

Pemanfaatan E-Government Berbasis Aplikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kendari

Wa Ode Sri Nani, Andi Syaiful Zainal, Darwan Sari

*Dinas Pendidikan dan Kebudayaan UPTD Balai Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara,
email: waodesrinani@gmail.com*

*Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Muhammadiyah Kendari, email: azainal@umkendari.ac.id*

*Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Muhammadiyah Kendari, email: saridarwan@gmail.com*

Abstract

Application Integration Services of Kendari (LAIKA) is an e-government application that supports the performance of public services based on technology. This program has been operated in several offices in the city of Kendari. This study provides a general description of the quality of public services in the Kandai village sub –district office where has used the application system. Conducted in a descriptive qualitative manner. Data collection through observation, interviews, and document reviews. This study reveals that the quality of public services based on the LAIKA application has not been running well. The measurement of quality is based on three indicators, namely transparency, participation, and efficiency. In the aspect of transparency, there is no clarity of information related to public services. Meanwhile, in the aspect of public participation, it was found that community involvement was not optimal in utilizing this application. In reality, the hope of making public services accessible and easier has not yet been realized.

Keywords: E-government, Laika, Quality of Public Services, e-government

Abstrak

Aplikasi Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) merupakan produk e-government yang mendukung kinerja pelayanan publik berbasis teknologi. Program ini telah berjalan di sejumlah kantor pemerintahan di kota Kendari. Penelitian ini memberi gambaran secara umum mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Kandai yang telah menggunakan aplikasi LAIKA. Pendekatan penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif. Prosedur pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Pada kajian ini ditemukan, bahwa kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi LAIKA belum berjalan dengan baik. Pengukuran kualitas didasarkan pada tiga indikator yaitu transparansi, partisipasi dan efisiensi. Pada aspek transparansi, belum terlihat adanya kejelasan informasi berkaitan dengan pelayanan publik. Sementara pada aspek partisipasi publik, ditemukan bahwa keterlibatan masyarakat belum optimal dalam

memanfaatkan aplikasi ini. Selanjutnya pelayanan publik menjadi lebih mudah, dimana bisa dilakukan langsung dari rumah namun kenyataannya belum terwujud.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, E-government, LAIKA

Pendahuluan

Integrasi teknologi ke dalam tata kelola pemerintahan menyebabkan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan dalam mendukung proses pelayanan publik. Pemerintah tradisional yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi pemerintahan tradisional menjadi pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini.

Realitas ini membuat konsep *e-government* yang dicanangkan oleh pemerintah dan fokus pada pelayanan sektor publik diharapkan bisa terealisasi dengan sempurna, sebab semua layanan dapat diakses melalui jaringan internet selama 24 jam. Idealnya, hal ini akan berdampak pada terealisasinya peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel kepada masyarakat (B. Irawan, 2015).

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Atas dasar ini, aktivitas pelayanan publik telah diatur oleh pemerintah sesuai dengan tujuannya yakni pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat (Rachmatullah, 2019).

Pemanfaatan *e-government* telah cukup lama diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia, melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika. Peraturan ini mewajibkan agar para aparat pemerintahan harus memanfaatkan teknologi informatika dalam mendukung terwujudnya *good governance* dan mempercepat proses demokratisasi. Hal ini diperkuat lagi dengan munculnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Aturan ini menyatakan bahwa pengembangan *e-government* dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik demi terciptanya kualitas layanan publik yang efektif dan efisien. Selanjutnya melalui Keputusan Presiden Nomor 20 tahun 2006 pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional untuk mempercepat proses implementasi *e-government* (A. Irawan, 2018).

Merespon hal ini, pemerintah kota Kendari membuat program peningkatan *e-government* melalui peluncuran aplikasi LAIKA (Layanan Integrasi Kendari. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja layanan publik yang

mengintegrasikan sistem administrasi kantor kelurahan yang ada di kota Kendari. Harapannya terjadi peningkatan persentase jumlah pengguna layanan secara online.

Kelurahan Kandai adalah wilayah administrasi yang berada di bawah kecamatan Kendari. Kelurahan ini mempunyai kewenangan dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi melalui program *e-government*. Namun pada faktanya merujuk hasil survey Bappenas, ada empat kendala penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan (Akadun, 2009), yaitu: (1) belum siapnya lembaga atau institusi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik; (2) Informasi yang dapat diakses oleh publik masih amat terbatas. Informasi hanya memuat secara umum mengenai departemen atau institusi (67,2%) dan belum berupa informasi yang berkaitan dengan sistem prosedur atau tata cara yang berhubungan dengan pelayanan publik (37,3%); (3) infrastruktur teknologi dalam suatu institusi belum baik.

Oleh karena itu keberadaan aplikasi LAIKA di kelurahan Kandai juga menarik untuk ditelusuri apakah harapan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bisa diwujudkan? Menurut Wibawa, tiga indikator yakni transparansi, partisipasi dan efisiensi dalam menganalisis permasalahan ini (Notonegoro, 2014), bisa dijadikan standar untuk mengukur bagaimana manfaat penggunaan teknologi informasi data, proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara.

Metode Penelitian

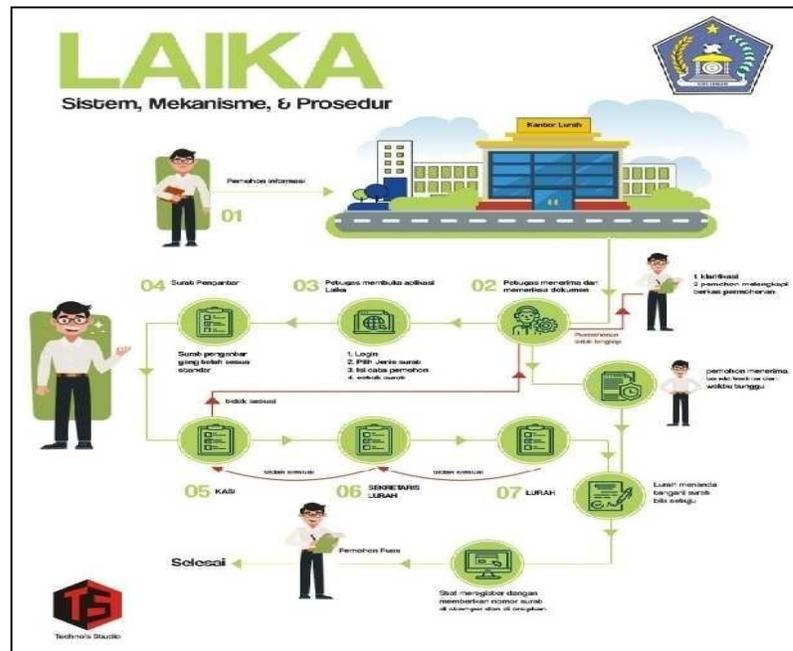
Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penulis menggunakan pendekatan penelitian secara deskriptif kualitatif. Yakni prosedur penelitian yang mengambil data kepada para informan di kantor kelurahan Kandai melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi (Moleong, 2007), (Sugiyono, 2018). Data tersebut kemudian diolah untuk menghasilkan keterangan deskriptif berupa kata-kata tertulis berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Bogdan & Taylor, 1975).

Jenis data yang dikumpulkan dari lapang selanjutnya dilakukan analisis secara interaktif, sebagaimana pandangan Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011), bahwa data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dikumpulkan selanjutnya dilakukan tahapan reduksi data dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk kemudian menemukan tema dan pola sesuai dengan kebutuhan penelitian. Selanjutnya data yang telah dilakukan proses reduksi, disajikan dalam bentuk teks dan bersifat naratif.

