

FENOMENA DAN REALITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KOTA BATU (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu)

by Aprianus Oematan

Submission date: 09-Jun-2020 08:41AM (UTC+0300)

Submission ID: 1340549360

File name: S_SISTEM_PELAYANAN_PUBLIK_BERBASIS_E-GOVERNMENT_DI_KOTA_BATU.docx (365K)

Word count: 2322

Character count: 15376

FENOMENA DAN REALITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KOTA BATU
(Studi **Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu**)

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik



APRIANUS OEMATAN
2016420004

SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2018

RINGKASAN

FENOMENA DAN REALITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KOTA BATU (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu) Komisi Pembimbing Dr. Cahyo Sasmito, SH., Msi, Cakti Indra Gunawan, SE., MM., Ph.D dan Dr. Budi Prihatminingtyas, SE., MAB

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei 2018 s/d bulan Agustus 2018 di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Batu. Jumlah Informan dalam penelitian sebanyak enam orang termasuk masyarakat pengguna sistem informasi BATT Kota Batu.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah model *Milles* dan *Huberman* yang mengajukan pertanyaan wawancara terbuka dengan informan dan mengacu pada *grand* teori. Teknik pemeriksaan data yang digunakan adalah *triangulasi* data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi BATT sudah tepat untuk mendukung kinerja pemerintah dalam mewujudkan Pelayanan yang cepat, tepat, efisien dan untuk mengelola sumber daya yang ada serta mendorong Pemerintah dalam pengembangan sistem informasi BATT sebagai sistem yang berbasis *E-government* dan merupakan sebuah amanah dari pemerintah pusat kepada setiap pemerintah daerah untuk mengembangkan daerahnya dengan membangun sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (*E-government*) guna meningkatkan pelayanan dan mempercepat pengelolaan sumber daya yang ada demi kesejahteraan dan kemajuan bersama.

Dalam upaya implementasi kebijakan tersebut terdapat faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan. Berikut adalah faktor pendukungnya; (1) Memiliki Potensi wisata alam dan pertaniannya yang nilai cukup baik untuk diolah dengan sistem yang ada. (2) Adanya Undang - Undang yang mendukung Kebijakan dan implementasi sistem informasi BATT (3) Ketersediaan Infrastruktur IT yang cukup untuk mewujudkan implementasi kebijakan sistem informasi BATT. (4). Sistem informasi BATT ini mendapat apresiasi positif oleh Masyarakat dan didukung juga oleh pihak swasta (LintasArta) yang bergerak di bidang IT.

Sedangkan faktor penghambatnya sebagai berikut; (1). Minimnya SDM Masyarakat yang kurang memadai sehingga terjadinya hambatan dalam pemanfaatan sistem informasi BATT. (2). Kinerja sistem informasi BATT belum sepenuhnya maksimal (*performance*). (3). Kualitas sumber daya manusia (SDM) peserta atau masyarakat sebagai sasaran implementasi kebijakan sistem informasi BATT yang belum siap secara penuh dengan jaman global untuk memanfaatkan kebijakan tersebut sebagai suatu inovasi pelayanan yang cepat, tepat dan hemat biaya dalam pelayanan maupun pengolahan sumber daya yang ada. (4). Kinerja Pemerintah Kota Batu dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batu kurang giat melakukan Sosialisasi sehingga masyarakat sebagiannya belum bisa menggunakan sistem ini.

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

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi terus mengubah semua sendi kehidupan manusia. Perubahan ini tidak terjadi pada tata cara manusia melakukan komunikasi satu sama lain, namun perubahan ini terjadi dan merambah sampai pada tatanan bernegara, berekonomi dan lain sebagainya. Perubahan ini juga mempengaruhi seluruh pemerintahan di dunia menghadapi “tekanan” dari semua pihak terhadap tatanan pemerintahannya untuk mengubah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga harus bisa meningkatkan partisipasi aktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan harus lebih efektif lagi. (Holle, 2015).

