiap organisasi pemerintah daerah dapat terjaring

kedalamnya, karena ada beberapa instansi yang belum memiliki kesadaran akan penting dan manfaat dari sistem ini.

Secara umum sistem terdiri dari masukan, pengolahan, dan keluaran yang terdiri dari bagian-bagian yang selalu terkait dan beroperasi bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem terdiri dari bagian-bagian (subsystems) dimana masing – masing subsistem dapat terdiri dari subsistem – subsistem yang lebih kecil lagi atau komponen – komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi membentuk suatu kesatuan yang terpadu atau terintegrasi (integrated) sehingga tujuan atau sasaran tersebut dapat tercapai.

Proses implementasi kebijakan BATT di Kota Batu hadir untuk memenuhi dan menjawab tantangan perkembangan zaman. Karena BATT merupakan konsep yang tepat untuk menjawab permasalahan yang ada di Kota Batu. Untuk mewujudkan kebijakan tersebut dibutuhkan kerja sama (kolaborasi) dan dukungan dari semua stakeholder agar proses implementasi kebijakan ini dapat terwujud.

Pada implementasinya Pemerintah kota Batu tidak kelola sendiri, melainkan adanya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan konsep Smart City Kota Batu yang mana bisa dilihat dengan adanya sosialisasi agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sebagai objek program kebijakan yang disosialisasikan secara menyeluruh, dengan tujuan dan target yang jelas, prioritas dan sumber daya pendukung yang jelas juga. Pemerintah Kota Batu dibantu oleh para pendamping lapangan yang sudah direkrut sebelumnya melakukan seminar-seminar dan pelatihan yang dilakukan di setiap keluarahan dengan tujuan memperkenalkan masyarakat terhadap konsep smart city ini.

Model kota cerdas (smart city) menggunakan pendekatan dengan konsep citizen centric dalam memberikan layanan kepada warga kota, seperti yang diperlihatkan pada Gambar 8. dibawa ini. Masing-masing anggota kelompok penyedia layanan baik dari sektor privat, public, maupun kelompok bisa saling terhubung dan terintegrasi dengan baik. Tujuan utama dari kelompok pemberi layanan melalui produk yang di siapkan secara elektronik (BATT) oleh pemerintah Kota Batu ini adalah memberikan layanan kepada warga yang lebih mudah, cepat, efektif, efisien serta akuntabel dan dapat diakses 24 jam/real time.

Hal ini dapat melibatkan interaksi yang lebih erat antara warga kota dengan penyedia layanan informasi (Pemkot Batu) yang merupakan suatu proses dua arah yang murni, yang lebih personal dan pengakuan yang lebih kuat serta tanggapan yang saling ketergantungan atas layanan yang berbeda. Model ini juga mendorong peran aktif dan partisipasi warga kota batu terutama petani dalam pengembangan layanan pada khususnya serta proses pengelolaan kota pada umumnya.

Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi BATT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui pelaksanaan implemantasi Penyaluran Dana Desa Tahun 2017 di Kabupaten Sambas Kalimantan Barat mengacu kepada regulasi ataupun aturan yang mengatur tentang bagaimana mekanisme tatacara

dan tahapan untuk penyaluran Dana Desa yaitu sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No 49 tahun 2016 yang dilakukan perubahan dengan adanya Peraturan Menteri Keuangan No 50 tahun 2017 Tentang Pengelolaan Transfer Ke Daerah dan Dana.

Dengan beberapa upaya yang dilakukan pemerintah kota batu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya, terdapat fakto-faktor penting yang sebagai Pendukung maupun Penghambat. Yang menjadi faktor pendukung pelayanan informasi adalah pemotongan rantai birokrasi oleh aplikasi ini sehingga masyarakat dimudahkan dalam memperoleh informasi secara lansung tanpa harus tatap muka atau konsultasi dengan pemerinta daerah setempat.

