

Kumpulan policy brief yang bertema Penerapan E-Government Lintas Sektor dalam Memajukan Efektivitas dan Efisiensi Roda Pemerintahan ini tersusun ke dalam 10 judul. Judul - judul tersebut terdiri dari (1) Implementasi Smart City Solutions di Indonesia; (2) Efektivitas Program E-Court Melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik; (3) Digitalisasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung; (4) Optimalisasi Aplikasi Sapa Warga di Kota Bandung dalam bentuk Pelayanan Publik Berbasis Digital; (5) Efektivitas E-Government Pelayanan Publik Penerbitan AK - 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur; (6) Implementasi Kebijakan Pendaftaran Kartu AK/1 Berbasis Online Terhadap Masyarakat Cianjur Selatan; (7) Implementasi E-Government Dalam Pengelolaan Bansos Covid-19 Di Kota Bandung; (8) Pelayanan Publik Berbasis Online di Kantor Desa Rancakole Sebagai Implementasi dari E-Government; (9) Penerapan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Desa Cidadap; (10) Website Silasidakep dan MPP Kabupaten Sumedang Pada Saat Pandemi Covid-19 : Efisienkah?

Policy brief ini dihasilkan dari penelitian tahun 2020. Dengan disajikan dalam bentuk policy brief ini diharapkan hasil - hasil penelitian tersebut secara cepat diperoleh ikhtisar temuan informasi, analisa permasalahan, dan rekomendasi kebijakannya. Sehingga, dapat bermanfaat bagi pemerintah sebagai penyusun kebijakan untuk dapat menyusun kebijakan secara cepat dan tepat.

Kumpulan Policy Brief 
Penerapan E-Government Lintas Sektor dalam Memajukan Efektivitas dan Efisiensi Roda Pemerintahan



Penerbit
Administrasi Publik

FISIP UIN Sunan Gunung Djati
Lt. 1 Gedung FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung
Jalan AH. Nasution. 105 Cibiru Bandung- Jawa Barat
Kode Pos-40614

ISBN 978-623-97260-3-4 (EPUB)



9 786239 726034

Penerapan E-Government Lintas Sektor dalam Memajukan Efektivitas dan Efisiensi Roda Pemerintahan

Editor : Khaerul Umam, dkk

PENERAPAN E-GOVERNMENT LINTAS SEKTOR DALAM MEMAJUKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI RODA PEMERINTAHAN

Penyusun:

Danie Saputra Priyatna
Tedi Juana
Rinaldi Ahmad Kurniawan
Rifqo Septian Nugraha
Muhamad Dika Nurdiansyah Utama
Muhammad Fawwaz Al Ghiyats
Alfi Syahrien
Ela Nurlaela
Dimas Purnama
Safila Khoerunnisa

ISBN: 978-623-97260-3-4

Editor:

Khaerul Umam, S.IP., M.Ag.
Farhan Rahmawan Halim
Oneng Purnamasari

Desain Sampul dan Tata Letak:

Rohman Hakim

Penerbit:

Jurusan Administrasi Publik FIFIP UIN SGD Bandung

Gedung FISIP UIN SGD Bandung
Lt. 1 Ruang Administrasi Publik
Jalan A. H. Nasution 105 Bandung 40614,
Jl. H.A. Nasution No. 105 Bandung
Tlp. (022) 7800525, Fax. (022) 7800525
<http://ap.uinsgd.ac.id>
email: ap.fisip@uinsgd.ac.id



ii + 64 hlm.; 21,75 cm.

Cetakan pertama, 2021

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas ridho-Nya, sehingga kami diberi kekuatan dalam menyelesaikan penyusunan kumpulan policy brief. Policy brief merupakan dokumen yang menguraikan dasar rasional dalam pemilihan sebuah alternatif kebijakan khusus atau rangkaian tindakan dalam sebuah kebijakan saat ini. Kumpulan policy brief ini menyajikan sejumlah tulisan policy brief yang bertemakan “Penerapan E-Government Lintas Sektor Dalam Memajukan Efektivitas dan Efisiensi Roda Pemerintahan”, Tema ini dipilih dengan maksud bahwa aplikasi E-Government merupakan sebuah sarana yang memudahkan untuk membantu masyarakat dalam proses administrasi atau informasi dengan cepat dan akurat. Lalu dengan adanya aplikasi e-government dapat menjalankan roda pemerintahan dengan efektif dan efisien dengan menyelesaikan masalah yang ada. Bahwasanya aplikasi ini dapat membantu dalam setiap kegiatan secara lebih praktis dan mampu memberikan keleluasaan bagi masyarakat dalam mencapai kepentingan bersama secara komprehensif.

Semoga dengan terbitnya edisi ini dapat memberikan manfaat sekaligus juga menstimulus akademisi, peneliti, praktisi, dan pemerintah khususnya untuk dapat dijadikan rekomendasi dalam merumuskan maupun mengimplementasikan kebijakan selanjutnya. Namun demikian, tentu tak ada gading yang retak, demikian pula dengan terbitnya edisi ini yang akan terus dikembangkan seiring dengan kebutuhan dan perkembangan policy brief kedepan. Atas nama penanggung jawab kumpulan policy brief, saya ucapkan terima kasih kepada tim penyusun yang telah bekerja keras dalam menyelesaikan terbitnya edisi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan anugerah dan kebaikan kepada kita semua.

Bandung, Juni 2021

Ketua Tim Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| Implementasi <i>Smart City Solutions</i> di Indonesia (Danie Saputra Priyatna) | 1 |
| Efektivitas Program E-Court Melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (Tedi Juana) | 8 |
| Digitalisasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung (Rinaldi Ahmad Kurniawan)..... | 14 |
| Optimalisasi Aplikasi Sapa Warga di Kota Bandung dalam bentuk Pelayanan Publik Berbasis Digital (Rifqo Septian Nugraha)..... | 19 |
| Efektivitas <i>E-Government</i> Pelayanan Publik Penerbitan AK -1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur (Muhamad Dika Nurdiansyah Utama) | 25 |
| Implementasi Kebijakan Pendaftaran Kartu Ak/1 Berbasis Online Terhadap Masyarakat Cianjur Selatan (Muhammad Fawwaz Al Ghiyats)..... | 32 |
| Implementasi E-Government Dalam Pengelolaan Bansos Covid-19 Di Kota Bandung (Alfi Syahrien)..... | 40 |
| Pelayanan Publik Berbasis <i>Online</i> di Kantor Desa Rancakole Sebagai Implementasi dari <i>E- Government</i> (Ela Nurlaela)..... | 47 |
| Penerapan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Desa Cidadap (Dimas Purnama)..... | 52 |
| Website Silasidakep dan MPP Kabupaten Sumedang Pada Saat Pandemi Covid-19 : Efisienkah? (Safila Khoerunnisa) | 59 |

Implementasi *Smart City Solutions* di Indonesia

Oleh : *Danie Saputra Priyatna*

A. Ringkasan Eksekutif

Konsep *smart city solutions* ada dua yakni *smart society* dan *smart city*. *Smart society* adalah kultur masyarakat cerdas menuju perkembangan kepribadian yang lebih baik, dalam interaksi sosial. Sedangkan *smart city* adalah kota yang dapat menyelesaikan permasalahan dan mengelola sumber daya yang dimiliki, baik manusia maupun alam secara efektif dan efisien, serta mampu memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau mengantisipasi kejadian yang tak terduga. Adapun *goals* atau tujuan dari *smart city* yakni *open data*, *open government*, peningkatan layanan masyarakat, reformasi birokrasi, penghematan anggaran, keamanan warga, peningkatan kualitas hidup masyarakat. (S, Nyoman. 2020)

Dengan adanya *smart city solutions* penulis menekankan dari segi peningkatan layanan masyarakat, peningkatan keamanan warga, dan peningkatan kualitas hidup. Karena dalam memasuki era yang serba digital atau teknologi maka dalam sebuah pelayanan kepada masyarakat pun harus menuju ke arah yang lebih modern. Contohnya, KTEL Reader, INTI Smart Exchange, Sindila, dan INTI Smart Parking.

B. Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman menuju era digital atau modern muncul banyak permasalahan di perkotaan seperti kemiskinan masyarakat yang semakin besar, keamanan dalam masyarakat yang semakin berkurang, standar pelayanan kota yang cenderung lambat dan mahal, kemacetan lalu lintas terjadi dimana-mana, rendahnya daya saing produktivitas kota dan kualitas sumber daya manusia, sumber daya pembiayaan untuk pembangunan terbatas, efisiensi pengendalian aset, dan pengelolaan sampah.

Tujuan membangun sebuah kota yang cerdas adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan menggunakan informasi perkotaan dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memenuhi kebutuhan warga. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pejabat kota untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota dan memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota ini berkembang, dan cara mengaktifkan kualitas hidup yang lebih baik. Melalui penggunaan sensor terintegrasi dengan sistem pemantauan real-time,

data yang dikumpulkan dari warga dan perangkat, kemudian diolah dan dianalisis. Informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan adalah kunci untuk mengatasi in-efisiensi.

C. Pendekatan

Pendekatan yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif, yang dimana dalam teknik pengumpulan data menggunakan wawancara secara mendalam sehingga mendapatkan jawaban sesuai apa yang ditanyakan, observasi adalah teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan dan pengindraan. Peneliti kemudian membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama observasi, dan studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait topik penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa surat, arsip foto, notulen rapat, jurnal, buku harian, dan lain-lain. (Rahmat, 2009). Dalam analisis data menggunakan analisis nonstatistika yang dimana sesuai dengan data kualitatif. Analisis tidak dilakukan dengan perhitungan statistika dan kegiatan analisis dengan cara ini dilakukan dengan membaca data yang telah diolah sebelumnya.

D. Hasil dan Analisis

Karakteristik bahwa kota pintar (juga masyarakat, klaster bisnis, aglomerasi perkotaan atau wilayah) menggunakan teknologi informasi untuk :

- a. Membuat lebih efisien penggunaan infrastruktur fisik (jalan, lingkungan dibangun dan aset fisik lainnya) melalui intelijen dan data buatan analisis untuk mendukung, pengembangan budaya yang kuat dan sehat ekonomi sosial.
- b. Terlibat secara efektif dengan orang-orang lokal dalam pemerintahan lokal dan keputusan dengan menggunakan proses inovasi terbuka dan e-partisipasi, meningkatkan kecerdasan kolektif dari lembaga kota melalui e- governance, dengan penekanan pada partisipasi warga dan co- desain.
- c. Belajar, beradaptasi dan berinovasi dan dengan demikian merespon lebih efektif dan segera untuk mengubah keadaan dengan meningkatkan kecerdasan kota. (Utomo & Hariadi, 2016)

Ada beberapa indikator atau faktor-faktor pendukung dalam mewujudkan kota cerdas (*Smart City*), yaitu:

1. *Smart Economy* (Ekonomi Cerdas) ; Kualitas yang menghasilkan suatu inovasi dan mampu menghadapi persaingan. Semakin tinggi inovasi- inovasi baru yang ditingkatkan maka akan menambah peluang usaha baru dan meningkatkan persaingan pasar usaha/modal. Smart Economy, juga diartikan sebuah kota cerdas yang memiliki tingkat perekonomian yang baik, pemanfaatan sumber daya atau potensi alam yang dimiliki oleh kota secara efisien dan efektif. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat pembangunan di suatu daerah pada periode waktu tertentu sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat secara umum.
2. *Smart Mobility* (Mobilitas Cerdas) ; Kemampuan untuk mengembangkan transportasi dan pembangunan infrastruktur sebagai bentuk penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota. Pengelolaan infrastruktur kota yang dikembangkan di masa depan merupakan sebuah sistem pengelolaan terpadu dan diorientasikan untuk menjamin keberpihakan pada kepentingan publik.
3. *Smart Environment* (Lingkungan Cerdas) ; Keberlanjutan dan sumber daya, lingkungan cerdas itu berarti lingkungan yang bisa memberikan kenyamanan, keberlanjutan sumber daya, keindahan fisik maupun non fisik, visual maupun tidak, bagi masyarakat dan publik lingkungan yang bersih tertata, RTH yang stabil merupakan contoh dari penerapan lingkungan pintar.
4. *Smart People* (Masyarakat Cerdas) ; Kreativitas dan modal sosial, pembangunan senantiasa membutuhkan modal, baik modal ekonomi (economic capital), modal usaha (human capital), maupun modal sosial (social capital). Kemudahan akses modal dan pelatihan-pelatihan bagi UMKM dapat meningkatkan kemampuan keterampilan mereka dalam mengembangkan usahanya. Modal sosial termasuk elemen-elemen seperti kepercayaan, gotong-royong, toleransi, penghargaan, saling memberi dan saling menerima serta kolaborasi sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi melalui berbagai mekanisme seperti meningkatnya rasa tanggungjawab terhadap kepentingan publik, meluasnya partisipasi dalam proses demokrasi, menguatnya keserasian masyarakat dan menurunnya tingkat kejahatan.
5. *Smart Living* (Hidup Cerdas atau Kualitas Hidup) ; Berbudaya berarti bahwa manusia memiliki kualitas hidup yang terukur (budaya). Kualitas hidup tersebut bersifat dinamis, dalam artian selalu berusaha memperbaiki dirinya sendiri.

Pencapaian budaya pada manusia, secara langsung maupun tidak langsung merupakan hasil dari pendidikan. Maka kualitas pendidikan yang baik adalah jaminan atas kualitas budaya, dan atau budaya yang berkualitas merupakan hasil dari pendidikan yang berkualitas.

6. *Smart Governance* (Pemerintahan yang Cerdas) ; Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah Good Governance, yang merupakan paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip- prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan berdaya saing. (Hasibuan & Sulaiman, 2019)

Produk – produk PT INTI dalam tercapainya penerapan *smart city* di Indonesia dapat dilihat ditabel berikut.

| Nama Produk | Manfaat | Keuntungan |
|-------------------------------|--|--|
| KTPEL <i>Reader</i> | Untuk validasi data kependudukan secara tepat, cepat, dan akurat. KTPEL Reader ini merupakan perangkat pembaca yang masing - masing komponennya terintegrasi dalam satu kesatuan yang menjadi sebuah perangkat pembaca KTP-el secara mandiri tanpa harus terhubung dengan perangkat komputer | Meningkatkan efektifitas pelayanan masyarakat, menggantikan verifikasi penduduk yang semula manual, keabsahan data warga terjamin, dan dapat diaplikasikan diberbagai sektor bidang pelayanan publik seperti absensi, perbankan, kesehatan, pendidikan, perpajakan, asuransi, jaminan sosial, e-voting dalam pilkada atau pemilu |
| INTI <i>Smart Exchange</i> | Merupakan solusi komunikasi menggunakan switching berbasis IP untuk menyediakan berbagai layanan telekomunikasi, baik komunikasi suara maupun video dengan metode <i>SMART Routing</i> yang dapat | Keuntungan memakai produk ini adalah mendukung komunikasi di mana saja, kapan saja. Yang mana dapat menghubungkan pengguna telepon tetap maupun seluler, baik komunikasi berbasis IP maupun TDM. Memiliki keunggulan smart routing yang dapat |

| | | |
|---|--|--|
| | menghemat biaya berkomunikasi secara signifikan. | mengurangi biaya komunikasi secara signifikan. Mudah dalam pemeliharaan. Dapat menangani layanan suara, data dan video dalam satu jaringan yang sama (konvergensi), dan produk Indonesia, tersertifikasi KOMINFO RI. |
| Sistem Informasi Dini Lalu Lintas (Sindila) | Merupakan perangkat penghitung lalu lintas otomatis untuk memberikan informasi volume kendaraan, kecepatan kendaraan dan kepadatan lajur kendaraan serta informasi kondisi lalu lintas secara realtime. | Proses <i>video analytics</i> kepadatan lalu lintas secara realtime, bandwidth tidak perlu besar, <i>snapshot photo periodic</i> atau per <i>event</i> (<i>speed drop</i> , melawan arah, dll), <i>human error free</i> , dan dapat diintegrasikan dengan VMS (<i>Video Message system</i>) dan APILL sebagai fungsi ATCS (<i>Automatic Traffic Control System</i>) |
| INTI Smart Parking | Merupakan perangkat pembayaran parkir otomatis yang dilengkapi dengan panel surya dan baterai berkapasitas tinggi, sehingga sangat cocok untuk retribusi parkir jalanan. Perangkat ini memiliki berbagai macam alternatif pembayaran, diantaranya : uang kertas, uang logam, kartu pembayaran bank (debit) dan kartu pembayaran elektronik (e-money). Diharapkan dengan adanya perubahan terhadap standar prosedur operasional sistem parkir konvensional, pendapatan daerah dan hasil parkir akan lebih terorganisir. | Power sudah menggunakan solar panel dan baterai, <i>support multipayment</i> pembayaran, pendeteksi uang palsu, <i>support ticketing</i> , mampu menampilkan iklan layanan masyarakat dan iklan komersial, sistem terintegrasi dengan RAMS <i>software</i> , <i>support</i> Intercom, support Wifi dan CCTV dan sudah lulus sertifikasi Kominfo. INTI <i>Smart Parking</i> ini sangat cocok diterapkan di Dinas Perhubungan karena dapat mempercepat proses kelancaran di jalan yang rentan macet. |



KTPEL Reader



INTI Smart Exchange

E. Kesimpulan

Seiring berkembangnya teknologi yang pesat, manusia dituntut lebih efisien dan efektif dalam segala hal. Maka itu teknologi membantu manusia dalam proses percepatan pelayanan dan percepatan informasi sehingga dapat memangkas waktu yang terbuang. Produk-produk dari PT. INTI adalah sebuah solusi untuk permasalahan yang ada di kota seperti *KTPEL Reader* untuk percepatan pelayanan publik yang sudah mulai diterapkan di kecamatan Comal, Ampel Gading, Taman, Belik, Randudonkal, Petarukan, Pemalang, yang sangat membantu dalam hal percepatan pelayanan karena membaca validitas data kependudukan secara tepat, cepat, dan akurat. *KTPEL Reader* juga sudah diterapkan sebagai E-Voting yang berguna untuk percepatan pilkada atau pemilu, yang sudah diterapkan di berbagai tempat seperti, Pilkada kab Pemalang, kab Agam Sumatra Utara, dan kab. Gualemo Sulawesi Selatan. *INTI Smart Exchange* dalam penerapannya sangat bagus karena dapat mempercepat proses pemindahan informasi, yang sudah diterapkan di PT. ANTAM, PT. PERTAMINA, PT. PINDAD, dan Alita. Sistem Informasi Dini Lalu Lintas (*Sindila*) sudah diterapkan oleh Pusjatan, PU Binamarga, Jasamarga, Kepolisian dan Dinas Perhubungan. Semuanya berfungsi dengan baik dan membantu sekali dalam hal pemantauan jalan. *INTI Smart Parking*, diharapkan dapat diterapkan di Dinas Perhubungan karena dapat menambah pemasukan negara.

F. Rekomendasi

Diharapkan teknologi atau produk - produk dari PT INTI bisa diterapkan di semua kedinasan secara merata. Agar percepatan dalam hal pelayanan merata di seluruh Indonesia. Diharapkan juga sistem dari produk yang sudah ada harus diperbaharui secara terus menerus agar selalu *up to date*. Penulis juga berharap PT INTI bisa memproduksi secara massal produk

– produk yang merupakan solusi dari permasalahan yang ada di perkotaan, agar segera terciptanya *smart city* di Indonesia.

Daftar Pustaka

Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City , Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten / Kota ,. *Buletinutama Teknik*, 14(2), 127–135.

Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf

Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Dan Bisnis Vol.4*, 4(2), 159–176.

Nyoman, S. (n.d.). *MATERI PRESENTASI SMART CITY*.

Efektivitas Program E-Court Melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik

Oleh : Tedi Juana

A. Ringkasan Eksekutif

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana efektivitas program *e-court* yang dilaksanakan di pengadilan tingkat pertama dan didasari oleh Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985: 53) sebagai *grand theory* dalam penjelasan yang dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, didapatkan beberapa ketidaksesuaian antara apa yang diinformasikan dalam web resmi *e-court* dan implementasi yang terjadi di lapangan sehingga hal ini berpengaruh terhadap pelaksanaan programnya. Oleh karenanya, kebijakan dan informasi harus terintegrasi dengan baik sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan baik juga.

B. Pendahuluan

Dalam mempermudah pelayanan dan maksimalisasi peran digital Mahkamah Agung telah membuat suatu inovasi dalam pelayanannya yakni dengan diluncurkannya layanan berbasis elektronik dalam pendaftaran perkara, pembayaran, pemanggilan, dan persidangan yang disebut dengan *e-court* melalui Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2019. Dalam implementasinya *e-court* mendapat sorotan dari beberapa ahli hukum, diantaranya sebagaimana dilansir dalam m.hukumonline.com guru besar Universitas Padjadjaran Efa Laela Fakhriah menyebutkan harus diadakan beberapa pemilihan atau klasifikasi terkait hukum atau persidangan yang mana saja yang boleh diselesaikan dalam persidangan secara daring dan tidak. Sehubungan dengan itu, peneliti mencoba menganalisis bagaimana efektivitas program *e-court* yang dilaksanakan di Pengadilan tingkat pertama berdasarkan panduan yang diberlakukan dalam Perma Nomor 1 tahun 2019.

C. Pendekatan

Dalam tulisan ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara studi literatur dari berbagai media elektronik seperti e-jurnal dan berita. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, dimana dalam menganalisis datanya menggunakan beberapa tahapan seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

D. Hasil dan Analisis

Dalam pembahasan yang dilakukan, peneliti mencoba membahas bagaimana efektivitas program *e-court* dengan mengacu kepada dimensi teori yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985: 53) yang dimensinya meliputi: 1) Pencapaian tujuan, yang dapat terlihat dari kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit; 2) Integrasi, yang dapat diukur melalui kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi; dan 3) Adaptasi, yang dapat diukur melalui kemampuan pelaksana mengadaptasikan programnya; Adapun pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Sebagaimana tercantum dalam Perma No.01 tahun 2019 Mahkamah agung telah menimbang bahwa sasaran dari diadakannya administrasi berbasis elektronik yang dalam implementasinya dilaksanakan melalui program *e-court* adalah untuk pencapaian pelaksanaan peradilan agar lebih sederhana, cepat dan hemat biaya. Pada implementasi programnya, sistem *e-court* ini dilaksanakan oleh Pengadilan tingkat pertama, yang memang diakui oleh masyarakat bahwasanya program ini memang lebih efektif dan efisien.

Pada implementasinya, tujuan untuk lebih sederhana dan hemat biaya dirasakan belum maksimal dapat tercapai. Hal ini dibuktikan dengan temuan yang didapatkan secara sekunder melalui informasi yang didapat dari mahasiswa *internship* Pengadilan Agama Sumedang yang menyebutkan masih adanya keharusan masyarakat non advokat untuk datang secara langsung ke pengadilan untuk melakukan pendaftaran di pojok *e-court*. Selain itu, peneliti coba mengkonfirmasi hal tersebut dengan data sekunder yang didapatkan di Pengadilan Negeri Subang, yang menyebutkan bahwasanya memang sudah diperbolehkan untuk kalangan non-

advokat untuk menggunakan program tersebut. Selain daripada itu, beberapa permasalahan juga dialami oleh kalangan advokat, hal ini sebagaimana dikutip oleh m.hukumonline.com pada 21 Januari 2020 yang menyebutkan adanya advokat yang harus pulang pergi ke Pengadilan hanya untuk mengkonfirmasi jadwal sidang, hal ini memang dikarenakan jadwal sidangnya yang tidak tercantum di sistem *e-court*.

Oleh karenanya, dalam pencapaian tujuan yang dicanangkan seharusnya kebijakan dapat terlaksana dengan baik melalui kebijakan dan *Standard Operational Procedure* yang jelas sehingga hal ini dapat meminimalisir kesalahan komunikasi yang berimplikasi kepada pelaksanaan programnya.

b. Integrasi

Dalam melaksanakan komunikasi programnya peneliti mendapatkan beberapa temuan, diantaranya beberapa pengadilan telah melakukan sosialisasi seperti yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Kebumen pada 7 November 2018 dengan mendatangkan kalangan advokat sebagai sasaran utamanya, dan beberapa Pengadilan lain termasuk Pengadilan Agama Bandung pada 12 Juli 2019 mengenai sosialisasi peningkatan *e-court*.

Sebagaimana informasi yang didapat dari ecourtmahkamahagung.go.id saat ini Mahkamah Agung membatasi pendaftar hanya untuk kalangan advokat saja. Dalam hal ini telah diberikan penjelasan oleh Pengadilan Negeri Kisaran melalui FAQ dilaman pn-kisaran.go.id, yang mana pembatasan pengguna untuk kalangan advokat ini selain menjaga keamanan dan integritas sistem juga dikarenakan advokat dianggap dan diharapkan lebih siap untuk merespon dan menggunakan sistem ini.

Namun, sebagaimana informasi yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Subang dan Pengadilan Agama Sumedang bahwa saat ini sudah diperbolehkan untuk masyarakat umum mendaftar. Namun, untuk masyarakat umum yang ingin mendaftar di beberapa pengadilan harus datang langsung ke Pengadilan. Dari Permasalahan tersebut, seharusnya informasi di laman resmi *e-court* harus sudah terintegrasi dengan implementasi yang terjadi di lapangan termasuk menginformasikan bahwa masyarakat umum sudah diperbolehkan dalam menggunakan *e-court* ini dengan beberapa ketentuan.

c. Adaptasi

Dalam upaya adaptasi dengan masyarakat Mahkamah Agung mencoba mengimplementasikan program *e-court* kepada kalangan advokat terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan kalangan ini dinilai lebih siap mengadaptasi sistem tersebut. Dengan dipilihnya kalangan ini sebagai kalangan pertama yang menggunakan *e-court* akan lebih banyak memberikan masukan kedalam program ini sebelum pada akhirnya diimplementasikan kepada masyarakat, karena dari segi pengetahuan kalangan ini dinilai memiliki pengetahuan yang lebih dibandingkan dengan masyarakat awam. Oleh karenanya, pemilihan advokat sebagai kalangan yang pertama menggunakan sistem *e-court* adalah langkah yang baik, dikarenakan kalangan ini memang memiliki kesiapan yang lebih tinggi dibanding dengan masyarakat awam.

Namun memang tidak semua advokat dapat mengedukasi masyarakat dengan baik, hal ini tergantung kepada kemampuan advokat itu sendiri dalam mengajarkan dan mensosialisasikan program tersebut. Oleh karenanya, Mahkamah Agung melalui Pengadilan Tingkat Pertama harus mampu memberdayakan Advokat untuk turut andil dalam meningkatkan pemahaman masyarakat awam, agar program dapat diadaptasi oleh masyarakat dengan baik.

E. Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya efektivitas *e-court* belum secara maksimal diterapkan, hal ini dikarenakan masih ditemukannya informasi yang simpang siur antara laman resmi *e-court* dan informasi dilapangan sehingga menyebabkan beberapa masyarakat dan kalangan advokat justru harus pulang pergi ke Pengadilan.

F. Saran

Dari paparan tersebut penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Diadakan SOP dan Kebijakan yang lebih jelas dan berkesinambungan terkait pendaftar dikalangan non-advokat.
2. Perbaiki kecepattanggapan layanan, sehingga apabila masyarakat sudah melakukan pembayaran dan konfirmasi maka layanan secara otomatis harus memasang informasi.
3. Mengintegrasikan informasi di laman resmi *e-court* dengan implementasi yang terjadi di lapangan.

4. Menginformasikan bahwa masyarakat umum sudah diperbolehkan dalam menggunakan *e-court* ini dengan beberapa ketentuan.
5. Membuat program sosialisasi dengan melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak.
6. Mahkamah Agung melalui Pengadilan Tingkat Pertama harus mampu memberdayakan Advokat untuk turut andil dalam meningkatkan pemahaman masyarakat awam.

DAFTAR PUSTAKA

- Rijali, Ahmad. (2018). *Analisis data kualitatif*. Jurnal Alhadharah. Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018.
- Mahkamah Agung RI. *FAQ (Frequently Asked Questions)*. Diakses pada <https://ecourt.mahkamahagung.go.id/faq> pada 06 Juli 2020
- Lampiran 2 SK KPN KISARAN Nomor /SK/KPN/11/2018 Tanggal 09 November 2018. Diakses melalui <http://pn-kisaran.go.id/images/e-court/FAQ.pdf> pada 07 Juli 2020
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2009). *Reformasi Birokrasi*. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan> pada 27 Juni 2020
- Edwin Elniza, Norman. (2018). *Catatan Kritis 5 Profesor Hukum Acara Perdata tentang e-Court Sistem pelayanan elektronik di pengadilan, e-court, diapresiasi. Tapi perlu langkah antisipatif*. Diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5b72a77076d07/catatan-kritis-5-profesor-hukum-acara-perdata-tentang-e-court/> pada 27 Juni 2020
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Mardatillah, Aida. 2020. *Cerita Advokat saat Menggunakan Sistem E-Court*. Diakses Melalui <https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5e26b7ed556c4/cerita-advokat-saat-menggunakan-sistem-e-court/> diakses pada 08 Juli 2020
- Anggraini, Wiwit Wahyuningtias. (2017). *Efektivitas Program Pendidikan Luar Sekolah Dalam Kejar Paket C di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat “varian center” Kelurahan Petemon Kecamatan Sawahan Kota Surabaya*. Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.20 No. 1 Mei 2017. Universitas Hang Tuah

pn-kebumen.go.id. 2018. *Sosialisasi E-court*. Diakses Melalui www.pn-kebumen.go.id/index.php/hubungi-kami/blog-pengadilan/2015-05-31-00-18-22/item/sosialisasi-e-court diakses pada 12 Juli 2020

Digitalisasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung

Oleh : Rinaldi Ahmad Kurniawan

A. Ringkasan Eksekutif

Penelitian ini membahas Pentingnya Digitalisasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung (Studi Kasus Tahun 2020) dilihat dari aspek perkembangan era digitalisasi serta antusiasnya umat islam dalam melaksanakan ibadah haji setiap tahunnya. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pendaftaran haji harus mengirimkan berkas-berkasnya ke kantor kementerian agama langsung sehingga menimbulkan penumpukan dan jika berkasnya kurang lengkap maka calon jemaah harus kembali dilain waktu untuk membereskan pemberkasannya sehingga akan menyita waktu dan tenaga untuk melakukan pendaftaran sehingga perlunya alternatif dalam mengatasi permasalahan tersebut apalagi sekarang adalah eranya digital dimana segala sesuatu dipermudah dengan adanya teknologi.

B. Pendahuluan

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ini sering kali menjadi kunci dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan Haji dan Umrah ini diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 30 Ayat (2) Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dijelaskan bahwa pendaftaran Haji dan Umrah dilakukan di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota domisili jemaah haji.

Media baru (era digital) adalah istilah yang digunakan dalam kemunculan digital, jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Di era digital ini segala sesuatu jadi

dipermudah dengan dukungan teknologi, dalam hal pelayanan publik sudah banyak instansi yang menggunakan website sebagai media penyaluran informasi dimana website ini bersifat praktis karena bisa digunakan kapanpun dan dimana pun. Indonesia sebagai salah satu negara dengan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia sangatlah berperan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya tidak kurang dari 200 ribu jemaah haji diberangkatkan sehingga pelayanan haji ini harus dijadikan prioritas oleh Kementerian Agama terutama dalam menyongsong era digitalisasi. Informasi mengenai ibadah haji ini banyak bertebaran di internet, akan tetapi permasalahannya terletak pada pelaksanaan pendaftarannya yang masih bersifat manual sehingga harus dilakukan inovasi dalam pelaksanaan pendaftaran haji sehingga tidak memakan waktu dan tenaga karena dalam era digitalisasi ini segala sesuatu dapat dipermudah baik penyebaran informasi sampai pengiriman data semua bisa dilakukan dimanapun dan kapan pun. Karena berangkat haji ini bersifat ibadah maka alangkah baiknya jika dipermudah itu bisa menjadi nilai plus dalam pelayanan haji terkhusus di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

C. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007:6). Adapun jenis pendekatan yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui Wawancara yaitu dengan mewawancarai langsung petugas pelayanan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung setelah itu dicatat dan dilakukan pengelompokan data sehingga data bisa di analisis dengan mudah. Selanjutnya teknik lain yang dipakai yaitu Studi Dokumentasi dengan melakukan pencarian data lewat internet dengan mengolah data sesuai kebutuhan penelitian sehingga data yang didapat sesuai dengan pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian.

D. Hasil dan Analisis

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung sebagai salah satu penyelenggara haji untuk regional kabupaten Bandung mempunyai tugas dan wewenang dalam hal pendaftaran haji, pembatalan haji, pengurusan surat pengantar pembuatan pasport. Dalam proses

pendaftaran, harus membawa berkas-berkas seperti gambar sebelumnya. Dalam hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat digambarkan bahwa sudah ada beberapa terobosan yang dilakukan dalam pelayanan haji antara lain adanya website khusus haji dan umrah yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia serta dengan adanya aplikasi Haji Pintar yang sama halnya seperti website haji aplikasi ini memuat informasi mengenai penyelenggaraan haji baik dari proses pendaftaran sampai pemberangkatan. Namun kekurangan dari Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung yaitu tidak tersedianya Website Pribadi seperti halnya Kabupaten/Kota lain sehingga informasi hanya diakses di Website Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Dalam praktiknya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung sudah menerapkan Sistem Pelayanan Satu Atap. Maksud dari Sistem Pelayanan Satu Atap yaitu semua pelayanan Haji dilakukan di tempat tersebut baik pendaftaran sampai pembayaran karena lantai 2 di fungsikan sebagai tempat pembayaran yaitu bekerja sama dengan bank-bank tertentu.

Kekurangan dari Pelayanan Haji yaitu masih menggunakan sistem manual atau pelayanan ditempat. Dalam era digitalisasi ini segala sesuatu bisa dipermudah dengan adanya teknologi, fungsi Website sangatlah banyak jika Kementerian Agama Kabupaten Bandung mempunyai Website Pribadi maka akan mempermudah jalannya pelayanan haji mulai dari penyebaran informasi sampai pengupload-an dokumen. Jadi pemakaian sistem manual ini masih digunakan sehingga pendaftaran harus dilakukan di Kantor yang mengakibatkan kurang efektif apabila para calon jemaah mendaftar secara bersamaan akan mengakibatkan penumpukan calon jemaah yang kita ketahui bahwa ruangnya yang terbatas hanya bisa menampung sebagian calon pendaftar saja. Kurang efisien apabila calon jemaah akan mendaftar haji akan tetapi sedang berada di luar negeri sehingga harus ke Indonesia terlebih dahulu untuk mengurus dokumen dan persyaratan keberangkatan haji.

E. Kesimpulan

Ibadah Haji adalah salah satu program prioritas dari Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang dimana setiap tahunnya mengirim jemaah haji tidak kurang dari 2000 jemaah bahkan untuk kuota tahun 2020 saja sekitar 2539 jemaah. Melihat dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih diterapkannya sistem manual yang dimana di era digitalisasi ini sangatlah ketinggalan, pendaftaran haji harus sudah menerapkan sistem digital atau dapat dimaksudkan pengiriman segala bentuk dokumen harus sudah lebih dipermudah yaitu dengan

melalui internet dengan cara di upload. Masalahnya yaitu apakah pengupload-an dokumen harus melalui website haji dari Kemenag Pusat atau melalui website Kemenag Kabupaten/Kota sedangkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Tidak Memiliki Website Pribadi sehingga harus dilakukan inovasi terhadap permasalahan tersebut.

F. Rekomendasi

Dari hasil kesimpulan serta pembahasan diatas maka ada beberapa rekomendasi atau inovasi yang perlu dilakukan. Pertama, yaitu pembuatan Website Resmi Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dengan adanya era digitalisasi bisa mempermudah segala kegiatan pengadministrasian salah satunya yaitu pembuatan website. Website adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berisikan kumpulan informasi berupa data teks, gambar dan video yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan data selular. Pembuatan website ini bisa dilakukan dengan mudah dengan catatan menambah staf ahli yang kompeten di bidang ini, dengan kata lain jika Kementerian Agama Kabupaten Bandung akan membuat website maka harus adanya tim kontrol terhadap website tersebut sehingga dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik. Tujuan adanya website ini adalah memudahkan penyampaian informasi dari instansi ke penerima layanan, sudah banyak Kementerian Kabupaten/Kota yang memanfaatkan website sebagai sarana pelayanannya diantaranya website Kemenagnunukan.com (Kabupaten Nunukan), website bogorkemenag.my.id (Kabupaten Bogor), website Kemenagbekasikab.id (Kabupaten Bekasi), dsb.

Kedua, Pengupload-an berkas Haji sebagai Pemanfaatan Era Digital. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa pendaftaran haji sudah bisa dilakukan secara online akan tetapi pengiriman berkasnya masih dilakukan secara manual. Kenapa harus dilakukan karena dengan adanya teknologi, hal ini bisa dilakukan sebagai inovasi dalam pendaftaran haji yang bersifat efisien karena tidak memakan waktu dan tempat berbeda dengan pendaftaran secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Caranya dengan memanfaatkan website sebagai sarana dalam pengiriman dokumen, sebagai contoh yaitu pendaftaran online Disdukcapil Kabupaten Subang.

DAFTAR PUSTAKA

Rhida Muhammad R. (2019) Judul: Pentingnya Standar Pelayanan Publik: Ombudsman.
(Online) dari : <https://ombudsman.go.id> (diakses 11 juli 2020)

Kementrian Agama RI. (2019) Judul: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah: kemenag. (Online) dari :
<https://haji.kemenag.go.id> (diakses 11 juli 2020)

Winstarlink. Judul : Pengertian Era Digital. (Online) dari : <https://winstarlink.com>
(diakses 11 juli 2020)

Kelas Pintar. (2020) Judul: Jenis-jenis Teknik Pengumpulan Data Kualitatif. (Online)
dari : <https://kelaspinar.id> (diakses 11 juli 2020)

Optimalisasi Aplikasi Sapa Warga di Kota Bandung dalam bentuk Pelayanan Publik Berbasis Digital

Oleh : Rifqo Septian Nugraha

A. Ringkasan Eksekutif

Penelitian ini membahas upaya untuk mengoptimalkan Aplikasi Sapa warga Optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung semakin penting guna memperkuat tata pemerintahan dan demokrasi. Namun hingga kini, masih banyak kelemahan dan hambatan dalam proses *Digital Public Service* ini. Kemajuan teknologi khususnya dalam penyediaan kemudahan pelayanan publik juga harus didukung dengan kesiapan sumber daya manusia yang unggul sebagai aktor pengelola teknologi itu sendiri. Selain itu, masalah adaptasi juga menjadi salah satu tantangan besar masyarakat Kota Bandung untuk menyesuaikan diri dari transisi manual ke arah digital sehingga edukasi yang tepat sasaran ini menjadi penting dilakukan. Begitu pula dengan beberapa hambatan yang harus siap siaga ditangani seperti gangguan jaringan dalam mengakses pelayanan publik. Dalam hal ini permasalahan terkait dengan implementasi pelayanan publik berbasis digital dibagi menjadi tiga fokus permasalahan dimana nantinya akan menghasilkan alternatif solusi yang bisa diterapkan Pemerintah Kota Bandung. Fokus permasalahan tersebut yakni 1) sumber daya manusia yang belum optimal dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital, 2) penggunaan aplikasi-aplikasi pelayanan publik yang belum efektif, dan 3) aplikasi pelayanan publik yang digunakan masih sering mengalami gangguan seperti server down serta rendahnya kapasitas SDM (Sumber Daya Manusia), khususnya pegawai pemerintahan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Oleh sebab itu, masalah ini merupakan masalah vital yang penting untuk segera diselesaikan melalui penguatan sinergi antara pemerintah dan seluruh elemen masyarakat di Kota Bandung.

B. Pendahuluan

Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil secara resmi meluncurkan program Sapa Warga di The Trans Luxury Hotel, Jalan Gatot Subroto, Kota Bandung, Jumat (6/12/2019). Sapa warga merupakan program peningkatan komunikasi masyarakat dengan pemerintah melalui ragam aplikasi dalam handphone (Hp). Karena itu, seluruh RW di Jabar akan mendapat gawai dengan status pinjam pakai. Program itu juga merupakan upaya Jabar untuk mengejar label sebagai provinsi digital.

Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan *Digital Public Service* Pemerintah Kota Bandung, ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program yakni yang menyangkut sistem, kualitas sumber daya manusia, dan tata kelola. Fokus digitalisasi beragam pelayanan publik membuat Kota Bandung mendapat julukan *smart city* yang memberikan dampak yang cukup signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di samping itu, terdapat beberapa persoalan yang

masih harus segera diperbaiki. Permasalahan terkait pelayanan publik berbasis digital yang sudah diterapkan di Kota Bandung difokuskan dalam tiga masalah besar, diantaranya masalah kapasitas sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi, sistem integrasi aplikasi pelayanan publik, dan kendala operasional aplikasi pelayanan publik. Permasalahan pertama berasal dari masyarakat sebagai objek maupun subjek pelayanan publik yang masih belum optimal dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hal

tersebut namun kurang memberikan dampak yang signifikan. Beberapa masyarakat belum mampu memanfaatkan aplikasi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, bahkan diantara mereka tidak sedikit yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi pelayanan publik tersebut. Sehingga, pemanfaatan dan edukasi terkait pelayanan publik berbasis digital ini perlu disosialisasikan kembali dengan strategi sosialisasi yang lebih efisien, efektif, dan tepat sasaran agar tujuannya dapat tercapai secara maksimal.

Definisi pelayanan publik menurut Hidayaningrat dikutip oleh Suwondo (2001, hal.29) menjabarkan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Sedangkan seperti yang dikemukakan Siagian (1992, h.131) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut: a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya, b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital, c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Policy Brief ini bertujuan untuk mendukung pemerintah dalam pelayanan public berbasis digital untuk dapat di ketahui oleh masyarakat luas Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan public.

C. Pendekatan

Penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan harapan mampu memaparkan fenomena yang ada dan terjadi secara lebih jelas, yaitu bagaimana optimalisasi aplikasi sapa warga. Subyek ini adalah Pemerintah Daerah sebagai badan publik yang menyelenggarakan layanan Komunikasi dan Informasi Publik berbasis Digital. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari dua teknik yaitu studi pustaka dan lapangan. Studi pustaka dilakukan dengan membaca e-book, e-journal, dan lainnya. Sedangkan studi lapangan dilakukan dengan observasi atau pengamatan secara langsung beserta wawancara terhadap Pelaku pemakai aplikasi Sapa Warga ini Seperti beberapa RW yang ada di Kota

Bandung. Data penelitian yang telah terkumpul melalui metode kualitatif, kemudian direduksi dengan merangkum, memilah data pokok, serta menfokuskan pada hal yang penting. Dalam penelitian ini akan disajikan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif, tahap akhir proses ini adalah menyimpulkan dan membuat rekomendasi.

D. Hasil Dan Analisis

Sapawarga adalah program pemberian fasilitas gadget dan platform ap-likasi yang dapat mempermudah warga dalam menyampaikan aspirasi, mendapatkan informasi, serta mendapatkan layanan publik. Sapa warga diberikan kepada Pemerintah Desa dan para RW atau Kepala Dusun atau sebutan lain di Desa yang bersangkutan. Sehingga, selain Kepala Desa, Aplikasi Sapawarga dapat digunakan oleh Ketua RW dengan tujuan Ketua RW menjadi perwakilan dari suara masyarakat dilingkungannya.

Beberapa fitur yang dimiliki oleh sapa warga yaitu:

- a. Aspirasi, yaitu untuk menyampaikan aspirasi, saran, keluhan, dan ide dari masyarakat melalui polling, survei, dan fitur pelaporan ke pemerintah daerah
- b. Informasi, yaitu untuk mendapatkan broadcast informasi program pemerintah dan informasi penting, termasuk harga pangan, lelang, dan nomor kontak darurat.
- c. Pelayanan Publik, yaitu untuk efisiensi pelayanan publik, termasuk untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Perizinan, dan Administrasi.

Hasil Kajian berupa Strategi segmentasi dan Peremberdayaan guna Optimaliasasi Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Sapa Warga. Gaya sosialisasi dapat disesuaikan dengan masyarakat atau pengurus kewilayahan setempat sehingga penyampaiannya lebih maksimal. Kemudian, anak muda (generasi milenial) nantinya juga akan menjadi jembatan dan Fasilitator utama yang diberdayakan untuk memberikan edukasi tentang pemanfaatan aplikasi Sapa warga untuk masyarakat kelompok pemula dan orang tua.

Permasalahan kedua yaitu, Terdapat banyaknya inovasi aplikasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bandung dan juga inovasi-inovasi SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) didalamnya menjadi salah satu prestasi yang membanggakan. Namun, dengan banyaknya aplikasi pelayanan publik tersebut, tidak sedikit masyarakat yang mengelukan masalah proses pengunduhan berbagai aplikasi pelayanan publik yang dibutuhkan dengan kapasitas smartphone masing-masing masyarakat. Melihat kondisi ini, dibutuhkan adanya integrasi

platform aplikasi di Kota Bandung menjadi satu aplikasi guna lebih memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. Kebanyakan tiap SKPD memberikan aplikasi secara terpisah dan tidak diintegrasikan dengan aplikasi SKPD lainnya. Sebab, masyarakat membutuhkan aplikasi yang terintegrasi untuk lebih mudah menjangkau pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan efektivitas serta mempercepat urusan masyarakat.

Persoalan ketiga berkaitan dengan kualitas aplikasi pelayanan publik yang digunakan masih sering mengalami gangguan. Kelemahan dari sistem digital adalah *server down* yang terjadi ketika input data berujung pada masalah overload membuat sistem tidak berjalan efektif. Peningkatan keamanan dan kapasitas sistem seharusnya diperhatikan dari awal pemakaian sistem agar pelaksanaan pekerjaan yang diberikan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Pada Saat ini pemerintah juga telah menambahkan fitur baru dalam aplikasi sapa warga yang dimna di dalamnya memberikan informasi terkait Covid-19 dan sosialisasi pencegahan covid kepada pengurus RW guna untuk mempermudah pemerintah memberikan berbagai macam infformasi yang langsung kepada masyarakat melalui aplikasi ini dan RW menjadi Jembatan informasi bagi masyarakat di lingkungannya.

Aplikasi ini juga dimanfaatkan pemerintah guna memudahkan RW dan RT dalam validasi dan Verifikasi data penerima bantuan pemerintah provinsi dalam masa pandemic Covid-19 yang sedang menjadi wabah di jawa barat bahkan global, aplikasi ini membantu dalam pendattan penerimaan bantuan social pemerintah provinsi agar tidak adanya kesalah sasaran penerimaan bantuan social pemerintah.

E. Kesimpulan

Dari pembahasan program aplikasi Sapa warga tadi, Hal demikian tentu menjadi nilai positif yang perlu terus dijaga dan dikembangkan untuk membangun komunikasi yang efektif dan mengembangkan sistem demokratisasi dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat khususnya. Namun sayangnya banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi sapa warga dan masih banyak Pengurus RW yang belum memanfaatkannya dengan maksimal karna keterbatasan pengetahuan tentang penggunaan aplikasi ini. Hal ini menyebabkan pemerintah harus bisa melaksanan sosialisasi secara massif agar pengurus kewilayan seperti RW dapat memanfaatkan aplikasi dengan secara maksimal guna

memudahkan pengurus setempat dalam memberikan aspirasi kepada pemerintah dan kurangnya keterlibatan pemuda dalam pengurus kewilayahan agar dapat cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi agar bisa menjadi jembatan atau fasilitator yang membantu pengurus setempat.

F. Rekomendasi

1. Memberikan edukasi strategis kepada perangkat pengurus kewilayahan RW maupun RT beserta kepada mitra kewilayahan seperti Karang Taruna, PKK, LSM dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik berbasis teknologi dengan cara melakukan sosialisasi berdasarkan klasifikasi masyarakat berdasarkan umur. Sosialisasi ini penting dilakukan agar pemerintah juga dapat memastikan bahwa masyarakat benar-benar mengerti mengenai cara kerja dan manfaat-manfaat dari program yang disosialisasikan. Generasi muda juga dapat menjadi fasilitator guna membantu pengurus RW dalam mengaplikasikan aplikasi Sapa Warga tersebut.
2. Mengintegrasikan platform-platform pelayanan publik dalam satu aplikasi sehingga masyarakat dengan mudah menjangkau akses pelayanan publik tanpa harus mengunduh banyak aplikasi. Dengan adanya kemudahan seperti ini juga dapat menarik minat masyarakat agar memanfaatkan pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah.
3. Peningkatan kualitas teknologi yang digunakan untuk menghindari server down akibat akses yang berlebihan (overload) dan masalah-masalah teknis lainnya. Selain itu juga diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagai pemberi atau penyedia pelayanan publik. ASN harus bisa menyesuaikan dengan kemajuan teknologi agar pemberian pelayanan tidak terhambat. Peningkatan kualitas ASN ini bisa dilakukan dengan pemberian pendidikan dan pelatihan di bidang IT (Informasi dan Teknologi).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2002) *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada.
Buku Pintar Sapa Warga Versi 1.0
- Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 188.44/kep.026-PPD/2019 Tentang Petunjuk teknis Bantuan Keuangan Desa Tahun Anggaran 2019
- Purwaningsi, Chyntya Putri. (2016) *Layanan e-Sapa Warga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kota Surabaya dari perspektif Birokrasi*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik 4 (1) 3-4

Efektivitas *E-Government* Pelayanan Publik Penerbitan AK -1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur

Oleh : *Muhamad Dika Nurdiansyah Utama*

A. Ringkasan Eksekutif

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa, penerbitan AK -1, Persetujuan Pendirian Bursa Kerja, Laporan Keberadaan Tenaga Kerja Asing, Penerbitan Rekomendasi Perpanjangan IMTA (Izin Memperkerjakan Tenaga Asing), Izin Pendirian LPTKS, dan Rekomendasi Paspor Calon Tenaga Kerja Asing. Tetapi Pembuatan AK – 1 adalah hal yang sering dilakukan oleh masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi AK - 1 atau dulu biasa disebut kartu kuning, karena dicetak dalam blanko berwarna kuning. AK – 1 berfungsi sebagai bukti diri seorang pelamar pekerjaan dalam melakukan pelamaran kerja pada suatu instansi atau perusahaan di Indonesia Seiring kemajuan zaman Pelayanan Publik menjadi lebih mudah dan cepat dengan bantuan Teknologi, Komunikasi, dan Informasi yang telah berkembang pesat atau biasa disebut *E-Government*, termasuk dalam pembuatan AK – 1. Pembuatan AK – 1 menjadi lebih cepat dan mudah.

B. Pendahuluan

AK - 1 atau dulu biasa disebut kartu kuning, karena dicetak dalam blanko berwarna kuning. AK – 1 berfungsi sebagai bukti diri seorang pelamar pekerjaan dalam melakukan pelamaran kerja pada suatu instansi atau perusahaan di Indonesia (tetapi ada juga perusahaan yang tidak terlalu memperdulikan kegunaan Kartu AK-1 ini), ada kemungkinan cara pembuatan dan persyaratan yang diwajibkan dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja hampir sama di seluruh Indonesia.. Banyak orang mengira kartu ini hanya dibutuhkan ketika ingin mendaftar menjadi calon pegawai negeri. Kartu ini hanya diterbitkan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di setiap daerah.

Dalam mempermudah pelayanan pembuatan AK – 1 ini Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur memberikan pelayanan secara online. Pelayanan publik yang

dilakukan secara online atau pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi, komunikasi dan informasi biasa disebut *E-Government*. Tujuan mendasar pengembangan *E-Government* adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah. Tetapi dalam pelaksanaannya *E – Government* di Indonesia memiliki suatu kelemahan yang cukup krusial yaitu kurangnya kesetaraan dalam akses publik untuk keandalan, internet informasi di web. Tidak semua masyarakat Indonesia mampu memiliki teknologi untuk mengakses *E – Government* dan tidak juga mampu menggunakannya secara baik.

C. Pendekatan

Dalam penelitian ini peneliti mengukur bagaimana efektif dan optimalnya sistem online di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Cianjur. Sebelum jauh ke pembahasan, peneliti akan menjelaskan apa itu efektifitas. Menurut Steers (1997), efektifitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Efektivitas suatu hal diartikan sebagai keberhasilan dalam pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan. Hal senada juga dikemukakan oleh Bernard (1992, dalam Strees, 1997) bahwa efektifitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama. Untuk mengukur bagaimana efektifitas program penelitian ini menggunakan teori menurut Campbell (1977), pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Tingkat input dan output
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data secara kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan serta dokumen. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* yang dianggap representatif dan memahami masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu, informan yang dijadikan sebagai narasumber adalah pejabat dan pegawai di lingkungan Disnakertrans kabupaten Cianjur yaitu Bapak Ricky Ardhi Hikmat selaku Kepala Bagian Bidang Penempatan Tenaga Kerja Dan Pengembangan

Perluasan Kesempatan Kerja, Ibu Rika Yustika Seksi Penempatan Kerja dan Operator Penerbitan AK-1 Bapak Muhamad Rifki Robbani. Selain itu saya sebagai peneliti turun langsung ke lapangan dalam rangka Praktek Kerja Lapangan sebagai Pemeriksa Dokumen sebelum kartu AK – 1 diterbitkan.

D. Hasil dan Analisis

Bagi masyarakat yang ingin membuat kartu AK -1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur terdapat dua cara yaitu *Offline* dan *Online*. Berikut adalah tata cara pembuatan AK – 1 secara offline :

1. Pencari kerja datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur.
2. Memeriksa kembali persyaratan yang dibawa.
3. Menuju loket pendaftaran AK1,menyerahkan berkas kepada petugas loket dan mengambil nomor antrian.
4. Berkas diproses oleh petugas paling lama 180 menit (tiga jam).
5. Fotocopy AK1 sebanyak 6 lembar.
6. Serahkan fotocopy AK1 pada loket legalisir untuk dilegalisir oleh petugas.
7. Selesai.

Sedangkan tata cara secara *online* sebagai berikut :

1. Pencari kerja datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur.
2. Masuk ke website resmi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur.
3. Buat akun pada website resmi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur ,KLIK DISINI untuk membuat akun.
4. Login dan pilih menu 'AK1', pilih sub menu 'Daftar ',isi form data dengan data yang sesuai dengan aslinya (valid).
5. Menuju loket pendaftaran AK1,menyerahkan nomor registrasi dan berkas kepada petugas loket dan mengambil nomor antrian.
6. Berkas diproses oleh petugas paling lama 60 menit (satu jam).
7. Fotocopy AK1 sebanyak 6 lembar.
8. Serahkan fotocopy AK1 pada loket legalisir untuk dilegalisir oleh petugas.
9. Selesai.

Ketika praktek kerja lapangan terdapat perubahan kebijakan dimana penerbitan kartu AK – 1 hanya dilakukan secara *online*, untuk pembuatan AK – 1 secara *offline* sementara waktu ditiadakan, dikarenakan wabah Covid – 19.

Keunggulan dari pembuatan AK – 1 secara *online* adalah proses pencetakannya yang cepat, karena melalui sistem *online* Pencaker (Pencari Kerja) datang ke Kantor Disnaker membawa berkas yang diperlukan fotocopy KTP, Ijazah, dan Bukti Cetak Online untuk verifikasi data dan mencetak kartu kuning waktu yang diperlukan kurang dari 10 menit. Sedangkan untuk pembuatan *offline* Pencaker membawa data dan melakukan pengisian data oleh petugas, waktu yang diperlukan bisa lebih dari 10 menit.

Apa yang saya temukan dalam perubahan kebijakan ini adalah jumlah Pencaker yang menerbitkan kartu AK – 1 terlihat perubahan yang sangat signifikan. Sebelum perubahan kebijakan karena wabah Covid – 19 melanda, Disnaker bisa menerbitkan lebih dari 400 kartu AK -1 secara *online* dan *offline*. Tetapi setelah wabah Covid – 19 kuota pembuatan AK – 1 setiap harinya dibatas hanya 250. Setelah terjadinya perubahan kebijakan dalam rangka perpanjangan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur hanya melayani sistem *online* dan dibatas 150 Pencaker setiap harinya.

Minggu pertama kebijakan ini diberlakukan banyak masyarakat yang masih kesulitan dalam mendaftarkan diri secara *online* dengan beralasan tidak paham caranya, padahal dinas sudah menerbitkan poster di sosial media tentang cara pendaftaran AK – 1 secara *online*. Terdapat penurunan jumlah Pencaker di Minggu pertama kebijakan *online* diberlakukan, Berikut adalah rinciannya:

- 22 Juni 2020: 71 Pencaker
- 23 Juni 2020: 83 Pencaker
- 24 Juni 2020: 78 Pencaker
- 25 Juni 2020: 69 Pencaker
- 26 Juni 2020: 93 Pencaker

Di minggu kedua, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi kabupaten Cianjur menambahkan kuota sebanyak 250 untuk setiap harinya. Ini meningkatkan jumlah Pencaker yang akan membuat kartu AK – 1, yang sebelumnya banyak keluhan terhadap kuota yang tersedia terlalu sedikit, sehingga banyak masyarakat yang tidak bisa mendaftar. Karena ketika

kuota hari itu habis, otomatis website pendaftaran ditutup, sehingga harus menunggu esok hari. Berikut adalah rincian peningkatan jumlah pencaker:

- 29 Juni 2020: 117 Pencaker
- 30 Juni 2020: 144 Pencaker
- 01 Juni 2020: 185 Pencaker
- 02 Juli 2020: 170 Pencaker
- 03 Juli 2020: 189 Pencaker

Perubahan kebijakan dirasa cukup baik karena pelayanan menjadi cepat, biasanya pelayanan offline cukup lama proses pembuatannya dikarenakan pengisian data yang dilakukan saat itu juga oleh petugas sedangkan pelayanan pembuatan AK- 1 secara online pengisian data dilakukan sebelumnya jadi Pencaker hanya memberikan berkas – berkas untuk verifikasi data yang sudah di daftarkan serta nomer registrasi pendaftaran online, lalu Pencaker hanya tinggal menunggu kartu AK – 1 dicetak, prosesnya kurang dari 10 menit. Pelayanan AK – 1 online juga memberikan manfaat seperti mengedukasi masyarakat perihal teknologi informasi.

Tetapi masih ada beberapa kekurangan dalam sistem pelayanan *online* yaitu, kuota yang masih sedikit, tata cara pendaftaran yang kurang jelas, kurangnya wawancara di pendaftaran online, lalu untuk meningkatkan kinerja situs pendaftaran online perlu survei tingkat kepuasan masyarakat.

E. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan yang dipaparkan di atas ada beberapa usulan yang dapat digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur dalam menanggapi kekurangan agar lebih optimal, yaitu:

1. Menambah Kapasitas

Masalah kapasitas ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat, akibatnya mereka tidak bisa mendaftar hari itu dan harus menunggu besok hari. Untuk menanggapi keluhan itu diharapkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur bisa lebih memperbanyak kapasitas kuota pendaftaran menjadi 500. Jumlah itu dirasa cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mendaftarkan, apalagi di Bulan Juni adalah kelulusan Sekolah Menengah Atas.

2. Video Tata Cara Pendaftaran

Kebiasaan masyarakat Indonesia yang lebih suka mendengar dibandingkan membaca. Direktur Jenderal Sumber Daya Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Kemristekdikti Ali Ghufron Mukti pernah mengatakan bahwa "Selama ini minat baca dan tulis masyarakat Indonesia masih kurang. Kebiasaan masyarakat Indonesia lebih pada kebiasaan mendengar dan bercakap-cakap". Oleh karena itu walaupun Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur sudah menyediakan pamflet di situs online dan banner yang besar di Kantornya, masih banyak masyarakat yang ingin membuat kartu AK – 1 belum mengerti juga yang tidak memahaminya. Maka dari itu pembuatan video tata cara pendaftaran akan sangat membantu masyarakat dalam proses pembuatan AK – 1.

3. Survei Pencaker

Survei ini berfungsi untuk mengetahui seputar pekerjaan apa yang menjadi target Pencaker dan untuk mengetahui kemampuan apa yang dia punyai yang bisa dimanfaatkan di pekerjaan. Survei ini juga berfungsi sebagai pengganti wawancara, yang biasanya terdapat dalam proses pembuatan AK – 1 secara offline.

4. Penampung Kritik dan Saran

Keberadaan *E-Government* akan berimbas kepada perbaikan birokrat yang tidak mumpuni dalam menjalankan sistem ini, sehingga birokrat dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan struktur informasi yang baru. Kritik dan Saran bisa dilakukan bersamaan dengan pendaftaran AK – 1 dibagaima akhir dan juga untuk mengukur kepuasan pelayanan dan kinerja diperlukan juga survei di dalam pendaftaran online AK – 1. Metode survei memudahkan pemerintah dalam menganalisis data

Dengan begitu salah satu fungsi dari *E-Government* dapat terpenuhi dalam konteks partisipasi aktif masyarakat, maka pemerintah akan lebih mudah mendapatkan informasi mengenai masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

Hidayat, Asep, Fajar Trisakti, Nanang Suparman. 2017. *Reformasi Administasi Teori dan Aplikasi*. FISIP UNPAS PRESS: Bandung.

disnakertrans.cianjurkab.go.id. *Pelayanan Publik: penerbitan AK*. Diakses pada 6 Juli 2020. dari http://disnakertrans.cianjurkab.go.id/pelayanan_publik

mystudyworld.com. 2016. *Visual, Auditori, atau Kinestetik? mana tipe belajar kamu*. Diakses 10 Juli 2020. dari <https://www.mystudyworld.com/news/visual-auditori-atau-kinestetik-mana-tipe-belajar-kamu>

manajemensdm.net. 2017. *Cara Mengukur Efektivitas Program Training*. Diakses 10 Juli 2020. dari <http://www.manajemensdm.net/cara-mengukur-efektivitas-program-training/>

Dokumen – dokumen yang didapatkan langsung dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur.