Fenomena ini sangat mempengaruhi keberadaan E-Government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik ia harus semakin berperan penting dalam sebuah keputusan tentang kebijakan publik. Sistem Pemerintah konvensional (traditional Government) yang di tandai dengan sistem pemerintahan yang berbasis pada administrasi sedikit-demi sedikit mulai ditinggalkan. Perubahan Sistem Pemerintah konvensional menjadi sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah salah satu isu yang hangat dibicarakan saat ini. (Holle, 2015).

Dapat dipercaya dan terbukti oleh kajian ilmiah bahwa teknologi informasi (TI) mampu memberikan kekuatan yang berlipat ganda dalam melaksanakan tugasnya seperti pelayanan publik, memerangi korupsi, menjangkau daerah terpencil, dan berbagai hal lain bisa dilakukan dengan teknologi informasi. Selain dari kemampuan yang di sebutkan tadi juga, sistem pemerintahan berbasis elektronik mampu dan efektif memperpendek urusan birokrasi yang selama ini dianggap sangat berbelit dan bisa mempermudah aktifitas para birokrat agar mereka lebih gesit dan lincah dalam melayani. Sungguh suatu era yang sangat menjanjikan bagi peningkatan kualitas hidup manusia, (Maria Lauranti, dkk, 2017: 2).

Indonesia adalah negara yang menganut sistem organisasi pemerintahan terdesentralisasi dengan istilah otonomi daerah. Dengan demikian Indonesia memerlukan jembatan berupa jaringan komunikasi untuk sinergi berbagai kepentingan baik di internal daerah-daerah otonomi maupun di skala nasional. Untuk keperluan tersebut, Indonesia memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berupa penerapan *E-Government*. Perkembangan *E-Government* di suatu negara menurut Layne dan Lee dapat ditinjau dari beberapa tahap evolusi, yaitu dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk web yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik. Meskipun situs web ini hanya sebagian kecil dari pelaksanaan sistem *E-Government*, namun keberadaan situs web ini cukup membantu. (Febriani, 2016).

² Inisiatif *E-Government* di Indonesia dimulai dari Instruksi Presiden No. 6/2001 Tentang telematika (telekomunikasi, media dan informatika). Kemudian situs web pemerintah Provinsi, kota, dan kabupaten mulai bermunculan di awal Tahun 2000-an. Pada tahun 2003 Presiden Megawati Soekarnoputri mengeluarkan Inpres No. 3/2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dengan tujuan membangun masyarakat Indonesia menjadi masyarakat informasi. Inpres ini seakan menjadi titik awal dimulainya *E-Government* di Indonesia. Tentang situs web pemerintahan, ada 10 hal yang tertuang dalam kesimpulan dari pengamat Kementerian Komunikasi dan Informasi yang mengatakan bahwa mayoritas dari situs yang ada di pemerintahan baik itu pemerintahan provinsi maupun pemerintahan yang ada di daerah itu masih sangat rendah atau posisi di tingkat permata (tingkat persiapan), dan itu hanya sebagian kecil saja yang telah mencapai tingkat kedua yaitu (pematangan). Selanjutnya untuk tingkat yang paling tinggi yaitu tingkat ke tiga dan ke empat (pemanfaatan) dan (pematangan) belum ada yang tercapai. (Febriani, 2016).

²¹ UN *E-Government Development Index* (EGDI) 2014 Indonesia berada di level Middle, peringkat 106 dari 193 negara anggota PBB (United Nations, 2014:201). Data terakhir dari Kementerian Dalam Negeri yang dilansir pada bulan Mei 2013 menunjukkan bahwa di Indonesia terdapat total 492 situs web pemerintah daerah yang aktif meliputi pemerintah provinsi, Kabupaten dan Kotamadya se-Indonesia. Di era yang serba canggih dan terbuka ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan dan lembaga publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dan mampu memperbaiki dan juga meningkatkan pelayanan publik. Saat ini pemerintah Indonesia telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan Provinsi, Daerah dan Lembaga Publik lainnya agar memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya. (Maria Lauranti dkk, 2017: 20).

