

Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang

Isnaeni Wuri Lestari^a dan Ipah Ema Jumiaty^b

^{a,b}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

e-mail : ^aisnaeniwurilestari99@gmail.com, ^bipah.ema@untirta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berfokus kepada analisis Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Pisau analisis penelitian ini menggunakan teori efektivitas Duncan (Steers, 2012:53), dengan dimensi adaptasi. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 204 responden. Hasil penelitian diketahui Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang dinyatakan efektif karena mendapatkan penilaian lebih dari 65% yang didasarkan pada kriteria uji hipotesis jika nilai thitung lebih besar dari ttabel ($2,679 > 1,882$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Presentase menurut tanggapan responden penelitian sebesar 66%. Rekomendasi penelitian yakni Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang meningkatkan pelayanan dalam Aplikasi Bebeja dengan mencantumkan nomor telepon dan menyediakan kolom /kritik/saran untuk menampung masukan masyarakat serta melakukan pelatihan bagi seluruh OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi Bebeja sehingga dapat mempercepat proses aduan yang sudah disampaikan oleh masyarakat.

Kata Kunci: adaptasi; aplikasi bebeja; responsivitas

Adaptation of Bebeja Online Complaint Application System as a Benchmark for Public Service Responsiveness in Pandeglang Regency

Abstract

This research focuses on the analysis of the Adaptation of Bebeja Online Complaint Application System as a Benchmark for Public Service Responsiveness in Pandeglang Regency. The purpose of this study is to find out how big the Adaptation of Bebeja Online Complaint Application System as a Benchmark for Public Service Responsiveness in Pandeglang Regency. The effectiveness theory uses Duncan's theory (Steers, 2012:53), with an adaptation dimension. Research methods use quantitative methods. Sampling technique using accidental sampling as many as 204 respondents. The results of the study are known to be Adapting the Bebeja Online Complaint Application System as a Benchmark for Public Service Responsiveness in Pandeglang Regency is said to be effective because it gets an assessment of more than 65% which is based on hypothesis test criteria if the tcount value is greater than ttable ($2,679 > 1,882$), then H_0 is rejected and H_a is accepted. The percentage according to the response of research respondents is 66%. Recommendation research including the Office of Information Communication, Sandi dan Statistics Pandeglang Regency improved services in the Bebeja Pandeglang Application by including phone numbers and providing comment/criticism/suggestion fields to accommodate input from the community and conduct training for all OPD integrated with the Bebeja Application so as to speed up the complaint process that has been submitted by the community.

Keywords: *adaptation; bebeja application; responsiveness*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman membawa perkembangan dalam bidang teknologi yang semakin pesat. Tidak dapat dipungkiri bahwa penerapan teknologi ini terjadi di setiap lini dan bidang kehidupan. Termasuk diantaranya ialah teknologi informasi berbasis internet. Hal ini dapat terjadi mengingat kebutuhan manusia akan sebuah informasi cukup tinggi untuk menuntut informasi yang disuguhkan dapat terbaru setiap saatnya. Dalam hal ini perkembangan teknologi pun turut berperan penting dalam proses pembangunan pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan setiap pemerintah khususnya pemerintah daerah. Pemerintah daerah hari ini sangat gencar untuk menerapkan dan memanfaatkan kemajuan terhadap teknologi informasi untuk dapat mewujudkannya. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet kedalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu untuk mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan anggaran.

Dalam penggunaan teknologi demi terwujudnya pelayanan publik yang prima bukan hanya mengikuti trend global, melainkan diarahkannya untuk mewujudkan *good governance* yang merupakan tata pemerintahan yang baik. Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu tercantum dalam pasal 28F yang berbunyi "*Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadinya lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang ada*".

E-Government menurut Millar dalam Andrianto (2007:45) merupakan aplikasi prinsip-prinsip *e-business* terhadap proses pemerintahan. Dengan segala kelebihan internet sangat memenuhi syarat-syarat bagi wahana implementasi transparansi dan akuntabilitas publik di lingkungan pemerintahan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Abidin (2002) "*E-Government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi Pemerintah". (Akadun, 2009:134). Dengan kemajuan teknologi, memungkinkan untuk mempermudah kerja pemerintah dengan menerapkan *electronic government (E-Government)*.