Sebagai faktor pendukung yang di alami dinas komunikasi dan informasi kota batu adalah sebagai berikut; (1) kualitas sumber daya manusia yang memadai namun belum cukup untuk memenuhi kebutuhan yang ada. (2) ketersediaan sumber daya alam yang cukup baik untuk di manfaatkan (3) ketersediaan biaya yang di anggarkan pemerintah daerah untuk pengadaan sarana teknologi, sekalipun ketersediaan biaya terlambat cair, namun tetap senantiasa berusaha maksimal untuk mewujudkan implementasi kebijakan BATT. (4) ketersediaan sarana teknologi yang cukup namun perlu ditingkatkan untuk memaksimal konekrifitas jaringan, data dan sumber daya manusia yang saling berkaitan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan ketesediaan sarana dan prasarana yang memadai implementasi kebijakan sistem pelayanan informasi berbasis aplikasi ini dapat berjalan sekalipun harus ditingkatkan.

Sedangkan faktor yang dinilai menjadi penghambat dalam proses implementasi kebijakan smart city di kota batu adalah (1) pencairan dana yang terlambat diakibatkan karena kekeleruan dalam pemanfaatan dana yang di siapkan untuk pengadaan sarana teknologi dan lain-lain. (2) kualitas sumber daya manusia (SDM) peserta atau masyarakat sebagai sasaran implementasi kebijakaan sistem informasi BATT yang belum siap untuk menerima kebijakan tersebut sebagai suatu inovasi pelayanan yang cepat, tepat dan hemat biaya dalam pelayanan. (4) kurang baiknya kualitas sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah Kota Batu dalam pengembangan konsep sistem informasi BATT sehingga pemerintah kota batu menggandeng pihak swasta yakni PT.

Lintas Arta hadir sebagai penyedia sarana teknologi berupa softwere & hardwere sekaligus sebagai pihak yang merawat karena di anggap memiliki pengetahuan kusus dengan produk yang diciptakanya. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Upaya implementasi kebijakan sistem informasi BATT di Kota batu berjalan dengan cukup baik meskipun adanya sedikit evaluasi yang perlu di perhatikan untuk di tingkatan agar lebih baik lagi.

Kota Batu sebagai kota dengan potensi wisata alam dan pertaniannya menghadapi berbagai tantangan global di masa depan, khususnya dengan perkembangan teknologi informasi dewasa ini dibutuhkan solusi cerdas (smart solution) untuk tatakelola pemerintahan yang mampu mengintegrasikan teknologi dan sumberdaya manusia untuk tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

Dibidang pertanian permasalahan tengkulak atau pengepul menjadi penghambat yang terus menerus membuat para petani sulit untuk menjual hasil pertaniannya dengan

harga yang pantas, untuk itu diperlukan suatu teknologi yang bisa memasarkan dan mempromosikan hasil pertaniannya secara langsung sehingga angka kesejahteraan para petani di kota Batu semakin terangkat (Soedarto & Ainiyah, 2022);(Ningrum, Vibriyanti, & Seftiani, 2021).

Masalah pelayanan publik, keluhan masyarakat yang belum teroptimalisasi bisa terpantau secara langsung melalui tiga aplikasi seperti, Among Tani, Among Warga, Among Kota. Begitu juga akses informasi, kegiatan pemerintahan, sosialisasi, pelayanan publik dan informasi tentang potensi daerah lainya yang bisa dinikmati oleh masyarakat secara luas seperti wisatawan alam, wisatawan kuliner.

Oleh karena itu, untuk menyelesaikan masalah dan mewujudkan cita-cita kota (aman dan nyaman) untuk penduduknya, diperlukan smart solution agar penyelesaian masalah dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan pertumbuhan masalah itu sendiri. Solusi cerdas di sini adalah dengan penerapan dan kolaborasi ekosistem kota yang masuk ke dalam konsep Smart City. Dalam konsep solusi Smart City ini, pemerintah, industri, akademis, maupun masyarakat ikut terlibat untuk menjadikan kota menjadi lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa proses implementasi ini sudah mapankini telah berjalan dengan baik untuk mendukung pegawai pemerintah dalam memberikan layanan mendukung _tepat waktu, akurat, dan efisien serta untuk mendorong lembaga pemerintah untuk terus mengembangkan BATT hingga pemberitahuan lebih lanjut pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan efisien serta mendorong instansi pemerintah untuk terus mengembangkan BATT hingga pemberitahuan lebih lanjut.

