

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya

Fariz Putra Ramadhana¹, Teguh Priyo Sadono², M.Kendry Widiyanto³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

rogermilla77@gmail.com¹, teguh@untag-sby.ac.id², kenronggo@untag-sby.ac.id³

Abstract

Basically, the implementation of technology-based public services to the community is very important. The problem in this research is that there are still many people who do not know and do not understand how technology-based services are due to frequent problems during charging and frequent service problems that often experience problems so that people cannot log in to enter data. The purpose of this research is to see the optimization of public services for the E-Government program and what are the obstacles in optimizing the use of the website in an effort to improve services by referring to the theory of electronic government by Richardus Eko Indrajid namely Support, Capacity, Value. This research method is descriptive using a qualitative approach. This data analysis technique is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are that the use of the website has not been implemented optimally due to (1) the new policy with a different service system makes people unfamiliar (2) the lack of socialization carried out makes there are still people who do not know about the service system using the website so that it makes a lack of public understanding on the use of the website and (3) the lack of quality human resource capabilities make many people who do not feel helped.

Keywords : Optimization, Service Quality, Public Service

Abstrak

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi kepada masyarakat sangatlah penting dilakukan. Permasalahan pada penelitian ini masih ditemukannya banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak memahami bagaimana pelayanan berbasis teknologi ini dikarenakan sering terjadinya masalah pada saat pengisian dan sering terjadinya masalah pelayanan yang sering mengalami masalah sehingga masyarakat tidak dapat melakukan login untuk memasukkan data. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat optimalisasi pelayanan public program E-Government dan apa saja hambatan dalam mengoptimalisasikan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan dengan merujuk pada teori electronic government oleh Richardus Eko Indrajid yaitu Support, Capacity, Value. Metode penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik Analisis Data ini adalah Penumpukan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini adalah belum terlaksana secara optimal penggunaan website disebabkan oleh (1) kebijakan baru dengan sistem pelayanan yang berbeda membuat masyarakat tidak terbiasa (2) kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui tentang sistem pelayanan menggunakan website sehingga membuat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan website dan (3) kurangnya kemampuan sumberdaya manusia yang berkualitas membuat banyaknya masyarakat yang tidak merasa terbantu.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Di era reformasi ini, kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan dalam segala bidang kegiatan kehidupan. Terbukti, reformasi informasi dan teknologi memiliki pengaruh pada setiap aspek masyarakat dan lingkungan pemerintah juga. Hal ini diakui bahwa komputer dan teknologi berbasis web secara efektif dapat memecahkan berbagai masalah pemerintahan yang ada daripada cara lain. Dengan latar belakang pemahaman seperti itu, ada terletak pada fitur teknologi pengolahan data yang cepat, memungkinkan komunikasi informasi melampaui batas waktu, ruang, dan beberapa perubahan lingkungan yang membutuhkan fitur tersebut.

Pemerintah dituntut untuk menciptakan inovasi yang baru dalam sistem pelayanan yang mengharuskan untuk mengikuti perkembangan teknologi sehingga memberikan pelayanan yang efisien kepada warga atau masyarakat. Hal tersebut disebabkan seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, informasi dan teknologi. Teknologi informasi memang seharusnya mampu untuk membantu dan menunjang kinerja manusia agar semakin mudah dan cepat untuk segala urusan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif serta menekan biaya agar lebih hemat dibandingkan pelayanan konvensional atau tidak berbasis teknologi.

E-Government merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah pada pelayanan publik untuk masyarakat atau warga negara. E-Government ini sangat mempunyai banyak manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat yang menerima. Akses yang begitu mudah dan cepat, membuat E-Government ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi yang mampu memberikan layanan prima secara efektif dan efisien. Tujuan dari E-government itu sendiri adalah untuk meningkatkan pelayanan supaya lebih cepat dan mudah oleh pemerintah dalam mengelola berkas dan dokumen pengajuan dari masyarakat serta meningkatkan kualitas akan informasi-informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada warga agar lebih cepat dan mudah tersampaikan secara luas. Kualitas pelayanan terhadap masyarakat harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat puas akan pelayanan yang ada, khususnya pelayanan menggunakan pelayanan berbasis teknologi ini. Belajar dari kesalahan-kesalahan pelayanan publik yang dilakukan sebelumnya serta sulitnya mengubah pandangan atau stigma masyarakat terhadap aparat yang membuat lemahnya mentalitas dari aparat itu sendiri, maka tawaran konsep E-Government ini harusnya menjadi strategi yang sangat inovatif yang mampu memberikan solusi inovatif bagi praktik pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk artikel ilmiah dengan judul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya”**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dijelaskan oleh penulis, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik program E-Government setelah dilakukan optimalisasi di Kantor Kelurahan Simomulyo ?, 2) Apa saja kendala yang dialami selama penggunaan program E-Government dalam pelayanan publik untuk menciptakan Smart City Surabaya di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya ?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi kualitas pelayanan publik E-Government pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simomulyo, 2) Untuk mengetahui hambatan apa saja yang di terjadi selama pengimplementasian program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor sebagaimana yang dikutip oleh Lexi Moleong menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan data melalui bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan ada beberapa pertimbangan di antaranya adalah: penelitian ini bersifat menggambarkan, menguraikan suatu hal dengan apa adanya, maksudnya adalah data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata atau penalaran, gambar, dan bukan angka-angka.