Tidak dapat dipungkiri bahwa *e-government* sangat mempengaruhi perkembangan kabupaten/kota, kabupaten/kota yang tidak bagus ialah kabupaten/kota yang tidak mengembangkan teknologi dalam upaya untuk mengatur kabupaten/kota. Pengenalan dan Pengembangan *Smart City*, kota cerdas didefinisikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mana dalam kebijakan tersebut tercantum bagaimana penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE. SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Tata Kelola SPBE ialah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu.

Kabupaten Pandeglang merupakan peraih tiga besar dalam penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilaksanakan

oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan Skor 3,2. Evaluasi SPBE ini dilakukan berdasarkan Peraturan Presiden No 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE.

Dalam hal ini, Kabupaten Pandeglang yang merupakan salah satu Kabupaten yang merupakan peraih tiga besar dalam penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sekaligus sebagai kabupaten yang menerapkan konsep *Smart City* atau kota pintar ini pun turut serta dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam mengatur tata kelola pemerintahannya. Salah satunya dengan menciptakan Aplikasi Bebeja Pandeglang yang dikelola melalui Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang.

Aplikasi Bebeja ini merupakan aplikasi aduan masyarakat yang dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduannya. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yang salah satunya melalui Aplikasi Bebeja Pandeglang, responsivitas Organisasi Perangkat Daerah pun perlu diperhatikan sehingga penggunaan Aplikasi Bebeja tersebut sesuai dengan yang sudah direncanakan sebelumnya. Responsivitas itu sendiri menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Adapun dalam pelaksanaannya Aplikasi Bebeja ini belum banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Pandeglang yang cenderung mengakibatkan pengguna Aplikasi Bebeja ini hanya kaum milenial saja. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nana Mulyana selaku bagian pengelolaan Aplikasi Bebeja di Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang (5 Januari 2020, Pukul 10.30 WIB) mengatakan jika minimnya pengguna layanan aplikasi Bebeja Pandeglang ini dikarenakan minimnya kemampuan sumber daya manusia yang ada di Kabupaten Pandeglang itu sendiri, banyak dari masyarakat yang gagap akan

teknologi sehingga tidak mampu untuk menggunakan gadget pun dengan penggunaan aplikasi Bebeja Pandeglang itu sendiri. Selain itu biaya penggunaan internet pun jadi kendala mengapa aplikasi Bebeja Pandeglang ini kurang diminati oleh masyarakat yang tidak memiliki anggaran untuk membeli kuota internet untuk dapat mengakses aplikasi Bebeja Pandeglang. Internet yang tidak dipungut biaya untuk masyarakat di seratus titik di Kabupaten Pandeglang, yang dimulai dari tahun 2016 hingga 2021 mendatang. Dimana hingga kini (2019) diakuinya baru ada tiga puluh titik yang tersebar di wilayah Pandeglang. Namun sayang, ke tiga puluh jaringan itu saat ini belum aktif lagi sejak akhir 2017, dikarenakan terkendala anggaran untuk membayar langganannya pada pihak ketiga. Sangat disayangkan jika seharusnya dalam berinovasi Pemerintah Kabupaten Pandeglang ini layak diapresiasi, karena dalam suatu aplikasi yang ada tidak akan terasa manfaatnya bila tidak didukung oleh semua kalangan masyarakat di daerahnya sendiri.

Berdasarkan beberapa masalah yang ada di dalam pelaksanaan Aplikasi Bebeja Pandeglang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang.