Implementasi Kebijakan Pendaftaran Kartu AK/1 Berbasis Online Terhadap Masyarakat Cianjur Selatan

Oleh : Muhammad Fawwaz Al Ghiyats

A. Ringkasan Eksekutif

Pendaftaran kartu pencari kerja atau biasa disebut dengan AK/1 ataupun “kartu kuning” sebagai salah satu program dan pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) di Kabupaten Cianjur mulanya dilaksanakan secara *offline* atau manual dan *online*. Namun semenjak merebaknya pandemi COVID-19 di Indonesia, pihak Disnakertrans Kabupaten Cianjur meniadakan sistem pendaftaran kartu AK/1 secara *offline* untuk sementara sampai waktu yang belum ditentukan. Penghapusan pendaftaran dengan sistem *offline* atau manual ini sebagai langkah antisipasi dan tindakan pencegahan untuk mengurangi dan menekan angka penularan COVID-19 di Indonesia. Maka dari itu pendaftaran AK/1 pun hanya dilaksanakan secara *online*. Hingga per tanggal 26 juni 2020, pihak Disnakertrans Kabupaten Cianjur kembali memperpanjang masa pendaftaran AK/I dan masih meniadakan pendaftaran secara *offline* memasuki masa “Adaptasi Kebiasaan Baru” atau *new normal*.

Dalam implementasi kebijakan pendaftaran AK/1 secara online ini, terdapat kendala atau masalah. Kendala tersebut adalah sosialisasi dan informasi yang kurang tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat calon pencari kerja atau pendaftar AK/1 di Kabupaten Cianjur. Khususnya masyarakat Kabupaten Cianjur yang tinggal di daerah Cianjur Selatan. Terdapat beberapa faktor dan penyebab sehingga sosialisasi yang dilakukan oleh Disnakertrans kepada masyarakat di daerah Cianjur Selatan tidak tersampaikan secara menyeluruh.

B. Pendahuluan

Tujuan utama pihak Disnakertrans melaksanakan pendaftaran AK/I secara *online* ini untuk pencari kerja ini adalah untuk ikut serta dalam upaya pencegahan dan melawan COVID-19 dengan meminimalisir dan menekan angka penyebaran virus COVID-19. Selain melaksanakan pendaftaran secara *online*, pihak Disnakertrans juga memfasilitasi lingkungan kantor dinas dengan protokol kesehatan yang sesuai dengan standar World Health Organization

(WHO) dan juga aturan pemerintah. Dimulai dengan pengecekan suhu tubuh kepada para pemohon AK/1 yang telah terdaftar secara *online* di gerbang pintu masuk Disnakertrans. Lalu pada jam awal pun petugas dan kepala pelayanan memberikan informasi dan himbauan kepada masyarakat pemohon AK/1 agar tetap menjaga kesehatan serta memberikan informasi kembali mengenai tata cara pembuatan AK/1 secara *online* dan langkah-langkahnya. Kemudian tidak lupa juga dengan memberikan fasilitas sterilisasi berupa tempat cuci tangan dan *hand sanitizer* dan penerapan *social distancing* bagi pemohon, lalu kewajiban untuk memakai masker di lingkungan Disnakertrans.

Namun terdapat kendala yang dihadapi, yaitu masyarakat dari daerah atau kawasan Cianjur Selatan yang rata-rata dari mereka rupanya tidak mengetahui pendaftaran AK/1 dilaksanakan secara *online* atau melalui website. Banyak dari mereka yang tidak mengetahui info pendaftaran secara *online* dan mereka mengira pendaftaran masih tetap dilaksanakan secara *offline* atau manual seperti biasa. Dari kendala tersebut dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh pihak Disnakertrans Kabupaten Cianjur disini ialah kurang memberikan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat para pencari kerja di Kabupaten Cianjur, khususnya di daerah Cianjur Selatan. Kurangnya sosialisasi ini disebabkan oleh berbagai faktor. Antara lain akses dari daerah Cianjur Selatan menuju kantor Disnakertrans di Cianjur kota atau Kecamatan Cianjur memang menempuh waktu yang cukup jauh (rata-rata 3-4 jam). Selain itu akses informasi yang telah diberikan, tidak seluruh masyarakat calon pencari kerja dan pemohon AK/1 di daerah Cianjur Selatan mengetahui informasi tersebut. Selain itu kurangnya fasilitas untuk mendaftar secara *online* juga menjadi kendala lainnya dalam upaya sosialisasi kepada masyarakat Cianjur Selatan.

Alur pelayanan yang diberikan oleh pihak Disnakertrans Kabupaten Cianjur kepada masyarakat pencari kerja sangat sesuai dari segi kecepatan pelayanan. Namun kendala pada sosialisasi membuat implementasi kebijakan yang diterapkan menjadi belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Oleh karenanya, sudah menjadi kewajiban bagi pihak Disnakertrans untuk dapat berusaha memperbaiki pelayanan yang diberikan dari segi sosialisasi mengenai pelayanan AK/1 melalui sistem *online*. Bagaimana agar sosialisasi yang diberikan dapat mampu mencapai seluruh masyarakat pencari kerja yang membutuhkan dan dapat mengikuti arahan dan instruksi yang diberikan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Dengan begitu, implemmentasi kebijakan yang diterapkan oleh Disnakertrans dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

C. Pendekatan

Pendekatan ini menggunakan pendekatan post positivis dengan metode pengumpulan data secara kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan studi kepustakaan serta dokumen. Pemilihan informan dilakukan secara purposive yang dianggap representatif dan memahami masalah yang akan diteliti. Alasan menggunakan pendekatan ini karena peneliti ingin lebih dalam mengatuhi bagaimana permasalahan yang terjadi dalam kebijakan sosialisasi pendaftaran AK/1 berbasis *online*. Selain itu, alasan peneliti ialah karena penelitian ini disusun dengan sifat kontekstualisasi. Sehingga hanya dapat dilakukan pada fenomena ini saja dan tidak dapat dipakai secara generalisasi seperti pada penelitian kuantitatif.

Setelah data terkumpul peneliti membuat rangkuman dari seluruh data yang ada yang berkaitan dengan obyek penelitian yang ditulis. Tidak semua data dapat digunakan untuk bahan penulisan ilmiah ini, untuk itu perlu diperlukan pemilahan, dikategorikan, dibuatkan alur pikir sehingga jelas sesuai dengan apa yang akan dikaji.

D. Hasil dan Analisis

Implementasi kebijakan pendaftaran AK/1 berbasis *online* dilaksanakan dan diwujudkan sebagai alternatif tercepat jika dibandingkan dengan pendaftaran berbasis *offline* atau manual. Setelah adanya pandemi COVID-19 ini pun Disnakertrans Kabupaten Cianjur sebagai pelayan publik meniadakan pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan *offline* dan pada saat ini hanya melayani pendaftaran secara *online* saja. Permasalahan pun muncul dimana masyarakat pencari kerja yang berdomisili di daerah Cianjur Selatan sebagian besar tidak mengetahui dan terlanjur belum mendaftarkan diri secara *online*. Mereka mengira pendaftaran AK/1 masih bisa dilaksanakan secara manual atau *offline*. Para pemohon beralasan bahwa mereka tidak mengetahui secara pasti mengenai pendaftaran pembuatan AK/1 dilaksanakan secara *online*. Mereka hanya sebatas membawa dokumen persyaratan saja ke kantor Disnakertrans tanpa mendaftarkan terlebih dahulu secara *online* di website yang telah ditentukan.

Berikut ditampilkan data pendaftar AK/1 (per bulan juni 2020) di kabupaten Cianjur:

| NO | KECAMATAN | JENIS KELAMIN | | JUMLAH |
|----|-----------------------|---------------|-----------|------------|
| | | L | P | |
| 1 | CIANJUR | 183 | 220 | 403 |
| 2 | WARUNGKONDANG | 84 | 80 | 164 |
| 3 | CIBEBER | 108 | 119 | 227 |
| 4 | CILAKU | 107 | 108 | 215 |
| 5 | CIRANJANG | 122 | 162 | 284 |
| 6 | BOJONGPICUNG | 99 | 119 | 218 |
| 7 | KARANGTENGAH | 174 | 221 | 395 |
| 8 | MANDE | 88 | 132 | 82 |
| 9 | SUKALUYU | 119 | 149 | 268 |
| 10 | PACET | 89 | 102 | 191 |
| 11 | CUGENANG | 84 | 112 | 196 |
| 12 | CIKALONGKULON | 108 | 142 | 250 |
| 13 | SUKARESMI | 65 | 57 | 122 |
| 14 | SUKANAGARA | 37 | 26 | 63 |
| 15 | CAMPAKA | 64 | 45 | 109 |
| 16 | TAKOKAK | 25 | 13 | 38 |
| 17 | KADUPANDAK | 21 | 22 | 43 |
| 18 | PAGELARAN | 43 | 29 | 72 |
| 19 | TANGGEUNG | 43 | 25 | 68 |
| 20 | CIBINONG | 24 | 23 | 47 |
| 21 | SINDANG BARANG | 23 | 10 | 33 |
| 22 | AGRABINTA | 12 | 5 | 17 |
| 23 | CIDAUN | 11 | 11 | 22 |
| 24 | NARINGGUL | 2 | 5 | 7 |
| 25 | CAMPAKAMULYA | 7 | 7 | 14 |
| 26 | CIKADU | 9 | 10 | 19 |
| 27 | GEKBRONG | 64 | 59 | 123 |
| 28 | CIPANAS | 67 | 43 | 110 |
| 29 | CIJATI | 21 | 26 | 47 |
| 30 | LELES | 27 | 10 | 37 |
| 31 | HAURWANGI | 76 | 123 | 199 |
| 32 | PASIRKUDA | 9 | 3 | 12 |
| | JUMLAH | 2015 | 2218 | 4233 |

Data pencari kerja atau pemohon AK/1 di Kabupaten Cianjur per bulan Juni 2020

Dari data pendaftar AK/1 secara online diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pemohon dari daerah Cianjur Selatan (nama kecamatan di bold) secara rata-rata tidak lebih dari 100 (seratus) orang perbulannya jika dibandingkan dengan pemohon dari selain daerah Cianjur Selatan. Dapat ditinjau menurut analisis peneliti dari data tersebut bahwa terdapat beberapa kendala atau masalah yang membuat masyarakat pemohon AK/1 yang berasal dari daerah Cianjur Selatan tidak mengetahui sehingga terlihat dalam data tersebut bila dibandingkan cukup jauh jumlahnya dengan daerah selain Cianjur Selatan. Yang pertama adalah kurangnya komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat daerah Cianjur Selatan. Terlihat rata-rata mereka ketika ditanyai oleh petugas, mereka tidak tahu menahu mengenai informasi

pendaftaran secara *online*. Kemudian selain sosialisasi yang belum maksimal, terdapat kendala lain yaitu sarana dan prasarana yang belum merata. Dapat diketahui bahwa di daerah Cianjur Selatan, tidak semua masyarakat memiliki *platform* atau perangkat seperti ponsel pintar ataupun komputer dengan koneksi internet untuk mendaftarkan AK/1 secara *online*. Jadi informasi yang didapatkan pun tergolong minim dan hanya sebagian masyarakat saja yang mengetahui informasi terkait pendaftaran AK/1 secara *online* ini. Jadi masalah yang terdapat pada penelitian dalam implementasi kebijakan pendaftaran AK/1 berbasis *online* ini adalah sosialisasi yang belum dilaksanakan secara maksimal dan kurangnya sarana-prasarana untuk memfasilitasi pendaftaran AK/1 secara *online*. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel teori pelayanan yang disampaikan oleh Moenir (2002). Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran Pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik. Dari variabel diatas dapat dikaitkan bahwa dalam hal ini, kesadaran pegawai di Disnakertrans dapat ditinjau cukup peka terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pemohon kartu AK/1 ini. Jadi dalam variabel kesadaran pegawai, implementasi kebijakan yang diterapkan cukup sesuai.

2. Adanya Aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Kemudian dalam variabel selanjutnya yaitu aspek adanya aturan, jajaran staff dan pegawai dinas dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, hingga ke operator pelayanan Disnakertrans, dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan aturan dan yang diterapkan.

3. Faktor Organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Dalam faktor organisasi ini, pengaturan dan mekanisme pekerjaan yang dilaksanakan oleh Disnakertrans sebenarnya dapat menghasilkan pelayanan yang memadai, namun terdapat kendala mengenai sosialisasi informasi kepada masyarakat yang belum menyeluruh sehingga dalam implementasi kebijakan yang diterapkan dari segi faktor organisasi masih belum sesuai dengan variabel yang diberikan.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan. Dalam variabel selanjutnya ini, kemampuan dan keterampilan dalam hal melayani masyarakat pendaftar AK/1 dapat dikatakan cukup sesuai, dalam pandangan peneliti, pelayanan langsung yang diberikan ini cukup memuaskan karena dilaksanakan dengan cepat dan tepat, bila ada kesalahan pun akan langsung diperbaiki sehingga tidak memakan waktu yang lama. Maka dari itu dalam implementasi melalui faktor kemampuan dan keterampilan yang dilaksanakan oleh pihak Disnakertrans sudah sesuai dengan variabel yang ada.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan. Kemudian terakhir adalah aspek faktor sarana pelayanan. Dalam hal ini, sebenarnya pihak Disnakertrans sudah memberikan sarana pelayanan yang memadai dan tercipta secara efektif dan efisien, baik secara langsung di lingkungan kantor maupun sarana pelayanan daring. Namun terdapat satu masalah yang ditinjau oleh peneliti disini yaitu pelayanan dari segi sosialisasi. Seperti diketahui sosialisasi yang diberikan oleh pihak Disnakertrans belum sampai sepenuhnya kepada masyarakat daerah Cianjur Selatan. Oleh karenanya, dalam variabel sarana pelayanan ini belum sesuai.

Jadi, maka dari itu pihak Disnakertrans sebagai instansi pelayanan publik disini dapat mengetahui kendala tersebut dan sesegera mungkin melaksanakan perubahan kebijakan yang lebih relevan dengan kondisi dan situasi yang terjadi dan tentunya dapat kembali sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu, sesuai dengan variabel teori diatas, faktor organisasi dan faktor sarana dan pelayanan harus ditinjau kembali agar implementasi kebijakan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

E. Kesimpulan

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak Disnakertrans Kabupaten Cianjur dalam melayani masyarakat pendaftar AK/1 sebenarnya sudah cukup baik dari segi kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi. Terbukti dengan pelayanan *online* yang dilaksanakan, pemohon yang sudah mendaftarkan dirinya di website tinggal menunggu kartu AK/1 di cetak di kantor Disakertrans, dan waktu menunggu tidak sampai 10 menit sejak pengumpulan berkas

ditinjau oleh peneliti. Namun seperti yang diketahui bahwa dari segi sosialisasi dan penyampaian informasi, khususnya sosialisasi kepada masyarakat pendaftar AK/1 yang berdomisili di daerah Cianjur Selatan, terbukti masih belum maksimal, dilihat dari pendaftar AK/1 dari daerah tersebut yang belum terdaftar secara *online* melainkan hanya membawa berkas persyaratan saja.

Sosialisasi ini sangatlah penting dalam implementasi kebijakan pendaftaran AK/1 berbasis *online* diakarenakan hal ini menjadi poin yang sangat penting dimana informasi yang tepat dan valid dibutuhkan masyarakat dan harus tersampaikan melalui sosialisasi ini. Maka apabila sosialisasi yang disampaikan belum dilaksanakan secara maksimal, maka implementasi kebijakan yang diterapkan oleh pihak Disnakertrans disini masih belum mencapai tujuan yang diinginkan karena tidak semua masyarakat di daerah Cianjur Selatan ternyata belum mengetahui informasi mengenai pendaftaran *online* ini. Oleh karenanya diharapkan pihak Disnakertrans mampu untuk memberikan sosialisasi yang lebih luas dan terjangkau hingga ke seluruh masyarakat dan seluruh daerah di Kabupaten Cianjur, termasuk daerah Cianjur Selatan baik penyampaian lewat jalur informasi cetak maupun media *online*.

F. Rekomendasi

1. Pihak Disnakertrans harus menerapkan sosialisasi yang dilaksanakan secara menyeluruh dan terkoordinasi dengan birokrasi di daerah Cianjur Selatan.
2. Pihak Disnakertrans harus memanfaatkan dan memaksimalkan sarana internet dan sosial media yang ada untuk memuat informasi mengenai pelayanan yang diberikan. Karena dengan menggunakan sosial media dan media sejenisnya akan lebih mudah untuk diketahui dan dicerna masyarakat.
3. Pihak Disnakertrans dapat bekerjasama dan berkoordinasi dengan kantor pemerintahan yang relevan dengan pelayanan publik di daerah Cianjur Selatan seperti kantor kecamatan agar kantor pemerintahan di daerah Cianjur Selatan dapat memberikan sosialisasi lanjutan kepada masyarakat setempat.

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, H.A.S (2002) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cianjur (2020). Rekapitulasi Jumlah Pencari Kerja Bulan: Juni 2020.

Theory manajemen dan organisasi.blogspot.com. 2015. Teori-Teori Manajemen dan Organisasi <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> [Accessed July 8, 2020, 7,05 am]

Implementasi E-Government Dalam Pengelolaan Bansos Covid-19 Di Kota Bandung

Oleh : Alfi Syahrien

A. Ringkasan Ekstrem

E-Government menurut Raharjo Budi (2001) adalah sebuah sistem interaktif komunikasi dan koordinasi antara pemerintah dan warganya, badan usaha, dan unit pemerintah lainnya melalui penggunaan teknologi elektronik berbasis web dan lainnya. E- Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan aplikasinya oleh pemerintah dalam hal penyediaan informasi dan layanan publik bagi masyarakat (Raharjo Budi:2001 dalam Somantri dan Hasta 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Elektronik government berhasil diimplementasikan dalam mengelola bantuan sosial Covid 19 pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. Hasilnya adalah bahwa elektronik government telah diimplementasikan dalam pengelolaan bansos covid-19 di Kota Bandung walaupun dalam praktiknya masih terdapat beberapa hambatan.

B. Pendahuluan

Pada tanggal 11 Maret 2020 *World Health Organization* atau (WHO) menetapkan covid-19 sebagai pandemik. Hal ini karena pertumbuhan kasus covid-19 di seluruh dunia mengalami peningkatan, termasuk di Indonesia. Hingga 29 Juni 2020 sebagaimana dikutip dalam pikobar sebuah aplikasi pusat informasi dan koordinasi covid-19 yang dibuat oleh pemerintah Jawa Barat, kasus covid-19 di Indonesia telah terkonfirmasi sebanyak 55.092, pasien sembuh sebanyak 23.800 dan pasien meninggal dunia sebanyak 2.805 jiwa. Di Jawa Barat sendiri penyebaran covid-19 terbilang tinggi karena Jawa Barat merupakan provinsi yang penduduknya sangat padat. Menurut detik.com Jawa Barat menempati urutan ke tiga di Indonesia dengan jumlah kasus mencapai 3.878, Pasien sembuh sebanyak 1.784 jiwa, dan pasien meninggal sebanyak 182 jiwa.

Dengan adanya lonjakan kasus covid-19 Pemerintah menerapkan kebijakan PSBB atau Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Pemerintah No.21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Jawa Barat. Hal

ini kemudian menimbulkan beberapa dampak yang sangat terasa terutama dari segi sosial ekonomi. Hal tersebut didukung oleh data Survei yang dilakukan oleh LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia) yang menyatakan Kementerian Ketenagakerjaan per 20 April 2020 mencatat sebanyak 2.084.593 pekerja dari 116.370 perusahaan dirumahkan dan terkena Pemutusan Hubungan Kerja. Hal ini terjadi karena sejumlah perusahaan mengalami penurunan produksi bahkan berhenti berproduksi. Dengan adanya data tersebut maka pendapatan masyarakat yang terkena PHK pun menurun bahkan angka kemiskinan di Indonesia melonjak khususnya di Daerah Jawa Barat karena dampak pandemic covid-19.

Di Kota Bandung sendiri angka masyarakat miskin baru akibat dampak covid 19 tercatat sebanyak 156.125 KK data tersebut masuk dalam data non DTKS dan angka tersebut berpotensi mengalami perubahan. Data angka keluarga miskin baru berbeda dengan warga miskin yang sudah ada sebelumnya, yakni tercatat melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang terintegrasi lewat Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan (Dinsosnangkis) Kota Bandung hingga Kementerian Sosial. Di Kota Bandung, warga miskin pada DTKS sebanyak 137.000 KK. Sehingga Jumlah Tanggungan masyarakat miskin di kota Bandung pada masa pandemic mencapai 293.125 KK.

Dalam merespon hal tersebut, Pemerintah akhirnya menerbitkan berbagai peraturan dalam penanganan Pandemi Covid-19, di antaranya Peraturan Pengganti Undang-Undang No. 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan/atau dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan. Melalui regulasi ini pemerintah kota Bandung menyiapkan anggaran penanganan [Covid-19](#) sebesar Rp298,2 milyar yang dialokasikan untuk jaring pengaman sosial.

Dikarenakan pemerintah telah mengeluarkan dana fantastis terutama dalam alokasi dana bantuan sosial, maka pengelolaan bantuan sosial tersebut harus dikelola secara optimal agar dapat tersalurkan dengan Transparan, efektif dan efisien sesuai dengan yang telah direncanakan. Untuk merealisasikannya, maka pengimplementasian elektronik governance amat diperlukan.

C. Pendekatan

Lokus penelitian ini adalah Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung dengan fokus penelitiannya pengimplementasian E-Government. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana teknik pengumpulan datanya melalui studi kepustakaan, Observasi, dan Wawancara. Lalu teknik pengolahan data yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Kemudian teknik analisis data yang dilakukan adalah editing, coding dan interpretasi.

D. Hasil & Analisis

Implementasi Elektronik government dalam pengelolaan bantuan sosial Kota Bandung terbukti telah terlaksana pada Dinas Sosial dan penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung walaupun masih belum optimal. Dalam hal ini terlihat bahwa adanya upaya Dinas Sosial Kota Bandung dalam mewujudkan pengelolaan bantuan sosial yang akuntable, efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan diluncurkannya sebuah aplikasi yang dapat mempermudah informasi dalam penyaluran bantuan sosial covid 19 di kota Bandung.

Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan (Dinsos Nangkis) Kota Bandung meluncurkan aplikasi jaring pengaman sosial (JPS) untuk warga terdampak COVID-19. Aplikasi ini dinamakan “JPS Nangkis” alamat linknya sendiri yaitu, jps.bandung.go.id. JPS Nangkis adalah Portal Jaringan Pengaman Sosial dan Penganggulan Kemiskinan di Kota Bandung sebagai komitmen Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Sosial dan Penganggulan Kemiskinan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mewujudkan bantuan terdistribusi dengan akurat dan transparan. Aplikasi ini diluncurkan agar memberikan keterbukaan dan transparansi informasi publik kepada masyarakat terkait bantuan pemerintah untuk warga terdampak COVID-19. Aplikasi JPS nangkis sendiri baru diluncurkan bulan Mei 2020 lalu.

Aplikasi JPS nangkis sendiri sangat membantu dalam penyaluran informasi bantuan Covid-19 di Kota Bandung, kemudahan yang diberikan aplikasi ini diantaranya: **Pertama**, Masyarakat bisa melakukan pencarian bantuan di aplikasi tersebut dengan mengisi data Rt, Rw, Kelurahan, Kecamatan dan Jenis bantuan. **Kedua**, Masyarakat bisa melihat statistik sasaran bantuan yang akan di salurkan pemerintah kepada masyarakat penerima bantuan. Data tersebut tersaji berdasarkan jenis bantuan yang akan diterima oleh Keluarga Penerima Manfaat . Jenis bantuannya antara lain ;1) PKH, yaitu program pemerintah pusat yang diberikan pada

masyarakat sangat miskin dengan status kesejahteraan terendah (17% dtks) dengan komponen pendidikan, kesehatan dan sosial, 2) BSN/BPNT dan perluasan BSN/BPNT, yaitu transformasi program sosial pangan dari bantuan pangan non-tunai (bpnt) yang dimulai awal tahun 2020, 3) BANPRES sembako, yaitu bantuan sembako dari presiden bagi masyarakat yang paling membutuhkan karena terdampak covid, 4) Bantuan Sosial Tunai/BST, yaitu bantuan yang diberikan pada masyarakat terdampak covid baik yang telah masuk dtks atau belum masuk dtks, 5) KPM Bantuan Propinsi, yaitu bantuan yang diberikan pada masyarakat terdampak covid baik yang telah masuk dtks atau belum masuk dtks, 6) Top Up BSN Kota Bandung, yaitu bantuan diberikan kepada apbd kota 300.000/bulan dtks tunai pos indonesia kpm bsn untuk menambah jumlah bantuan yang sudah diberikan secara regular, 7) Bantuan Sosial Tunai Kota, yaitu bantuan yang diberikan pada masyarakat terdampak covid baik yang telah masuk dtks atau belum masuk dtks. **Ketiga**, Masyarakat bisa melihat statistik penyaluran bantuan yang telah di salurkan pemerintah kepada masyarakat penerima bantuan. **Keempat**, aplikasi ini juga memudahkan kelurahan dan kecamatan, untuk melihat data warga yang masuk DTKS dan non DTKS. **Kelima**, apabila ada masyarakat yang belum terdaftar ke dalam masyarakat penenerima bantuan, maka dapat melakukan pengaduan melalui Kontak yang tersedia di aplikasi tersebut untuk ditindaklanjuti.

Namun seperti yang telah disebutkan bahwa pengimplementasian elektronik Government dalam penyaluran bansos ini masih belum optimal. Awal mula masalah ini muncul dikarenakan data yang tidak akurat dan banyaknya jenis bansos yang disediakan membuat banyak pihak kebingungan. Hal ini diperjelas dalam (aplikasi JPS Nangkis, 2020) bahwa terdapat tujuh pintu bantuan sosial yang ada di Kota Bandung untuk warga terdampak covid-19 dengan rincian:

| | PKH | BSN/ Perluasan | BST | BANPRES | BANPROV | TOP UP BSN | BST KOTA |
|-------------------|--------|-------------------|--------|---------|---------|---------------|-------------|
| Jumlah KPM | 37,224 | 63,265 | 69,011 | 10,000 | 139,847 | 57,835 | 12,542 |
| DTKS | 37,224 | 63,265 | 24,195 | 10,000 | 4,668 | 57,832 | 7,010 |
| Non DTKS | 0 | 0 | 44,816 | 0 | 135,179 | 3 | 5,532 |

| | | | | | | | |
|------------------------|------|------|------|--------------------|---------------|-----------|-----------|
| Sumber anggaran | APBN | APBN | APBN | Sekretariat Negara | APBD Provinsi | APBD Kota | APBD Kota |
|------------------------|------|------|------|--------------------|---------------|-----------|-----------|

Dari kendala tersebut munculah permasalahan realisasi Pemberian bansos Kota Bandung yang masih belum mencapai target. Dari data yang diperoleh melalui Dinsos Nangkis Kota Bandung diketahui rincian realisasi Pemberian bansos tersebut adalah sebagai berikut:

| JENIS BANTUAN | JUMLAH SASARAN | REALISASI | KATEGORI | PRESENTASI | UPDATE |
|---------------|----------------|-----------|----------|------------|------------------|
| PKH | 37,582 | 37,096 | | 98.71% | Per-Mei 2020 |
| BSN/Perluasan | 56,426 | 47,721 | | 84.57% | Per-Mei 2020 |
| BST | 10,000 | 10,000 | | 100% | Per-April 2020 |
| BANPRES | 69,011 | 59,202 | Tahap 1 | 85.79% | Per-3 Juli 2020 |
| | | 58,780 | Tahap 2 | 85.17% | Per-3 Juli 2020 |
| BANPROV | 4,188 | 2,131 | Dtks | 50.88% | Per-25 Juni 2020 |
| | 135,179 | 130,813 | Non-Dtks | 96.77% | |
| TOP UP BSN | 57,835 | 53,059 | Tahap 1 | 91.74% | Per-20 Juni 2020 |
| | 55,617 | 47,871 | Tahap 2 | 86.07% | Per-2 Juli 2020 |
| | 55,617 | 47,871 | Tahap 3 | 86.07% | Per-2 Juli 2020 |
| BST KOTA | 12,541 | 8,432 | Tahap 1 | 67.24% | Per-2 Juli 2020 |
| | 12,541 | 8,432 | Tahap 2 | 67.24% | Per-2 Juli 2020 |
| | 12,541 | 8,432 | Tahap 3 | 67.24% | Per-2 Juli 2020 |

Adapun beberapa kendala serta upaya yang dilakukan dalam memperbaiki permasalahan Implementasi e-government dalam penyaluran bansos di Kota Bandung adalah sebagai berikut:

| NO | Kendala | Upaya Yang Dilakukan |
|----|--|---|
| 1 | Terdapat kesalahan data NIK dalam pencarian bantuan sosial di aplikasi JPS Nangkis | Memperbaiki data NIK yang salah dengan mencocokkan data melalui kerjasama antara disdukcapil Kota Bandung |
| 2 | Tidak ada jumlah anggaran yang ditampilkan di aplikasi JPS nangkis mengenai sasaran dan realisasi bansos | |

| | | |
|---|---|--|
| 3 | Masih Ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan bansos walaupun kondisi perekonomiannya sangat membutuhkan. | Meningkatkan koordinasi RT/RW setempat untuk dilakukan pengecekan data warga yang harus menerima bansos, agar bansos dapat tersalurkan dengan tepat sasaran. Selain itu pihak RT/RW berkoordinasi kepada dinsos nangkis agar data warga yang belum terdaftar dapat terdaftar di aplikasi JPS Nangkis |
| 4 | Masih ada warga masyarakat yang belum mengetahui tatacara pengecekan bansos melalui aplikasi JPS nangkis | Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi JPS nangkis. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan berkoordinasi melalui RT/RW setempat. |
| 5 | Sering terjadi gangguan dalam mengakses aplikasi JPS nangkis | Melakukan pemutakhiran aplikasi karena aplikasi JPS nangkis ini terbilang baru, sehingga nantinya tidak terjadi gangguan dalam mengakses aplikasi ini. |

E. Kesimpulan

Pengimplementasian E-government dalam mengelola bantuan sosial belum optimal dilaksanakan pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. dikarenakan beberapa hambatan, akan tetapi sudah ada upaya-upaya yang dilakukan untuk memperbaikinya. Program bantuan sosial ini penting mengingat masyarakat tengah terhimpit kondisinya akibat wabah covid-19, oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam hal koordinasi untuk mengupdate data pada aplikasi JPS Nangkis kepada setiap pihak yang terkait di dalamnya sehingga pengelolaan dan penyaluran bansos akan transparan, efektif dan efisien

F. Rekomendasi

1. Menambah fitur atau tampilan jumlah anggaran bansos di aplikasi JPS Nangkis, baik itu sasaran maupun realisasi anggarannya. Baiknya di tampilkan juga realisasi anggaran per Kecamatan di Kota Bandung. Agar penyaluran bantuan sosial di kota Bandung lebih transparan.
2. Penguatan koordinasi instansi terkait dengan cara melaksanakan pertemuan daring yang diadakan secara rutin dan pada saat-saat mendesak dengan dipimpin pihak berwenang (Dinsosnangkis Kota bandung) agar kemajuan dari pelaksanaan implementasi e-governement melalui aplikasi JPS nangkis dapat berjalan dengan semestinya. Dan agar data di aplikasi JPS nangkis semakin akurat.