Hasil dan Pembahasan

Program LAIKA di Kelurahan Kandai

Penyelenggaraan pelayanan umum pada program LAIKA di kantor kelurahan Kandai menggunakan mekanisme satu jalur dimana pemohon/masyarakat mengajukan lampiran persyaratan kepada petugas. Selanjutnya petugas pelayanan menerima dan memeriksa berkas dokumen pemohon seperti fotocopy KTP, fotocopy kartu keluarga, surat pengantar dari RT/RW, dan sebagainya. Kemudian petugas membuka aplikasi LAIKA dan menginput data pemohon ke sistem dan diverifikasi data persyaratan pemohon secara administrasi dan teknis oleh KASI, jika sudah terverifikasi lengkap maka akan diparaf dan jika tidak sesuai standar atau permohonan tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon untuk melengkapi kekurangan berkasnya. Jika sudah lengkap maka akan dilanjutkan verifikasi data secara administrasi oleh sekretaris kelurahan lalu diparaf dan diserahkan langsung ke Lurah untuk ditandatangani. Setelah itu penyerahan dokumen kepada pemohon melalui loket pelayanan.



Gambar 1, Mekanisme Penyelenggaraan Pelayanan Aplikasi LAIKA

Kualitas Program LAIKA di Kelurahan Kandai

Pelayanan publik yang merupakan hak bagi setiap masyarakat semakin dituntut agar terus ditingkatkan kualitasnya. Apalagi pada era integrasi teknologi saat ini, setiap lembaga birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang

terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Aktivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Kandai juga termasuk lembaga yang perlu mendapat perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya. Upaya tersebut merupakan suatu keharusan agar segera terwujud pelayanan yang efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kehadiran LAIKA sebagai perangkat aplikasi teknologi pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah kelurahan Kandai yang berkomitmen pada program pemerintah kota Kendari untuk ikut terlibat aktif dalam merealisasikan kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Dengan demikian, harapan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Transparansi

Aplikasi LAIKA yang dibuat terpadu di semua kantor kelurahan yang ada di kota Kendari untuk mengurus surat keterangan/izin bertujuan untuk membuat proses pelayanan menjadi transparan. Pelayanan yang diharapkan akan lebih terbuka dan masyarakat dapat mengetahui segala informasi dengan cepat dan tepat. Syarat, alur, dan waktu jadinya Surat Keterangan/Izin bisa dilihat melalui aplikasi LAIKA.

Dengan adanya aplikasi LAIKA, masyarakat yang akan mengurus surat keterangan/izin bisa mengakses formulir surat keterangan dan memasukkan data pemohon ke dalam sistem. Masyarakat juga dapat mengetahui syarat dan prosedur untuk proses surat keterangan/izin seperti syarat untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, di aplikasi LAIKA sudah tercantum syarat-syarat dokumen apa saja yang diperlukan dan alur prosesnya seperti apa. Namun secara umum kondisi masyarakat di kelurahan kandai masih banyak yang belum mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi LAIKA. Sehingga aktivitas pelayanan publik berbasis online tersebut mereka lakukan dengan bantuan petugas kelurahan.

Tahapan yang dilakukan masyarakat, yakni datang ke kantor kelurahan untuk menyerahkan berkas kepada pegawai pelayanan, selanjutnya pegawai pelayanan kantor kelurahan Kandai melakukan pengecekan terhadap berkas yang dibawa oleh pemohon. Setelah data-data pemohon telah dipastikan kelengkapannya, selanjutnya data tersebut diinput ke dalam sistem aplikasi LAIKA untuk dikelola dan diproses sampai akhir. Hal ini sebagaimana keterangan wawancara yang diberikan oleh KASI Pemerintahan Kantor Kelurahan Kandai:

“kondisi masyarakat di sini masih banyak yang belum paham tentang bagaimana penggunaan aplikasi LAIKA. Salah satu penyebabnya karena kurangnya sosialisasi dari kantor kelurahan kami secara terbuka. Kami melakukan sosialisasi hanya secara personal kepada masyarakat saat sedang mengurus surat keterangan/izinnya, bahwa sekarang surat keterangan/izin sudah menggunakan aplikasi LAIKA. Namun kebanyakan respon masyarakat cenderung tidak peduli akan hal ini sehingga umumnya mereka tetap datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyetorkan

berkas dan kami proseskan melalui LAIKA, sehingga mereka hanya terima beres.”