Duncan dalam Steers (2012:53) mengemukakan ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek yang antara lain : 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi. Yang mana teori tersebut merupakan teori yang sangat erat dalam pengukuran efektivitas program baik program yang dilakukan pemerintah maupun program yang dilaksanakan oleh swasta. Dari ketiga dimensi yang ada, peneliti hanya menggunakan satu dimensi yaitu adaptasi. Berdasarkan permasalahan yang ada, dimensi adaptasi merupakan dimensi yang paling cocok untuk mengetahui sejauhmana Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari

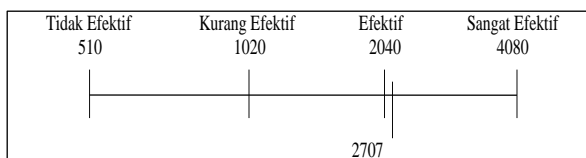
indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini ialah masyarakat Kabupaten Pandeglang berusia produktif (15-64) tahun. Adapun masyarakat Kabupaten Pandeglang yang berusia produktif ialah sebanyak 808.284 orang, jumlah ini terhitung dari tahun 2020. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 204 orang dengan teknik pengambilan sampel yang dihitung menggunakan rumus slovin, tingkat kesalahan sebesar 7%. Penentuan responden dilakukan secara insidental, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel yang apabila orang tersebut dianggap cocok atau tepat dalam memberikan data terkait fokus penelitian.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengisian angket oleh responden dapat diketahui akumulasi jawaban responden atas item pernyataan pada angket penelitian Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Diketahui jika item yang memiliki skor terendah sebesar 393 pada pernyataan mengenai kolom tanggapan pada Aplikasi Bebeja sedangkan skor tertinggi sebesar 669 mengenai aplikasi Bebeja dapat diakses menggunakan *smartphone*.

Gambar 1.1
Adaptasi Sitem Aplikasi Aduan Online Bebeja Secara Kontinum



(Sumber : Data Diolah, 2021)

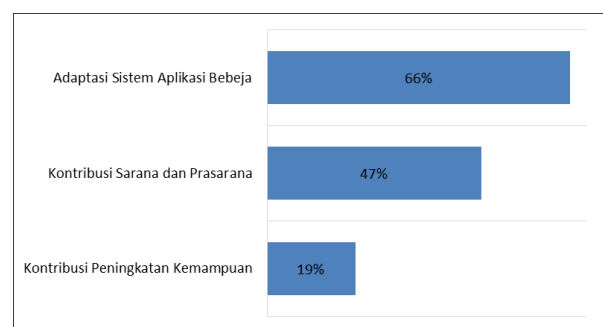
Berdasarkan data yang diperoleh dari 204 responden, maka total dari skor aktual sebesar 2707 menunjukkan penilaian masyarakat mengenai Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang

menurut tanggapan responden dalam penelitian ini berdekatan dengan kategori “baik”.

Hasil penelitian Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang secara kontinum dengan pengujian hipotesis terdapat keselarasan, dimana hasil hipotesis menyatakan Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang dinyatakan efektif karena mendapatkan penilaian lebih dari 65% yang berpatokan dengan penilaian pelaksanaan sistem aplikasi aduan online bebeja menurut tanggapan responden berada di kategori baik.

Kemudian untuk lebih mengetahui Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang secara lebih spesifik, maka dibuat presentase nilai tiap indikator Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang

Gambar 1.2
Ranking Kontribusi Indikator Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang



(Sumber : Data Diolah, 2021)

Berdasarkan Gambar 1.2 , diketahui indikator Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang:

1. Indikator Sarana dan Prasarana
Indikator sarana dan Prasarana sistem aplikasi aduan online Bebeja menimbang sebanyak 47%, dalam hal ini hal yang harus

diperbaiki terkait sarana dan prasarana pada sistem aplikasi Bebeja ialah mengenai pengadaan papan informasi mengenai alur berjalannya Aplikasi Bebeja, tahapan yang perlu dilakukan beserta persyaratan apa saja yang diperlukan dalam penyampaian aspirasi. Selain itu perlu dikembangkannya lagi sumber daya manusia yang ada di Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang yang dapat mengelola dan mengembangkan agar nantinya tampilan pada Aplikasi Bebeja dapat lebih memadai. Selain itu, peningkatan pelayanan dalam Aplikasi Bebeja Pandeglang terhambat oleh minimnya jumlah anggaran yang diterima oleh Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dalam upaya meningkatkan sarana dan prasarana pada Aplikasi Bebeja Pandeglang.