Konsep kota pintar sangat bermanfaat bagi masyarakat setempat untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat / organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Upaya pengembangan ini mengalami hambatan di setiap SKPD untuk mengelola data sehingga hasil dari pengolahan data tersebut bisa di distribusikan untuk di input ke sistem data center agar informasi yang di publikasikan ke masyarakat bisa sejalan dengan dinas lain sehingga masyarakat bisa mencernanya dengan baik.

Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu mengalami faktor pendukung sebagai berikut: 1) Kualitas tenaga kerja yang tersedia sudah memadai. 2) Sumber daya alam yang mencukupi untuk dimanfaatkan dengan baik. 3) Anggaran yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk pembelian teknologi, meskipun terkadang cairnya terlambat, tetapi pihak terkait tetap berupaya secara maksimal untuk mewujudkan implementasi kebijakan Smart City. 4) Sarana teknologi yang tersedia dianggap memadai, meskipun perlu peningkatan untuk mendukung kebijakan Menteri Dalam Negeri, Tjahja Kumolo.

Terdapat beberapa faktor yang dianggap menghambat proses implementasi kebijakan smart city di Kota Batu: 1) Keterlambatan pencairan dana yang disebabkan oleh kekacauan dalam penggunaan dana yang disediakan untuk pengadaan sarana teknologi dan lainnya. 2) Kualitas sumber daya manusia (SDM) dari peserta atau

masyarakat yang menjadi target kebijakan smart city belum siap untuk memanfaatkan inovasi layanan tersebut yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan hemat biaya. 3) Kualitas sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah Kota Batu dalam pengembangan konsep smart city kurang memadai, sehingga pemerintah Kota Batu bekerja sama dengan pihak swasta, yaitu PT. Lintas Arta, sebagai penyedia sarana teknologi berupa perangkat lunak dan keras, serta sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pemeliharaan karena dianggap memiliki pengetahuan khusus terhadap produk yang mereka hasilkan.

BIBLIOGRAFI

- Aprianty, Diah Rachma. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Dyatmika, Teddy. (2021). *Ilmu komunikasi*. Zahir Publishing.
- Febriani, Rika. (2017). Gambaran e-Government di Indonesia yang Bersistem Desentralisasi Ditinjau dari Performa Situs Web Pemerintah Daerah. *Nirmana*, 16(1), 64–72.
- Gioh, Andre. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Hadjidemetriou, Georgios M., Sasidharan, Manu, Kouyialis, Georgia, & Parlikad, Ajith K. (2020). The impact of government measures and human mobility trend on Covid - 19 related deaths in the UK. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 100167. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100167>
- Maniah, Dini Hamidin. (2017). *Analisis dan perancangan sistem informasi: pembahasan secara praktis dengan contoh kasus*.
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Ningrum, Vanda, Vibriyanti, Deshinta, & Seftiani, Sari. (2021). Pemberdayaan petani perempuan dalam membangun pengelolaan pertanian berkelanjutan: Studi kasus usaha pertanian organik di Desa Claket, Jawa Timur Empowering women farmers in building sustainable agriculture management: Case study of organic farming. *Jurnal Kependudukan Indonesia Volume*, 16(2).
- Oematan, Aprianus, Sasmito, C., & Budi, Prihatminingtyas. (2020). *Fenomena dan Realitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kota Batu (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi.
- Priyatna, Centurion Chandratama, Prastowo, F. X. Ari Agung, Syuderajat, Fajar, & Sani, Anwar. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114–127.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Simarmata, Janner, Chaerul, Muhammad, Mukti, Retno Cahya, Purba, Deddy Wahyudin, Tamrin, Andi Febriana, Jamaludin, Jamaludin, Suhelayanti, Suhelayanti, Watrianthos, Ronal, Sahabuddin, Andi Arfan, & Meganingratna, Andi. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Soedarto, Teguh, & Ainiyah, Rojaunnajah Kartika. (2022). *Teknologi Pertanian Menjadi*

Petani Inovatif 5.0: Transisi Menuju Pertanian Modern. Uwais Inspirasi Indonesia.
Sugiyono, Dr. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.*

Copyright holder:

Aprianus Oematan, Cahyo Sasmito, Cakti Indra Gunawan (2024)

First publication right:

Syntax Admiration

This article is licensed under:

