e-ISSN : 2528 - 2069

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA

Oleh: Haura Atthahara
hauraatthahara@fisip.unsika.ac.id
Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Era digitalisasi yang sedang berkembembang pesat dalam bidang Tekonologi, Informasi dan Komunikasi di dunia saat ini berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis internet atau *electric government* di tingkat pusat hingga tingkat pemerintahan daerah. Aplikasi Ogan lopian merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta yang sejatinya menginginkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat setempat di bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan masyarakat hingga pencarian lowongan pekerjaan. Tulisan ini akan menganalisis bagaiaman kualitas pelayanan publik lewat aplikasi Ogan Lopian dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan *e-goverment* di Pemda Purwakarta.

Kata Kunci: Inovasi Pelayaann Publik, Aplikasi Ogan Lopian dan *E-goverment.*

ABSTRACT

The rapidly developing era of digitalization in the field of Information, Communications and Technology, in the world today has an impact on the implementation of Internet-based government at the central government level to regional level. Ogan Lopian application is an application issued by local government of Purwakarta which is actually very important for use by people in the field of health, government, reports, and employment reports. This paper will analyze the quality of public services through the application of Ogan Lopian and the extent to which applications already have important elements in the implementation of e-Government in Purwakarta Government.

Keywords: Public Service Innovation, Ogan Lopian Aplication and E-Goverment

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas kepemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata kepemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers dalam Anwar[1] menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta

[1] Khoirul Anwar, dkk. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA).* Yogjakarta: Pustaka Pelajar;2013

komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance.* Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan[2].

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan Pengaplikasian sistem e-government diharapkan mampu untuk meng*upgrade* sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-goverment* menurut Kementrian Kominfo yaitu sabagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyrakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online[3].

Kabupaten Purwakarta berbatasan dengan Kabupaten Karawang di bagian Utara dan sebagian wilayah Barat, Kabupaten Subang di bagian Timur dan sebagian wilayah bagian Utara, Kabupaten Bandung Barat di bagian Selatan, dan Kabupaten Cianjur di bagian Barat Daya. Kabupaten Purwakarta berada pada titik-temu tiga koridor utama lalu-lintas yang sangat strategis, yaitu Purwakarta-Jakarta, Purwakarta-Bandung dan Purwakarta-Cirebon. Luas wilayah Kabupaten Purwakarta adalah 971,72 km² atau sekira 2,81% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet sedang menjadi *trend* bagi pemerintah pusat bahkan hingga pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat. Jika di Bandung memiliki *Bandung Command Center* (BCC) yang merupakan ikon *smart city* diilengkapi dengan teknologi yang canggih bertujuan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat. Maka dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta juga mengeluarkan aplikasi serupa yaitu aplikasi Ogan Lopian. Meskipun fitur-fitur yang disuguhkan belum sebanyak BCC yang dimiliki oleh kota Bandung namun ada upaya positif bagi pemda setempat bagi pelayan kepada masyarakat.

B. POKOK PERMASALAHAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sesuatu hal yang sangat relatif. Suatu *'gadget'* yang hari ini paling modern belum tentu dimasa depan menjadi yang paling modern. Esensi dari penggunaan tekonologi dalam konteks *e-goverment* dapat dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Salah satu inovasi yang dibuat oleh Diskominfo Pemkab Purwakarta adalah Aplikasi Ogan Lopian. Ogan Lopian merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk menghubungkan, memonitor, menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien. Melalui aplikasi Ogan Lopian, warga dapat mengakses layanan *ambulance on call* gratis bernama Semar *(Safety Emergency Medical*

[2] Yordan Putra Angguna, dkk. Upaya Pengembangan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik *Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang.* Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol.3.No.1, hal 80-88

[3] I.G. Prihanto. *Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi*.2018 diakses pada tanggal 28 Mei 2018 http://jurnal.lapan.go.id/index.php/jurnal_ansis/article/download/1772/1607

Rescue) dan layanan dokter mengunjungi pasien di rumahnya bernama Drupadi atau Dokter Umum Panggilan Darurat Istimewa. Selain itu, warga juga dapat mengakses program baru Pemkab Purwakarta bernama Sampurasun Dokter. Selain itu terdapat fitur destinasi wisata, laporan warga, Sampurasun TOP dan Sampurasun bursa kerja[4].

Untuk menganalisis inovasi pelayan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Lenvinne (2011:53) yaitu *responsiveness* atau responsivitas, *responsibility* atau responsibilitas dan *accountability* atau akuntabiliatas. Sedangkan dari sisi inovasi penggunaan *e-government* akan dianalisis menggunakan teori riset dari JFK School of Harvard (Indrajit,2004:15) dimana terdapat tiga elemen sukses pengembangan *e-government* yaitu *suport*, *capacity* dan *value*

.

C. TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya[5]. Inovasi menurut *Asian Development Bank* adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Sedangkan inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yg berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yg merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yg memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yg bersifat kontekstual[6].

1. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan[7].Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adakah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

---

[4] http://www.beritasatu.com/nasional/441338-purwakarta-luncurkan-aplikasi-layanan-publik-ogan-lopian.html diakses Pada 30 Mei 2018

[5] Rina Mei Mirnasari. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih.*Universitas Airlangga. 2013. Volume 1.journal.unair.ac.id/downloadfullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf diakses pada 28 Mei 2018

[6] Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN

[7] Sinambela, Lijan Poltak,dkk.*Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta :Bumi Aksara. 2006

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Sedangkan kulitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) yaitu[8]:

Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers.*

Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelengaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Electronic Government

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e- government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004: 15)[9], untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government.* Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.

Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

[8] Herdiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik:Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.2011

[9] Eko Indrajit Richardus. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002

Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government.*

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

1. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:21) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Selain itu juga akan dianalisis penerapan aplikasi Ogan Lopian dengan tiga elemen yang harus dimiliki dalam penerapat *e-government* yaitu *support, capacity* dan *value.* Lokasi penelitian ini berada di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta Jl. Ganda Negara No.11A, Kelurahan Nageri Kidul, Kecamatan Purwakarta, Kota Purwakarta, Provinsi Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data sekunder yang digunakan adalah studi dokumen atau literatur. Sumber sekunder diartikan sebagai sumber sejarah, biografi, ensiklopedi dan buku-buku referensi lain, esai-esai, buku-buku dan artikel-artikel yang dilaporkan atau diinterpretasikan dalam karya tulis oleh pihak lain atau pihak kedua.[10]

PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) adalah sebuah instansi yang bertanggungjawab atas pengelolaan informasi dan komunikasi dalam lingkungan pemerintahan di suatu daerah, dalam hal ini Diskominfo Kabupaten Purwakarta dibentuk berdasarkan SOTK baru[11]. Diskominfo merupakan persatuan antara bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dengan bagian Kerja Sama Antar Lembaga dan Teknologi Informasi (Kaharti) pada Sekretariat Daerah Purwakarta. Lalu Bidang Pos dan Telekomunikasi pada Dishubparpostel Purwakarta sebelumnya. Dinas ini berkantor di Sekretariat Daerah Purwakarta, kantornya di bekas Humas dan Gedung Yudistira.

[10] Manasse Malo dan Sri Trisniningtyas. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PAU Ilmu-ilmu Sosial UI, 1999.Hal 102

[11] PERDA Kabupaten Purwakarta No.9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta Tanggal 4 November 2016 dan PERBUB No. 148 Tahun 2016 Tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah 23 November 2016

Instansi ini mencakup penyediaan sistem informasi dan pemberian solusi untuk pengelolaan data Pemerintahan Kabupaten Purwakarta. Sistem informasi yang dibangun Diskominfo digunakan oleh instansi-instansi daerah Kabupaten Purwakarta. Seperti dinas dan instansi-insansi yang berkaitan dengan pemerintahan daerah, Diskominfo juga sebagai pengintegrasi seluruh sistem yang telah dibangun oleh instansi yang berada di lingkungan pemerintah Kabupaten Purwakarta. Kini semakin banyak sistem informasi yang dipakai oleh instansi-instansi daerah menimbulkan keberagaman dalam informasi dan data yang dipakai oleh instansi tersebut serta diharapkan dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Aplikasi Ogan Lopian

Ogan Lopian merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk menghubungkan, memonitor, menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien. Dengan begitu, maka pelayanan kepada warga akan lebih maksimal. Beberapa poin yang menjadi tujuan utama ialah :

Meningkatkan efektifitas penanganan informasi yang terjadi di masyarakat sehingga tepat sasaran.

Melakukan analisa dengan detail bagi informasi aduan yang berasal dari sistem aplikasi Ogan Lopian Mobile dan Ogan Lopian Internal milik Pemkab Purwakarta.

Menentukan daerah-daerah yang berpotensi mengalami kendala berdasarkan sistem Ogan Lopian *Mobile* dan Ogan Lopian Internal milik Pemkab Purwakarta.

Meningkatkan evaluasi berkala terhadap hasil yang telah dicapai serta penanganan suatu masalah[12].

Program aplikasi Ogan lopian yang dimiliki Kabupaten Purwakarta ini baru dijalankan sekitar Juli 2017, dan dalam perencanaannya sudah dirancangan pada tahun 2016 lalu. Terkait penanaman Ogan Lopian untuk aplikasi ini, mantan Bupati Purwakarta Dedi Mulyadi membeberkan alasannya bahwa nama Ogan Lopian terinspirasi dari salah satu pusaka milik tokoh pewayangan, yakni Batar Kresna. Dengan pusaka tersebut, konon dirinya bisa melihat kondisi dan situasi tertentu sesuai yang diinginkan.

Dalam Aplikasi Ogan Lopian ini ada beebrapa menu yang bisa diakses oleh masyarakat. Diantaranya Sampurasun Ambulan, Sampurasun Dokter, Sampurasun Bidan, Sampurasun Polisi, Sampurasun Pariwisata dan terakhir Sampuarasun Bursakerja yang baru diluncurkan Oktober 2017 lalu. Tak hanya itu, melalui aplikasi ini masyarakat bisa melihat informasi soal destinasi wisata serta lokasi penting lainnya yang ada di wilayah Purwakarta[13].

Untuk bisa mengakses aplikasi ini masyarakat Purwakarta terlebih dahulu harus membuat akun dalam aplikasi tersebut dengan memasukan email pendaftar dan nomor Kartu Tanda Pengenal (KTP). Sedangkan bagi masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* mereka bisa menghubungi lewat layanan sms center ke 0857 37814884. Sehingga diharapkan semua masyarakat Purwakarta dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Ogan Lopian beragam dari mulai Destinasi Wisata, Laporan Warga, Sampurasun *Ambulance*, Sampurasun Dokter, Sampurasun Bidan, Sampurasun Bursa Kerja, dan Sampurasun TOP. Fitur-fitur tersebut diantaranya:

Destinasi Wisata: Fitur ini bertujuan untuk memberikan informasi berbagai destinasi wisata, baik wisata alam, budaya, edukasi hingga religi meliputi deskripsi umum hingga, rute menuju lokasi wisata, Selain Ogan Lopian, Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten

[12] Tentang Aplikasi Ogan Lopian diakses pada http://oganlopian.purwakartakab.go.id Pada 28 Mei 2018

[13] Tentang Ogan Lopian https://metrorakyat.com/berangus-praktek-calo-pemda-purwakarta-luncurkab-aplikasi-ogan-lopian-menu-utama-sampurasun-bursa-kerja-online diakses pada tanggal 28 Mei 2018

Purwakarta juga membuat aplikasi 'Sampurasun' yang sengaja dibuat untuk memudahkan wisatawan mengetahui apa saja objek-objek wisata yang ada di Purwakarta.

Laporan Warga: Fitur ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan seperti ada pohon tumbang, kemacetan, jalan rusak bahkan jika ada kejahatan yang terjadi masyarakat dapat melaporkan lewat aplikasi ini karena admin akan langsung menghubungkan ke Polisi terdekat. Fitur ini juga memberikan informasi mengenai peta lokasi Purwakarta dan cctv di jalanan sehingga warga bisa melaporkan langsung apabila terjadi kejahatan dengan mengupload foto kejadian.

Sampurasun *Ambulance*: merupakan layanana ambulan gratis yang khusus ditujukan bagi masyarakat Purwakarta yang membutukan.

Sampurasun Dokter: Fitur ini merupakan pengembangan dari Program SEMAR *(Safety Emergency Medical Rescue)* dan layanan dokter mengunjungi pasien di rumahnya bernama DRUPADI (Dokter Umum Panggilan Darurat Istimewa).

Sampurasun Bidan: Sama halnya dengan fitur Sampurasun Dokter dimana masyarakat dapat memanggil dokter untuk berkonsultasi di rumahnya, maka Sampurasun Bidan merupakan program yang dikhususkan bagi ibu-ibu yang ingin melahikan namun kondisinya tidak memungkinkan maka admin akan menyambungkanya dengan Bidan terdekat yang berada di sekitar pelapor tersebut.

Sampurasun Bursa Kerja: fitur ini berfungsi untuk mewadahi berbagai lowongan pekerjaan yang ada di Kabupaten Purwakarta sehingga para pelamar keraja penduduk Purawakarta dapat mendapatkan informasi tentang lowongan pekerjaan dengan transparan.

Sampurasun TOP: Fitur ini memfasilitasi wisatawan yang akan bewisata dengan menggunakan motor atau Tukang Ojek Pariwisata (TOP), selain sebagai tukang ojek para *driver* juga diedukasi tentang pariwisata Purwakarta[14].

[14] Tentang Aplikasi Ogan Lopian diakses pada http://oganlopian.purwakartakab.go.id Pada 28 Mei 2018

Gambar 1.1. Aplikasi Ogan Lopian dan Fitur-fiturnya

Meskipun pada awal peluncuran aplikasi Ogan Lopian ini sebenarnya didahulukan bagi masyarakat Purwakarta yang jauh dari pusat pemerintahan daerah seperti masyarakat perbatasan Cikampek maupun Subang. Sehingga banyak di masyarakat sekitar Pemda Purwakarta yang belum mengetahui program tersebut. Namun demikian penggunaan aplikasi Ogan Lopian pada hakikatnya sengaja dibuat untuk memberikan kualitas pelayan yang prima kepada masyarakat sekaligus memudahkan pemerintah daerah dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.

ANALISIS

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya[15]. Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, kemanan, pekerjaan dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Mengingat inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yg sudah ada.

Guru Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia Renald Kasali saat peluncuran buku *Disruption* menjelaskan bahwa istilah disruption seringkali ahanya dikaitkan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi *(ICT)* atau bahkan ojek online. *Disruption* itu sejatinya mengubah bukan hanya "cara" berbisnis, melainkan juga fundamental bisnisnya. Mulai dari struktur biaya sampai ke budaya, dan bahkan ideologi industri. Menurutnya distrupsi bukan hanya hadir dalam sektor industri tetapi dalam segala

[15] Rina Mei Mirnasari. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih*. Universitas Airlangga. 2013. Volume 1.journal.unair.ac.id/downloadfullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf diakses pada 28 Mei 2018

sektor. *Disruption* sesungguhnya terjadi secara meluas. Mulai dari pemerintahan, ekonomi, hukum, politik, sampai penataan kota, konstruksi, pelayanan kesehatan, pendidikan, kompetisi bisnis dan juga hubungan-hubungan sosial. Bahkan konsep marketing pun sekarang terdisrupsi.

Tapi, sayangnya ingatan publik bukan tertuju pada fenomena e-kampong yang dikembangkan di Banyuwangi, atau di Provinsi DKI Jakarta dengan aplikasi Qlue, atau penerapan *Smart City* di Kota Bandung dan Denpasar[16]. Dari istilah *disruption* tersebut sebenarnya kita bisa gunakan dalam sektor pemerintahan dimana pemerintah melakukan perubahan fundamental dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus merubah cara pandang yang konvensional beralih memanfaatkan kemajuan *ICT* dalam pelayanan publik.

Sedangkan kulitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) yaitu :

Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers.*

Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelengaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik dengan menggunakan Aplikasi Ogan Lopian dilihat dari dimensi *responsiveness* atau responsivitas dapat dilihat dari bagaimana responsivitas pengelola aplikasi tersebut terkait berbagai laporan atau tuntutan yang dikeluarkan oleh masyarakat Purwakarta. Bagi masyarakat Purwakarta yang ingin mendapatkan pelayanan ambulan, dokter bahkan bidan datang ke rumah maka masyarakat perlu melakukan panggilan lewat aplikasi. Setelah beberapa menit kemudian akan direspon oleh admin Ogan Lopian yang berada di ruang kontrol Diskominfo Kabupaten Purwakarta.