3. Mengoptimalkan dan menyinergikan potensi partisipasi masyarakat terkait pendataan warga yang belum terdaftar didalam Aplikasi JPS nangkis untuk mendapatkan Bantuan Sosial covid-19 agar penyaluran bansos dapat segera tersalurkan dengan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Detik News. (2020, Juni 4). Retrieved Juni 29, 2020, From <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5040065/mudahkan-informasi-soal-bansos-pemkot-bandung-luncurkan-aplikasi-jps>
- Fokus Jabar. (2020, April 7). Retrieved Juni 29, 2020, From <https://fokusjabar.co.id/2020/04/07/covid-19-pemkot-bandung-rp2182-milyar/>
- JPS Nangkis. (2020, Juni 29). Retrieved Juni 29, 2020, From <https://jps.bandung.go.id/>
- Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. (2020, Mei 20). Retrieved Juni 29, 2020, From <http://lipi.go.id/berita/Dampak-Darurat-Virus-Corona-terhadap-Tenaga-Kerja-Indonesia/22034>
- Pikobar. (2020, Juli 1). Retrieved Juni 29, 2020, from Pikobar: <https://pikobar.jabarprov.go.id/>
- Radar Bandung.id. (2020, April 14). Retrieved Juni 29, 2020, From <https://www.radarbandung.id/2020/04/14/warga-miskin-dadakan-baru-tercatat-156-125-kk-kota-bandung-matangkan-psbb/>
- Somantri, Oman, and Indra Dwi Hasta. 2017. “Implementasi E-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture.” *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)* 2(1): 23–29.
- World Health Organization. (2020, Maret 13). Retrieved Juni 28, 2020, from World Health Organization: <https://www.who.int>

Pelayanan Publik Berbasis *Online* di Kantor Desa Rancakole Sebagai Implementasi dari *E-Government*

Oleh : Ela Nurlaela

A. Ringkasan Eksekutif

Kajian ini membahas mengenai Pelayanan Publik Berbasis Online Sebagai Implementasi dari E-Government. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi E-Government di Desa Rancakole. Dalam Implementasinya Desa Rancakole menerapkan salah satu sistem E-Government dengan menggunakan Sistem Aplikasi Pelayanan Dasar Desa atau disebut dengan aplikasi Yandes, merupakan aplikasi yang memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Implementasi Sistem E-Government ini sebagaimana mengacu kepada Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 tahun 2016 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan E-Government di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung. Dengan diterapkannya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses pelayanan di lembaga pemerintahan salah satunya ditingkat Desa melalui pelayanan yang diberikan secara online.

B. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang saat ini semakin pesat, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga dalam sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, baik pusat ataupun daerah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui implementasi dari *E-government*. Pelayanan pemerintah yang digunakan sebelumnya terkesan kaku dan berbelit-belit dengan hadirnya *E-Government* ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang fleksibel, efektif dan efisien, dan bisa dijangkau dimanapun dan kapanpun. Menyadari akan besarnya manfaat dari *E-Government* ini sehingga Pemerintah Indonesia Mengeluarkan Kebijakan tentang penerapan *E-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2013. Paradigma Pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas. Prinsip-prinsip pelayanan publik

digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas didalam penyediaan pelayanan pada sektor publik termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan E-Government. Prinsip-prinsip tersebut yaitu prinsip aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, dan akuntabilitas.

Desa sebagai pemerintahan administratif terkecil di Indonesia yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari penerapan *E-Government* di Indonesia (Mayowan,2016), dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengelola data administrasi kependudukan desa. Pengelolaan Sistem Pemerintahan Desa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberi manfaat dan kemudahan dalam melayani kebutuhan publik. Sebagaimana mengacu kepada Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 tahun 2016 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *E-Government* di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung dan Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2013 Desa Rancakole mencoba mengimplementasikan kebijakan tersebut dengan menerapkan pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan Aplikasi Sistem Pelayanan Dasar Desa atau disebut juga dengan Yandes. Aplikasi Sistem Pelayanan Dasar Desa merupakan bagian dari implementasi *E-Government* yang merupakan alat bantu bagi desa untuk menyelesaikan permasalahan yang sering muncul pada saat pengelolaan data desa seperti pengelolaan surat menyurat, data kependudukan, dsb. Dengan adanya sistem aplikasi online ini diharapkan mampu memberikan inovasi bagi pemerintahan desa khususnya di Desa Rancakole sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

C. Pendekatan

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilaksanakan secara teratur kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah kejadian yang diuraikan dalam bentuk kata atau kalimat. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan Studi Literature dengan mempelajari dari referensi berupa jurnal penelitian. Observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung di Desa Rancakole. Dan Metode Wawancara dengan mewawancarai secara langsung Bapak Roni selaku informan dari Kasi Pelayanan.

D. Hasil dan Analisis

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL), Khususnya dalam bidang Pelayanan. Sistem Pelayanan Di Desa Rancakole sudah menerapkan sistem berbasis online, sebagai salah satu implementasi dari penerapan *E-Government*. Sistem layanan berbasis online yang diterapkan diantaranya Aplikasi Pelayanan Dasar Desa atau disebut dengan aplikasi “Yandes” dalam aplikasi ini sudah tersedia berbagai macam pelayanan, seperti Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Menyurat dan berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan menggunakan sistem berbasis online pelayanan bisa dengan mudah dan cepat untuk dilaksanakannya, tidak ribet dan tidak berbelit-belit, pengunjung/masyarakat cukup menunggu sebentar pelayanan yang dibutuhkan pun bisa langsung beres.

Aplikasi Pelayanan Dasar Desa atau Yandes adalah aplikasi berbasis web untuk membantu pemerintah desa dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui ketersediaan data dan terintegrasi dengan sebuah sistem informasi yang dibuat dan dikembangkan secara khusus sesuai kebutuhan dan permasalahan seputar pelayanan di pemerintah desa. Sistem pelayanan ini hadir sebagai upaya dalam mengembangkan kerangka kerja yang lebih baik, efektif, dan efisien sehingga dapat memberikan pendataan yang maksimal, mudah dan murah.

Manfaat Aplikasi Pelayanan Dasar Desa atau Yandes yaitu :

1. Pelayanan menjadi mudah karena sudah berisi database kependudukan dan disediakan berbagai output dengan format surat keterangan, format formulir administrasi kependudukan, format rekap jumlah penduduk, dan format rekap jumlah perkembangan penduduk sehingga pekerjaan pelayanan kependudukan menjadi mudah.
2. Memudahkan dalam akurasi data karena pelayanan dilakukan oleh petugas register Desa yang dilakukan setiap berkala menggunakan aplikasi ini.

Dengan adanya pelayanan berbasis online ini sebagai salah satu untuk mewujudkan Pelayanan yang prima, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, sehingga muncul rasa kepuasan terhadap publik atau masyarakat.

Adapun cara menggunakan aplikasi Yandes ini cukup mudah diantaranya :

1. Login dengan menggunakan Username dan password yang sudah dibuat (biasanya hanya admin atau operator yang memilikinya)
2. Masukkan nomor NIK
3. Pilih salah satu menu yang diperlukan (misalkan akan membuat skck tinggal dipilih menu tersebut).

Meskipun pelayanan yang diberikan secara online sangat memudahkan, akan tetapi masih ada kekurangannya salah satunya dalam sistem server jaringan, karena server jaringan ini sangat penting dalam proses pelayanan secara online, maka apabila jaringannya jelek otomatis tidak bisa melakukan pelayanan sehingga dapat menghambat ke yang lainnya. Selain itu, masih ada masyarakat yang belum mengerti dan memahami mengenai pelayanan secara online. Bahkan tidak sedikit yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi pelayanan secara online itu, sehingga harus adanya sosialisasi dan edukasi tentang pelayanan online ini dengan strategi sosialisasi yang efektif, efisien, dan tepat sasaran sehingga dapat tercapai dengan maksimal.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan Di Kantor Desa Rancakole, maka peneliti dapat menyimpulkan :

- a. Implementasi E-Government di Kantor Desa Rancakole sudah diterapkan dengan baik dan maksimal.
- b. Dengan diterapkannya aplikasi Yandes sangat memudahkan antara pemerintah desa dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
- c. Tetapi masih ada permasalahan yang terjadi seperti adanya gangguan pada server jaringan dan masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan online.

F. Rekomendasi

1. Harus adanya sosialisasi secara massif kepada masyarakat mengenai layanan online dan apa itu *E-Government*, karena selama masih banyak masyarakat belum paham tentang pelayanan online dan masing masing dengan kata E-Government
2. Tidak hanya sekedar sosialisasi, hendaknya dibarengi dengan simulasi atau praktek langsung kepada masyarakat supaya masyarakat lebih mengerti mengenai penggunaan layanan secara online.

3. Penggunaan pelayanan secara online jangan diterapkan di Desa saja, tetapi harus coba diterapkan dilingkungan masyarakat. Saat ini sudah banyak aplikasi pelayanan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang bisa diakses secara langsung oleh masyarakat. seperti aplikasi *E-RT*, *E-RW* dimana aplikasi tersebut sudah diterapkan disalah satu Desa di Surabaya, kemudian aplikasi pemerintahan lainnya seperti aplikasi Laporan, Website pemerintahan, dsb.

DAFTAR PUSTAKA

Hartono, Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(April), 9–21.

Pratama, R. H. (2015). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *None*, 3(12), 2128–2132.

<https://www.infodesaku.co.id/2018/01/25/mengenal-sipade-sistem-informasi-pelayanan-desa>

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Desa Cidadap

Oleh : Dimas Purnama

A. Ringkasan Eksekutif

Kantor Desa Cidadap harus memberikan layanan jasa yang berkualitas. Untuk itu perlu didukung dengan kualitas informasi akurat, tepat, dan cepat menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang baik. Teknologi informasi akan membantu setiap manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan, serta menyebarkan informasi. Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi bagi semua penyelenggara pelayanan public termasuk manajemen perangkat desa dalam rangka memenuhi transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Penyelenggaraan system informasi manajemen berbasis TI perlu dikembangkan untuk tersedianya data dan informasi yang dapat dimanfaatkan secara cepat, akurat, dan aman.

B. Pendahuluan

Sistem Informasi Manajemen adalah seperangkat prosedur gabungan yang mengumpulkan dan menghasilkan data yang andal, relevan, dan terorganisir dengan baik yang mendukung proses pengambilan keputusan suatu organisasi. Singkatnya, ini adalah sekelompok proses di mana data diperoleh, dianalisa, dan ditampilkan dengan cara yang berguna untuk tujuan pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi merupakan tuntutan zaman yang tidak bias dipungkiri untuk diikuti oleh khalayak publik. Teknologi yang dahulunya hanya angan-angan kini berubah menjadi suatu ketergantungan yang sulit dihindarkan publik. Teknologi memberikan pengaruh besar terhadap kehidupan manusia, yang secara langsung membuat ketergantungan pada teknologi. Kecanggihan teknologi mempermudah semua aspek kehidupan manusia, baik dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Teknologi bukan hanya memberikan manfaat secara fungsionalnya, namun juga memberikan fleksibilitas bagi penggunaannya. Penerapan teknologi dapat memudahkan pekerjaan, mempersingkat jarak, serta menjalin komunikasi tanpa batas ruang dan waktu.

Pada dasarnya, system informasi manajemen merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan,

menganalisis dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi adalah suatu system penghasil informasi yang mendukung sekelompok manajer dengan memanfaatkan teknologi informasi (McLeod, Jr. 2001:49). Penggunaan teknologi informasi ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Saat ini tidak hanya pada organisasi/perusahaan swasta akan tetapi juga pada instansi pemerintah. Teknologi informasi yang berbasis teknologi informasi ini akan berdampak pada aktivitas pegawai, memudahkan pegawai untuk tidak lagi melakukan tugas secara manual sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

C. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (indepth interview), observasi dan studi dokumentasi. Informan yang dijadikan narasumber adalah Sopian Hidayat. Beliau merupakan salah satu pegawai di kantor Desa Cidadap dan menepati bagian KASI Kesejahteraan dan Pelayanan.

D. Kajian Teori

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik sekaligus studi yang sangat krusial. Bersifat krusial karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan, kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan tidak akan pernah bisa diwujudkan. Donald S. Van Mater dan Carl E. Va (Widodo, 2009:86) mengemukakan bahwa: Implementasi kebijakan publik merupakan suatu tindakan, baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu atau kelompok yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya. Pada suatu tindakan-tindakan ini, berusaha mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik besar maupun kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan tertentu.

Keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh banyak faktor, dan masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain. Edwards III (Widodo, 2009:107)

menyatakan bahwa “Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi; (2) sumberdaya; (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi.”

- 1) Komunikasi; Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Komunikasi kebijakan berarti proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan maupun kepada sasaran kebijakan. Informasi kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku dapat mengetahui, memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mempersiapkan dengan benar apa yang harus dipersiapkan dan lakukan untuk melaksanakan kebijakan public agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Sumber daya ; Menurut Edward III, sumber daya dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya: meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya sarana dan prasarana, sumber daya informasi, dan juga sumber daya kewenangan.
- 3) Disposisi; Arti dari disposisi itu sendiri merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara bersungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan muncul diantara para pelaku kebijakan, manakala akan menguntungkan tidak hanya organisasinya, tetapi juga dirinya. Mereka akan tahu bahwa kebijakan akan menguntungkan organisasi dan dirinya, manakala mereka cukup pengetahuan dan mereka sangat mendalami dan memahaminya.
- 4) Struktur birokrasi; Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya. Oleh karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi dan standar prosedur operasi (SOP) yang akan memudahkan dan menyeragamkan tindakan dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan apa yang menjadi bidang tugasnya.

E. Hasil dan Pembahasan

1. Aspek Komunikasi; Hasil penelitian terhadap aspek komunikasi dalam implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di Kantor Desa Cidadap berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian dapat disimpulkan berada dalam kondisi tidak efektif. Kurangnya pemahaman informasi antar berbagai

unit yang ada dalam lingkungan Kantor Desa Cidadap yang mempengaruhi kinerja implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi membuat sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi tersebut belum mampu menghasilkan informasi terpadu yang diperlukan bagi terlaksananya kegiatan akademis di lingkungan Kantor Desa Cidadap.