2. Indikator Peningkatan Kemampuan

Indikator peningkatan pelayanan menyumbang sebanyak 19% dalam hal ini yang perlu dikembangkan pada sistem aplikasi aduan online Bebeja ialah mengenai kolom tanggapan kritik/saran/ untuk pengguna atas layanan yang sudah diterima sehingga masukan tersebut dapat digunakan untuk menganalisa kekurangan apa saja yang terdapat pada Aplikasi Bebeja Pandeglang sehingga Aplikasi Bebeja Pandeglang dapat terus memperbaiki hal tersebut dan dapat menjangkau permasalahan yang ada di kabupaten pandeglang secara lebih efektif dan efisien.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Dimensi adaptasi terkait sistem aplikasi aduan online Bebeja memperoleh presentase sebesar 66%, presentase indikator sarana dan prasarana sebesar 47% dan indikator peningkatan kemampuan sebesar 19%. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kemampuan pelaksana sistem aplikasi aduan online Bebeja dan dukungan sarana dan prasarana dalam pengelolaan sistem aplikasi aduan online Bebeja masih harus ditingkatkan lagi. Adaptasi terkait sistem aplikasi aduan online bebeja dinilai lemah diantaranya ditandai dengan tidak adanya kolom /kritik/saran pada Aplikasi Bebeja sehingga masyarakat yang menggunakan Aplikasi Bebeja

tidak dapat memberikan/kritik/saran untuk Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang untuk dapat mengembangkan Aplikasi Bebeja untuk lebih baik lagi, sehingga Aplikasi Bebeja cenderung tidak berkembang, Aplikasi bebeja tidak dapat diunduh oleh sistem operasi ios yang menyebabkan pengguna Iphone tidak dapat mengunduh aplikasi bebeja melalui Appstore, untuk itu Dinas Komunikasi, Sandi dan Statistik perlu mengembangkan Aplikasi Bebeja agar dapat diunduh oleh pengguna sistem operasi ios. Selain itu peningkatan kemampuan perlu disediakan kolom tanggapan kritik/saran/ untuk pengguna atas layanan yang sudah diterima sehingga masukan tersebut dapat digunakan untuk menganalisa kekurangan apa saja yang terdapat pada Aplikasi Bebeja Pandeglang sehingga Aplikasi Bebeja Pandeglang dapat terus memperbaiki hal tersebut dan dapat menjangkau permasalahan yang ada di kabupaten pandeglang secara lebih efektif dan efisien.

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan peneliti terkait Adaptasi Sistem Aplikasi Aduan Online Bebeja Sebagai Tolak Ukur Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang diantaranya ialah:

1. Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang meningkatkan pelayanan dalam Aplikasi Bebeja Pandeglang dengan mencantumkan nomor telepon serta menyediakan kolom /kritik/saran untuk menampung masukan dari masyarakat sehingga Aplikasi Bebeja dapat semakin berkembang serta menjadi layanan aduan masyarakat yang efektif dan efisien.
2. Dinas Komunikasi Informatika, Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang dapat mengadakan pelatihan bagi seluruh OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi Bebeja disetiap bidang teknologi informasi sehingga dapat mempercepat proses aduan yang sudah disampaikan oleh masyarakat.

REFERENSI

Jurnal

Prilly Resa Arinda, Suryadi, Romula Adiono. 2017. *Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu*

Pelayanan Bidang Pendidikan. 2, Hal. 360-28.

Buku

- Indrajit, Richardus Eko. 2012. *Electronic government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Nazir, Moh. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Steers, Richard M. 2012. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.

Skripsi/Tesis/Disertasi

- Rafida, Hasna. 2019. *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018*. Skripsi. Fisip Untirta.

Internet

- Website Aplikasi Bebeja Pandeglang <http://bebeja.pandeglangkab.go.id> (Diakses pada Senin, 8 Februari 2021 Pukul 11.20 WIB).