Provinsi Jawa Timur telah menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi berupa pemerintahan berbasis *E-Government* sesuai dengan Inpres No. 3/2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dengan tujuan membangun masyarakat Indonesia menjadi masyarakat informasi. Inpres ini seakan menjadi titik awal dimulainya *E-Government* di Indonesia. Awal mulanya *E-Government* dikembangkan dan dilakukan mulai dari yang paling mendasar adalah pengenalan dan penggunaan situs web (*website*). Pemerintah menyampaikan informasi melalui internet itu masih belum stabil dan efektif karena ada perbedaan persepsi oleh setiap instansi pemerintah di lingkungan pemerintahan itu sendiri sehingga terjadi mis komunikasi dan tidak ada dukungan dari semua stakeholder, akhirnya pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan ini sangat minim dan buruk

dalam penerapannya sehingga para pelaku birokrat pun ketinggalan baik itu berupa pengetahuan maupun kemajuan dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. (Aprianty, 2016).

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

Dalam UU NO. 23 Tahun 2014 juga mengatur tentang pemerintahan daerah dan perubahannya disebutkan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pasal 1 poin 2 UU No. 23 Tahun 2014. Dalam pelaksanaan otonomi daerah diharapkan agar terciptanya *Good Government* karena pemerintah daerah di berikan kewenangan dari pemerintah pusat (desentralisasi) untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri sehingga diharapkan mampu menata pemerintahan yang baik (*Good Government*) bebas dari penyelewengan-penyelewengan yang merugikan pemerintahan itu sendiri (Tim Visi Yustisia 2015: 3).

Kota Batu merupakan salah satu kecil di Provinsi Jawa Timur. Kota ini awalnya merupakan bagian dari kabupaten Malang. Setelah sekian lama bergabung dengan kabupaten Malang ia ingin berdirinya sendiri. Pada tahun 2001 kota ini memutuskan untuk memisahkan diri dengan kabupaten Malang sebagai Kabupaten tertua di Kota Malang. Kota Batu terletak ± 104.7 KM dari ibu kota Provinsi Jawa Timur yaitu Surabaya secara umum ± 15 KM dari Kota Malang. Secara astronomis Kota Batu terletak di 112°17'10.90"–122°57'11" bujur timur dan 7°44'55.11"–8°26'35.45 Lintang Selatan, dan memiliki batas administratif : Batas Utara Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan, Batas Timur : Kabupaten Malang, Batas Selatan : Kabupaten Blitar dan Malang, Batas Barat : Kabupaten Malang. Kota Batu memiliki wilayah seluas 19.909 Ha atau 199.09 KM² dan terbagi menjadi 3 kecamatan dan 24 Kelurahan/Desa, data lengkapnya pada berikut :

Kota Batu ini terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Kota ini memiliki potensi wisata alam dan pertaniannya menghadapi berbagai tantangan global di masa depan, khususnya dengan perkembangan teknologi informasi dewasa ini dibutuhkan solusi cerdas untuk tatakelola

pemerintahan yang mampu mengintegrasikan teknologi dan sumberdaya manusia untuk tata kelola pemerintahan yang efisien dibidang pertanian. Permasalahan tengkulak atau pengepul menjadi penyakit kronis yang terus menerus membuat para petani sulit untuk menjual hasil pertaniannya dengan harga yang pantas, untuk itu diperlukan suatu teknologi yang bisa memasarkan dan mempromosikan hasil pertaniannya secara langsung sehingga angka kesejahteraan para petani di Kota Batu semakin terangkat. (Profil Kota Batu. 2015)

Implementasi sistem informasi BATT alias kota pintar membutuhkan kolaborasi antara pemerintah kota dan perusahaan teknologi informasi. Pemerintah Kota Batu, Jawa Timur menggandeng Lintas Arta untuk mengimplementasikan sistem informasi BATT. Produk Lintas Arta *Smart City* yang diimplementasikan di Kota Batu yang dianggap sebagai solusi untuk menyelesaikan masalah antara lain berupa Laporan masyarakat, informasi kota dan Among Tani. Kemudian Produk Lintas Arta ini dikolaborasikan dengan *command center* sebagai pusat control sistem milik Pemerintah Kota Batu. Istilah program yang awalnya dikenal sebagai *Smart city* kini diubah menjadi Batu Among Tani Teknologi (BATT) mengingat fokus pengembangannya bertujuan untuk kesejahteraan petani dan pengelolaan sumber daya alam yang ada seperti pariwisata dan lainnya. (Sumber : m.suarajatimpost.com. 2017)