2. Aspek Sumber daya;

- b) Sumber daya manusia : Sebagian besar dari sumber daya manusia pengelola memiliki latar belakang pendidikan beragam dan tidak berhubungan dengan teknologi informasi. Hal inilah yang ditekankan oleh Van Meter Van Horn (dalam Wibawa *et al.*, 1994:19) bahwa “sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan”. Faktor mutu sumber daya manusia pengelola teknologi informasi merupakan salah satu faktor penentu. Sebaik atau selengkap apapun sarana dan prasana yang disediakan lembaga dalam membantu pekerjaan manajerial ataupun operasional, tidak akan berarti atau memiliki manfaat yang sedikit jika SDM yang melaksanakan, mengoperasikan, atau mengelola TIK tersebut berkualitas rendah. Untuk itu, efektivitas penggunaan TIK selain menyiapkan nilai dan norma yang tercakup dalam budaya, juga perlu mempersiapkan SDM yang berkualitas tinggi. Yaitu SDM yang *well-educated*, *well tranined*, memiliki etos kerja yang tinggi, motivasi yang tinggi.
- c) Sumber daya financial : Dari hasil penelitian, diketahui bahwa pengadaan berbagai sarana dan fasilitas teknologi informasi di Kantor Desa Cidadap, baik perangkat keras maupun perangkat lunak seringkali dilakukan dalam kondisi operasional yang tidak ideal: dana yang terbatas, sistem anggaran yang kurang mendukung. Pimpinan dan Staff perlu melakukan evaluasi terhadap utilitas dan kemanfaatan yang ditimbulkan oleh sarana dan fasilitas teknologi informasi yang telah diinvestasikan. Jangan sampai manajemen sistem informasi berbasis teknologi informasi ini tidak dilandasi kerangka yang jelas, atau secara “instink“ saja. Dengan keterbatasan ini, pihak Kantor harus melakukan penyesuaian-penyesuaian. Tim pengadaan perlu membuat daftar prioritas kebutuhan. Sebelum itu, tim sebaiknya juga mengevaluasi kembali spesifikasi kebutuhannya. Perlu ada penajaman untuk membedakan antara mana yang menjadi kebutuhan pokok dan yang menjadi kebutuhan sekunder, karena proses pengadaan sarana dan prasarana system informasi manajemen berbasis teknologi informasi (perangkat keras) harus

mengikuti sistem pengadaan barang pada umumnya (sesuai ketentuan pemerintah yang berlaku), sehingga tidak semua kebutuhan teknologi informasi dapat diadakan dengan segera. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, perlu perencanaan yang baik sehingga tidak terjadi pembengkakan biaya. Jangan sampai teknologi informasi tersebut bahkan menjadi beban bagi institusi, bergeser dari fungsi aslinya sebagai pendukung. Institusi harus mengeluarkan biaya pemeliharaan untuk sarana dan fasilitas teknologi informasi, tetapi kemanfaatan yang dihasilkannya rendah. Untuk itulah melakukan perencanaan teknologi informasi perlu mulai di budayakan dalam kehidupan kantor. Kebiasaan membuat program tanpa didasari justifikasi yang kuat sebagai hasil perencanaan harus diubah menjadi praktek-praktek yang lebih baik, logis, dan sistematis.

3. Sikap pelaksana; Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukan identifikasi kebutuhan dan pemilihan aplikasi teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan Kantor Desa Cidadap sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat. Pemilihan aplikasi perlu mempertimbangkan keseimbangan antara inovasi dan realitas yang ada. Inovasi berbicara tentang kemampuan mengidentifikasi cara-cara baru yang lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi. Tujuannya adalah memaksimalkan nilai dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan komputer dan aplikasi-aplikasinya. Inovasi pada akhirnya perlu dihadapkan pada kerangka arsitektur teknologi informasi, sumber daya, bahkan kultur/budaya yang ada. Bagaimanapun juga semua itu merepresentasikan realitas dan praktek yang dilakukan oleh pihak-pihak di Kantor Desa Cidadap. Mengubah dari kondisi yang ada saat ini sering kali memerlukan usaha yang ekstra keras. Hal lain yang menjadi resistensi sikap pengelola adalah fasilitas untuk menunjang kegiatan *online* tersebut masih kurang, komitmen dari pimpinan, staff dan masyarakat belum searah sehingga sistem online ini kadang tidak digunakan secara maksimal. Teknologi informasi diadakan untuk memperbaiki/menyempurnakan proses-proses akademik dan administratif, serta munculnya layanan-layanan baru yang inovatif. Tujuan dasar pemanfaatan teknologi informasi adalah perbaikan dan penyempurnaan dari apa yang ada saat ini. Manifestasinya bisa berupa tingkat kemudahan, kecepatan, produktivitas, akurasi, efisiensi, dan transparansi yang lebih tinggi. Apa yang dulu tidak bisa dikerjakan, sekarang hal ini menjadi mungkin karena bantuan teknologi informasi.

F. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di lingkungan Kantor Desa Cidadap, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di Kantor Desa Cidadap dilihat dari aspek komunikasi belum berjalan efektif. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya tingkat pemahaman informasi dari pimpinan atas sampai kepada pelaksana yang memuat kejelasan isi, tujuan, arah, kelompok sasaran, dan pembagian tugas yang spesifik dari implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di Kantor Desa Cidadap.
2. Implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di Kantor Desa Cidadap dilihat dari aspek sumber daya (manusia dan finansial) kurang berjalan efektif. Hal ini dapat dilihat dari kuantitas sumber daya manusia pengelola profesional masih kurang, kualitas sumber daya manusia pengelola kurang inovatif dan kreatif dalam mengembangkan sistem aplikasi, dan dukungan dana yang ada terbatas hanya pada standar minimal layanan.
3. Implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi di Kantor Desa Cidadap dilihat dari aspek sikap pelaksana menunjukkan resistensi dalam hal kurang optimalnya kinerja layanan dan jaringan sebagai akibat ketidakterjangkauan akses keseluruh unit-unit yang ada dalam lingkungan Kantor Desa Cidadap.

G. Rekomendasi

1. Lebih meningkatkan mutu kualitas sumber daya manusia di Kantor Desa Cidadap dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan, agar tidak gagap teknologi.
2. Lebih meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang keberlangsungan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Menyaring informasi sebanyak-banyaknya, yang kemudian difilter sebelum dibagikan kepada yang membutuhkan.
4. Pimpinan membuat kebijakan yang bisa mengatasi permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasrullah, Muhammad (2015) Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi Di Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Administrasi Publik, Volume 5 No. 1*
- Triwiyono, Didik Agus dan Meirawan, Danny (2013) Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Di Sekolah Dasar. *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XVII No.1 Oktober 2013*
- Yayasan Fithrah Insani. (2010). *Rencana Strategis Yayasan Fithrah Insani 2010-2015*. Bandung : Yayasan Fithrah Insani

Website Silasidakep dan MPP Kabupaten Sumedang Pada Saat Pandemi Covid-19 : Efisienkah?

Oleh : Safila Khoerunnisa

A. Ringkasan Eksekutif

Adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang terkait adanya pelayanan berbasis online atau e-government dalam upaya memaksimalkan social distancing di masa pandemic ini. Namun seiring dengan diadakannya website silasidakep dan aplikasi MPP Kabupaten Sumedang ternyata masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui, banyak ditemui masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Cimanggung tidak mengetahui bahwa saat ini Disdukcapil Kabupaten Sumedang hanya melayani masyarakat yang mendaftar terlebih dahulu di aplikasi MPP Kabupaten Sumedang.

Hal tersebut mengakibatkan masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan website dan aplikasi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Karena adanya hambatan tersebut, sehingga pelayanan menjadi tidak efisien. Masyarakat menjadi harus menunggu lebih lama karena pengurangan kuota di loket pelayanan. Oleh karena itu, harus adanya sosialisasi kepada masyarakat terhadap website silasidakep karena dengan menggunakan website tersebut, masyarakat tidak perlu mengantri dan datang ke Disdukcapil.

B. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat. Pro-kontra, positif-negatif, tentu akan selalu ada dalam setiap hal. Namun pada saat ini, semua aspek kehidupan kita selalun berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi, terutama internet. Pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk dalam satu fenomena penting pada abad ke-21 ini yang mampu mengubah wajah pelayanan pemerintah kepada masyarakat, terlebih pada saat adanya pandemic covid-19 ini masyarakat dihibau untuk melaksanakan

social distancing. Konsep pelayanan *egovernment* relatif sederhana, tetapi prinsipnya adalah sebelum dielektronikkan, secara manual telah terstandarisasi segala sesuatunya, termasuk keterlibatan pihak ketiga selain itu dapat mengurangi laju penyebaran virus covid-19. Namun dalam pelaksanaannya seringkali penerapan pelayanan berbasis *egovernment* ini masih belum maksimal karena beberapa faktor seperti; kurang persiapan pada sumber daya manusia, masyarakat kurang berpartisipasi dan anggaran yang tidak diprioritaskan untuk layanan *egovernment*.

Prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai Nomor 163 tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No 163 tahun 2003 (ratminto dan winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu ; Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung dan jawab, Kelengkapan sarana prasarana, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta Kenyamanan.

Kesiapan menuju keberhasilan e-Government menurut Heeks (2001) berkaitan dengan:

1. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani e-Government yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
3. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas profesional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam e-Government milik pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung e-Government.
5. Suport, Capacity, Value
6. Political environment, Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Innovation.

Dalam pelaksanaan pemerintahannya untuk memberikan pelayanan di masa pandemic covid-19 ini, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang berupaya menyelenggarakan pelayanan secara daring (online). Oleh karena itu, Disdukcapil meluncurkan Aplikasi Layanan Sistem Daring Kependudukan yang disingkat SilaSidakep pada tanggal 30 Maret 2020 atau tepat sepekan setelah penutupan sementara Mal Pelayanan Publik. Istilah SilaSidakep berasal dari Bahasa Sunda yang terdiri dari dua kata, yaitu sila (duduk bersila) dan sidakep (berpangku tangan), yang diartikan sebagai pemohon dokumen cukup “duduk manis di rumah” tanpa harus pergi ke kantor pelayanan.

Di wilayah Kecamatan Cimanggung, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa saat ini Disdukcapil melayani pelayanan secara online dengan menggunakan web silasidakep, sehingga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Disdukcapil, padahal untuk saat ini, pihak Disdukcapil hanya melayani masyarakat yang sudah mendaftar terlebih dulu menggunakan aplikasi MPP Kabupaten Sumedang. Dengan adanya masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan secara online tersebut? Dan apakah pelaksanaan pelayanan secara online menjadi lebih efisien?

Penelitian ini bertujuan agar pemerintah dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan secara online sehingga dapat diperbaiki di masa mendatang, juga dapat memudahkan bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan secara online dengan maksimal.

C. Pendekatan

Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu Penerapan Electronic Government dan pelayanan publik. Pengumpulan data penelitian menggunakan metode angket, wawancara dan observasi langsung. Untuk mengambil sampel dari populasi pegawai dari Kecamatan Cimanggung dan masyarakat umum dengan menggunakan teknik random sampling. Sedangkan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif Miles & Huberman.

D. Hasil dan Analisa

Saat ini banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan e-Government padahal pada kenyataannya lembaga-lembaga pemerintahan tersebut baru

dalam tahap web presence, belum terlihat adanya penerapan e-government yang benar-benar dijalankan secara mendalam. Oleh karena itu banyak yang menyatakan bahwa pelaksanaan e-gov belum optimal karena secara riil beberapa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah masih menggunakan cara-cara yang manual seperti proses pembuatan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Meskipun saat ini sudah tersedianya web silasidakep dan aplikasi MPP Kabupaten Sumedang yang bisa di akses secara mudah, masih terdapat hambatan yang belum sesuai dengan kesiapan menuju keberhasilan e-government menurut Heeks dalam pelaksanaannya, yang peneliti temui di Kecamatan Cimanggung yaitu:

1. Masih kurangnya sumber daya manusia atau pegawai yang benar-benar memahami bagaimana cara pengoperasian website silasidakep dan MPP Kabupaten Sumedang, sehingga apabila pegawai tersebut tidak ada maka jika ada masyarakat yang datang tidak mengetahui jika proses selanjutnya adalah mendaftar melalui web silasidakep atau aplikasi MPP Kabupaten Sumedang.
2. Pelayanan yang terdapat dalam aplikasi MPP Kabupaten Sumedang masih terdapat beberapa kendala, seperti aplikasi yang sering tidak merespons.
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya web silasidakep dan aplikasi MPP Kabupaten Sumedang sehingga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Disdukcapil, sementara saat ini hanya melayani pelayanan apabila masyarakat sudah mendaftar terlebih dahulu dalam aplikasi.

Dengan masih adanya beberapa hambatan dalam penggunaan website silasidakep dan aplikasi MPP Kabupaten Sumedang, sehingga pelayanan publik dengan e-government belum efisien, Tentang hubungan langsung antara instrumentalisasi sistem elektronik untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan efisiensi Kubicek et.al., secara eksplisit menyatakan: “By providing public services via the Internet, it was thought that public services would become more customer- centered and efficient.” (H. Kubicek, 2011).

Namun Kepala MPP Kabupaten Sumedang, H Ade Setiawan menuturkan bahwa kuota pelayanan di loket Disdukcapil hanya 75 orang per hari. “Selain pembatasan jumlah layanan, pendaftaran hanya dilakukan melalui aplikasi MPP Sumedang yang dapat di *download* di *Playstore*,” kata Ade. Hal tersebut dilakukan untuk upaya optimalisasi social distancing di lingkungan tempat pelayanan. Pembatasan dan penggunaan layanan online tersebut menjadi keluhan masyarakat, pasalnya pelayanan menjadi lebih lama dan bertele-tele.

Keyakinan senada, dan lebih luas, juga disampaikan oleh European Commission tentang manfaat dari E-Government yaitu: “More open and transparent, reinforcing democratic participation; More service- oriented, providing personalized and inclusive services to each citizen; More productive, delivering maximum value for taxpayers' money.” (H. Kubicek, 2011).

E. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pemerintah Kabupaten Sumedang telah menghadirkan pelayanan website dan aplikasi secara baik, dan Kecamatan Cimanggung telah menyebarkan informasi terkait pelayanan tersebut kepada masyarakat. Namun masih kurangnya pegawai yang memahami terkait aplikasi dan website tersebut.
2. Masyarakat masih kurang berpartisipasi dan belum memanfaatkan layanan website dan aplikasi secara maksimal. Hal tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat paham terhadap internet dan menganggap prosesnya berbelit-belit dan lama.

F. Rekomendasi

1. Adanya penerapan manajemen kinerja pada system elektronik yang diselenggarakannya untuk memastikan system elektronik beroperasi sebagaimana mestinya sehingga tujuan yang ingin dicapai terlaksana.
2. Terdapat mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan dan kejelasan prosedur pedoman pelaksanaan pelayanan, sehingga memudahkan masyarakat dalam menggunakan website dan aplikasi tersebut.
3. Melaksanakan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai website dan aplikasi agar masyarakat mengetahui dan memanfaatkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianor, E. S. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 463-473.
- E. Susena, D. L. (2016). Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen. *Jurnal SAINSTECH Politeknik Indonusa Surakarta*, 56-63.
- T. Kurnia, U. R. (2018). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 170.
- Wahyudi, T. (2016). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 280-293.