Para admin akan menyambungkan dengan dinas-dinas terkait,misalkan layanan Ambulan, Dokter dan Bidan akan disambungkan ke dinas kesehatan. Nanti Dinas Kesehatan akan merespon dan segera mengirimkan ambulan dan dokter yang sedang piket.

Untuk layanan Sampurasun Bidan akan langsung mengarahkan ke Bidan terdekat agar bidan-bidan yang menjadi mitra bisa langsung ke rumah warga. Sampurasun Bursa Kerja memudahkan masyarakat Purwakarta yang sedang mencari kerja untuk mendapatkan informasi serta melamar kerja lewat aplikasi tersebut. Kini mereka tidak perlu lagi repot membawa berkas-berkas untuk mengirim lamaran pekerjaan karena dengan lewat Aplikasi Ogan Lopian melamar pekerjaan cukup dengan mengunggah berkas-berkas yang dibutuhkan. Sedangkan fitur lapor polisi akan langsung tersambung degan admin di kepolisian resor maupun sektor-sektor di Purwakarta.

Dari sini terlihat bahwa dengan adanya aplikasi Ogan Lopian pemerintah daerah Purwakarta dapat merespon keluhan-keluhan serta tuntutan akan kebutuhan pelayan kepada masyarakat dengan lebih cepat, tepat, efektif dan efisien. Sehingga istilah disruption dalam aspek pelayanan pemerintahan sudah mulai dirasakan dan berkembang disini.

Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-

[16] Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Meluruskan Pemahaman soal "Disruption"", https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/05/073000626/meluruskan.pemahaman.soal.disruption..

ketentuan yang telah ditetapkan. Dari sini responsibilitas dapat juga diartikan sejauhmana pemerintah bertanggungjawab dalam proses pelayanan publik tersebut. Melalui aplikasi Ogan Lopian masyarakat dapat dengan mudah melaporkan aduan-aduan kepada pemerintahan langsung terkait permasalahan yang ada di tengah masyarakat. Seperti jalan rusak, pohon tumbang, pungutan liar dsb.

Masyarakat yang melakukan pengaduan cukup dengan mengunggah kejadian yang ingin diadukan tersebut kepada pemerintah dan menunggu beberapa menit hingga admin di ruang kontrol akan menyambungkannya ke dinas-dinas terkait atau ke Kepolisian. Dari sini terlihat masyarakat juga ikut mengawasi jalannya roda pemerintahan bahkan kinerja pemerintahan. Selain itu fitur Sampurasun Bursa Kerja juga dapat meminimalisasi praktek percaloan atau pungli bagi para pencari kerja.

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelengaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Aplikasi Ogan Lopian baru diluncurkan pada bulan Juli 2017 sehingga sangat wajar kurun waktu yang kurang dari satu tahun ini dalam pelaksanaanya belum maksimal. Jika kita lihat di aplikasi Play Store aplikasi Ogan Lopian mendapatkan rating 3,1 dan sudah diunduh lebih dari sepuluh ribu kali. Dari komentar-komentar masyarakat setempat mayoritas terkait dengan kesulitan membuat akun/login ke aplikasi tersebut padahal mereka memiliki NIK Purwakarta.

Hal ini dianggap wajar oleh Kepala Bagian Humas Diskominfo purwakarta karena mereka masih mengembangkan aplikasi tersebut. Bahkan menurutnya aplikasi tersebut diawal-awal sering *down.* Namun demikian tidak menyurutkan keinginan Pemda Purwakarta untuk memberikan layanan terbaik dengan terus mengembangkan Aplikasi Ogan Lopian tersebut.