Baru-baru ini Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Batu telah meluncurkan tiga aplikasi yang dikenal dengan Batu Among Tani Teknologi (BATT) ini sudah bisa diunduh di *Google Play Store*. Tiga produk itu nama bernama Among Tani, Among Warga dan Among Kota. Hadirnya aplikasi ini untuk semua kebutuhan di Kota Batu jadi lebih mudah dan efisien dan dilakukan untuk masalah-masalah seperti pertanian atau yang lainnya. Dari hasil penelusuran MalangTODAY.net, aplikasi yang digunakan pada akhir tahun 2017 ini masing-masing memiliki beberapa fitur penunjang di sektor-sektor penting Kota Batu, termasuk layanan GPS dan nomor kontak darurat. "Bisa jadi portal informasi, kritikan dan saran yang terkait dunia agro seperti hama, informasi panen, info harga komoditi dan sebagainya," jelas Kepala Diskominfo Batu, Drs. Siswanto baru-baru ini. (<https://malangtoday.net>.2018)

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

petani untuk meningkatkan kualitas pertanian, serta menangani seluruh permasalahan ataupun kendala yang ada pada tanaman pertanian dengan mengakses informasi dari aplikasi ini sebagai media dalam penyampaian informasi baik dari pemerintah sebagai penyedia solusi maupun dari pihak lain.

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

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “fenomena dan realitas sistem pelayanan publik berbasis *E-Government* di Kota Batu”.

2.1 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi BATT di Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan sistem informasi BATT Kota Batu?

3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dalam penelitian sistem BATT di Kota Batu sebagai berikut ;

1. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan kualitas pelayanan sistem informasi BATT di Kota Batu.
2. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan sistem informasi BATT di Kota Batu.

4.1 Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik
 - a. Memberikan informasi bagi peneliti selanjutnya agar meneliti lebih jauh tentang perkembangan sistem pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam bentuk aplikasi guna pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih banyak khususnya dibidang pelayanan publik.
 - b. Menjadi sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai bekal ketika di berbaur dengan masyarakat umum.
2. Manfaat Praktis

- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dengan adanya sistem pelayanan publik (penyampaian informasi) berbasis *E-Government* dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi, baik antara masyarakat dengan pemerintah, masyarakat dengan pihak swasta dan pihak-pihak lain yang saling membutuhkan karena adanya kemudahan dan kebebasan dalam berinteraksi dan memperoleh informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga dapat terciptanya pelayanan yang efisien dan akuntabel.
- b. Memberikan masukan sebagai pertimbangan kepada pihak pengelola dan pemerintah setempat untuk mengetahui sistem pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam bentuk aplikasi agar diwaktu yang akan datang dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan publik yang lebih baik lagi.

FENOMENA DAN REALITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KOTA BATU (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu)

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

5%

2

pengetahuansetiawan.blogspot.com

Internet Source

5%

3

putrinarira.blogspot.com

Internet Source

3%

4

repository.theprakarsa.org

Internet Source

3%

5

idtesis.com

Internet Source

2%

6

ejournal-s1.undip.ac.id

Internet Source

1%

7

es.scribd.com

Internet Source

1%

8

docobook.com

Internet Source

1%

9	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
10	www.slideshare.net Internet Source	1%
11	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
12	journal.student.uny.ac.id Internet Source	1%
13	docslide.us Internet Source	<1%
14	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1%
15	www.scribd.com Internet Source	<1%
16	issuu.com Internet Source	<1%
17	zh.scribd.com Internet Source	<1%
18	eprints.akakom.ac.id Internet Source	<1%
19	repository.usu.ac.id Internet Source	<1%

20	fr.scribd.com Internet Source	<1%
21	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	<1%
22	Submitted to iGroup Student Paper	<1%
23	www.mercurepontianak.com Internet Source	<1%
24	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
25	pt.scribd.com Internet Source	<1%
26	Submitted to Universitas Warmadewa Student Paper	<1%
27	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

FENOMENA DAN REALITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KOTA BATU (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/100

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8