Faktor lain juga karena aktivitas pelayanan publik masih dilakukan secara tatap muka sehingga masyarakat tidak berminat membuka aplikasi LAIKA. Mereka merasa pelayanan langsung di kantor kelurahan masih lebih mudah dan jelas. Oleh karena itulah maka aplikasi LAIKA belum bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan bahwa masyarakat bisa melakukan pengurusan surat keterangan/izin dari rumah melalui aplikasi LAIKA yang telah disediakan oleh pemerintah kota Kendari.

Fitur pelayanan pada aplikasi LAIKA juga masih terdapat kekurangan. Ada beberapa berkas pelayanan publik yang belum terinstal seperti surat keterangan nikah, surat keterangan pindah, surat keterangan ahli waris dan lain-lain. Hal ini juga menjadi alasan penyelenggaraan pelayanan publik secara manual (*offline*) tetap dilakukan. Hal ini sesuai hasil wawancara bersama Lurah kantor kelurahan Kandai berikut: “pada aplikasi LAIKA belum semua (berkas) pembuatan surat keterangan/izin terinput, seperti surat keterangan nikah, surat keterangan pindah, surat keterangan ahli waris dan lain- lain. Jadi, yang belum ada di aplikasi LAIKA kami proses secara offline (manual).”

Teknologi informasi seharusnya memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat agar mudah mengaksesnya. Namun, tidak semua masyarakat bisa mengoperasikan internet dengan baik. Masyarakat juga harus mengetahui tentang adanya sistem aplikasi LAIKA ini, oleh karena itu diperlukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan aplikasi LAIKA sehingga proses pelayanan akan transparan dan dapat menggunakan teknologi informasi secara penuh tanpa harus menuntut masyarakat untuk datang langsung ke kantor Kelurahan Kandai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama salah seorang warga yang sedang mengurus surat keterangan belum menikah: “saya kurang tahu apa itu LAIKA, walau sudah pernah disosialisasikan oleh pegawai kelurahan. Saya merasa lebih baik datang langsung ke kantor kelurahan dan menyerahkan semua berkas saya ke pegawai, sehingga saya terima beres.”

Berdasarkan data di atas, kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi LAIKA belum bisa dikatakan berjalan transparan. Sebab belum ada upaya sosialisasi secara terbuka kepada masyarakat dan bimbingan teknis untuk memberikan pengetahuan terkait penggunaan aplikasi LAIKA dalam mengurus berkas pelayanan publik. Sekalipun pemantauan dari pihak pemerintah kota Kendari telah berjalan namun sekedar pada aspek kuantitas surat keterangan/izin yang telah dibuat di kantor kelurahan Kandai yang memanfaatkan aplikasi LAIKA.

2. Partisipasi

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kaitannya dengan pelayanan berbasis *e-government* melalui aplikasi LAIKA, maka partisipasi dilihat dari peran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi

informasi yang disediakan oleh pemerintah kota Kendari melalui kantor kelurahan salah satunya di kantor kelurahan Kandai.

Teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah kota Kendari untuk masyarakat yaitu aplikasi LAIKA belum bisa dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat saat ini hanya memanfaatkan aplikasi LAIKA untuk melihat syarat berkas surat keterangan/izin dan tidak sedikit juga dari mereka yang bahkan tidak mengetahui tentang keberadaan *website* aplikasi LAIKA. Padahal, pada sistem tersebut telah disediakan *platform* yang bisa diisi dan juga dapat digunakan untuk mengumpulkan berkas pemohon. Hal ini juga telah diakui oleh salah seorang warga masyarakat, melalui hasil wawancara berikut:

“Saya pernah mendapat informasi dari pegawai kelurahan tentang adanya aplikasi LAIKA. Di situ kita bisa melihat syarat-syarat apa saja yang harus dibawa jika ingin membuat surat keterangan.”