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang optimalisasi kualitas pelayanan publik program e-government di Kantor Kelurahan Simomulyo. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan.

Hasil dan Pembahasan

Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Simomulyo diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan pemasangan listrik, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai, diperlukan dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan. Dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy).

a. Bukti langsung (tangible)

Bukti langsung mempunyai makna, yaitu Sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Simomulyo dapat dilihat berdasarkan ketersediaan fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada di ruangan pelayanan. Sarana merupakan penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila sarana tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini sarana yang ada pada Kantor Kelurahan Simomulyo yang sudah memadai dapat dilihat dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa sarana yang ada di kantor kelurahan sudah memadai.

b. Keandalan (Reliability)

Kehandalan (reliability) dalam hal ini yaitu merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari. Tingkat kemampuan yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya dalam hal ini pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Simomulyo, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Kemampuan yang dimaksud adalah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Ketanggapan (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) yaitu merupakan kerelaan dan keinginan pegawai Kantor Kelurahan Simomulyo dalam membantu kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan ketanggapan dari pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Maka dari itu daya tanggap seorang pegawai sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan baik.

d. Jaminan Kepastian (Assurance)

Jaminan (assurance) dalam hal ini berarti sikap dari Pegawai Kantor Kelurahan Simomulyo dalam memberikan jaminan atau kepastian dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan keramahan dan sopan santun serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dalam memberi pelayanan. Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

e. Memahami keinginan konsumen (empathy)

Perhatian (empathy), yaitu merupakan rasa peduli yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami keinginan atau kebutuhan masyarakat serta kesediaan pegawai Kantor Kelurahan Simomulyo dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan public pada program E-Government, penulis meneliti bagaimana tentang optimalisasi pelayanan publik pada program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit, bahwa ada 3 faktor pendukung dalam pelaksanaan E-Government yaitu Support, Capacity dan Value.

a. Support

Elemen pertama dan paling penting yang harus dimiliki adalah support. Support adalah dukungan untuk proses pelayanan publik dalam program E-Government kepada masyarakat. Dukungan dari pemerintah, stakeholder, swasta dan tentunya masyarakat akan sangat berarti bagi jalannya program E-Government ini, karena tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, program ini sangat sulit untuk dicapai. Saran dan kritik sangat dibutuhkan khususnya dari masyarakat selaku penerima pelayanan dari pemerintah guna dijadikan acuan untuk kedepannya pelayanan publik semakin baik dari sebelumnya.

b. Capacity

Elemen kedua ini merupakan adanya unsur kemampuan dari pemerintah dalam menunjang proses pelayanan publik menjadi kenyataan. Dukungan kemampuan pemerintah sangat dibutuhkan dalam pengoptimalisasian pelayanan publik program E-Government adalah Kualitas sarana teknologi dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat dan ketersediaan SDM yang memadai.

c. Value

Manfaat yang dihasilkan harus langsung terasa di lingkup pemerintahan dan khususnya masyarakat sebagai pelanggan yang harus dirajakan yang paling wajib untuk menikmati manfaat yang diberikan. Kapasitas aparatur harus memadai dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang menerima inovasi pelayanan ini semakin maksimal dalam memanfaatkan teknologi.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Program E-Government untuk menciptakan Surabaya Smart City di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pada program E-Government kepada masyarakat sudah cukup baik. Dengan adanya optimalisasi dari indikator antara lain Bukti langsung (Tangible), Keandalan Pelayanan (Reliability), Ketanggapan Aparatur (Responsiveness), Jaminan Kepastian (Assurance), dan Memahami keinginan konsumen (Empathy) dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik Program E-Government ini sudah baik dengan ditandai oleh respon dari masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang menghambat dalam pengoptimalisasian pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya antara lain yaitu : Pelayanan yang berbeda dari sebelumnya, Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak aparatur kepada masyarakat yang masih belum mengerti akan adanya pelayanan berbasis teknologi, kurangnya *controlling* dan monitoring terhadap sarana dan pra sarana teknologi di kantor tersebut, kurangnya sumber daya manusia di lingkungan masyarakat itu sendiri yang tidak mampu menerima perkembangan zaman teknologi yang menyebabkan tidak mampu menggunakan secara maksimal pelayanan terbaru yang diberikan oleh pemerintah.

Saran

Dari secara keseluruhan penelitian, peneliti telah menemukan faktor-faktor yang menghambat jalannya optimalisasi pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat yang berdampak pada perkembangan kualitas pelayanan pemerintah. Peneliti mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan pada pelayanan publik antara lain :

1. Pemerintah harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan
2. Sebaiknya dilakukan evaluasi dan pengecekan rutin terhadap kualitas sarana teknologi yang digunakan untuk menunjang penelitian dan kualitas pegawai yang melayani masyarakat agar tetap berjalan lancar dan optimal.
3. Sosialisasi yang merata dan menyeluruh harus segera pemerintah lakukan dengan cepat dan tanggap. Hal tersebut harus segera dilakukan karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan pelayanan berbasis teknologi.

Daftar Pustaka

- Aidil, A. M. (2014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 348-537.
- Aprilia, S. N., Wijaya, F. A., & Suryadi. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana–Vol. 17, No. 2(2014)*.
- Budi, R. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Febryana, D. D. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Jurnal Administrasi Negara*, 1-9.