Pemanfaatan aplikasi LAIKA yang dilakukan oleh masyarakat di kelurahan Kandai hanya sekedar sebagai media untuk mengetahui informasi persyaratan berkas. Kebanyakan dari mereka merasa belum menguasai aplikasi teknologi berbasis internet sehingga berkendala untuk memanfaatkan aplikasi LAIKA secara optimal. Hal ini sebagaimana keterangan yang diberikan oleh salah satu aparatur pemerintahan di kantor kelurahan Kandai terkait keadaan masyarakatnya:

“jadi masyarakat disini masih banyak yang belum paham tentang dunia internet bahkan teknologi informasi seperti *smartphone/hanphone* android. Olehnya itu, masyarakat seperti acuh tak acuh terhadap keberadaan aplikasi LAIKA.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, ditemukan fakta bahwa partisipasi masyarakat di kelurahan Kandari masih rendah. Mereka belum menjadi bagian dari masyarakat yang memanfaatkan aplikasi LAIKA dikarenakan keterbatasan dalam mengakses internet dan rendahnya pengetahuan mereka dalam mengoperasikan perangkat aplikasi berbasis android/*smartphone*.

3. Efisiensi

Efisiensi berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berlangsung dengan cepat, proses kerja dari kantor kelurahan Kandai dalam memberikan pelayanan dapat dipersingkat dan jenjang birokrasi dapat dipangkas. Sekalipun sebelum adanya pelayanan berbasis *e-government* baik aplikasi LAIKA atau sistem internal, proses pelayanan di kelurahan Kandai sudah cukup cepat. Sehingga hadirnya aplikasi LAIKA ini semakin mempercepat proses pembuatan surat keterangan/izin yaitu hanya 7 menit. Hal ini sesuai dengan salah seorang warga masyarakat yang membuktikan ketika sedang mengurus surat keterangan tempat tinggal sementara di kantor kelurahan Kandai:

“proses pengurusan surat keterangan/izin termasuk sangat cepat dengan menggunakan aplikasi LAIKA ini, sehingga kami sebagai masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama”.

Target efisiensi melalui teknologi informasi seharusnya dapat mengurangi jenjang birokrasi yang sebelumnya harus diakses oleh masyarakat. Adanya penerapan aplikasi LAIKA ini selayaknya adalah media virtual yang menggantikan tatap muka yang ada di kantor kelurahan Kandai sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor untuk mengakses pelayanan sehingga pelayanan akan berjalan lebih cepat. Dengan demikian perlu meningkatkan aktivitas dan jangkauan sosialisasi terkait keberadaan aplikasi LAIKA kepada masyarakat.

Simpulan

1. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa dari aspek transparansi, pelayanan berbasis *e-government* pada aplikasi LAIKA belum dapat membantu masyarakat yang akan melihat progress penyuratan. Informasi yang disediakan melalui aplikasi LAIKA yaitu pelayanan pembuatan surat keterangan/izin secara online yang diakses masyarakat masih belum terwujud. Keterbukaan informasi secara publik belum bisa diakses oleh masyarakat karena sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi LAIKA yang ada di Kantor Kelurahan Kandai.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari segi partisipasi yang diharapkan akan terjadi dengan pemanfaatan *e-government* juga belum terjadi. Masyarakat belum bisa turut menyelenggarakan pelayanan dengan aplikasi LAIKA. Hampir semua masyarakat setempat masih datang langsung ke Kantor Kelurahan Kandai untuk menyerahkan berkas sampai kepada mengambil surat keterangan/izin.
3. Penerapan *e-government* pada aplikasi LAIKA juga belum mewujudkan pelayanan yang efisiensi. Saat ini, efisiensi hanya terjadi ketika masyarakat akan mengurus surat keterangan/izin menjadi lebih cepat. Efisiensi tidak terjadi karena Kantor Kelurahan Kandai masih mengandalkan pelayanan tatap muka.

Daftar Pustaka

Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta.

Bogdan, & Taylor. (1975). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya.

Irawan, A. (2018). *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke*. 7(01), 20–37. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>

Irawan, B. (2015). *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. 4(3), 200–209.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosda Karya.

Rachmatullah, M. R. (2019). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. OMBUDSMAN Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003