Selanjutnya menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004: 15)[17], untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu *support, capacity* dan *value.*

Pertama adalah elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government.* Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Dalam konteks Kabupaten Purwakarta Pemerintah Daerah memiliki keinginan yang kuat agar pelakasanaan e-government dapat diterapkan. Dengan adanya slogan Purwakarta Istemewa yang dicetuskan oleh mantan Bupati Purwakarta Dedi Mulyadi, ia menjekaskan bahwa tagline tersebut bukannya mengistimewakan daerah Purwakarta menjadi daerah yang istimewa dibanding yang lain melainkan istilah Istimewa tersebut didedikasian pemerintah daerah memberikan pelayanan yang istimewa bagi masyarakat setempat.

Kemudian lahirlah aplikasi Ogan Lopian dan Sampurasun yang basis pelayanannya berkaitan dengan informasi pariwisata, kesehatan, keamanan, lowongan kerja, laporan pengaduan masyarakat dsb. Selain itu Diskominfo juga melakukan sosialisasi bagi seluruh stakeholder di Pemda Purwakarta dan seluruh masyarakat Purwakarta bahkan hingga skala nasional dengan mengundang berbagai koran lokal dan nasional dalam peluncuran aplikasi tersebut. Selain itu Diskominfo juga melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti *Facebook, Twitter* dan *Instagram*.

[17] Eko Indrajit Richardus. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002

Kedua adalah elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*. Dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Dari segi anggaran meskipun Kepala Bagian Humas Diskominfo Kabupaten Purwakarta tidak menyebutkan dengan pasti, menurutnya dalam pembuatan aplikasi Ogan Lopian dan Sampurasun tersebut pemerintah daerah Purwakarta mengeluarkan anggaran yang cukup banyak apalagi dalam hal sosialisasi karena harus mengundang berbagai media cetak lokal maupun nasional. Dari segi infrastuktrur teknologi menurutnya aplikasi Ogan Lopian masih harus terus dikembangkan seiring dengan makin banyaknya tuntutan akan pelayanan publik bagi masyarakat lewat aplikasi sehingga Diskominfo harus terus meng*upgrade* aplikasi tersebut sehingga semakin layak digunankan bagi masyarakat.

Sedangkan dari segi ketersediaan sumber daya manusia menurutnya harus lebih ditingkatkan karena petugas yang berjaga di *control room* hanya ada delapan petugas termasuk admin-admin dan penjaga ruang. Sumber daya merupakan elemen yang cukup penting dalam penerapan *e-government* sehingga semakin banyak pegawai yang memahami teknologi, informasi dan Komunikasi tentunya akan semakin lebih baik.

Dan terakhir adalah elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya. Jika kita melihat di *Play Store* aplikasi Ogan Lopian sudah diunduh sepuluh ribu kali. Dari sini terlihat adanya antusiasme masyarakat yang ingin menikmati pelayanan lewat aplikasi tersebut. Meskipun nilai yang diberikan oleh para pengunduh baru sebesar 3,1 dari skala 5.

Namun demikian jika kita lihat dai aplikasi yang diberikan yaitu detinasi wisata, laporan pengaduan, sampurasun dokter, sampurasun bidan dan sampurasun lowongan kerja merupakan pelayanan-pelayanan yang cukup vital yang dapat menopang keberlangsungan hajat warga Purwakarta. Karena aplikasi Ogan Lopian baru dikeluarkan pada Juli 2017 lalu sehingga belum satu tahun aplikasi tersebut diluncurkan maka sangat wajar jika belum semua masyarakat Kabupaten Purwakarta yang menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu juga peru adaya penambahan layanan-layanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan lewat aplikasi semakin sempurna.

KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan *e-government* tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan e-

government lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.

Daftar Pustaka
Buku dan Jurnal

Angguna, Yordan Putra dkk. Upaya Pengembangan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik *Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang.* Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol.3.No.1

Anwar, dkk. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah* (SIMDA). Yogjakarta: Pustaka Pelajar.2013

Herdiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik:Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.2011

I.G. Prihanto. *Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi*.2018 diakses pada tanggal 28 Mei 2018 http://jurnal.lapan.go.id/index.php/jurnal_ansis/article/download/1772/1607

Malo, Manasse dan Sri Trisniningtyas. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PAU Ilmu-ilmu Sosial UI.1999

Mirnasari, Rina Mei. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih.* Universitas Airlangga. 2013. Volume 1.journal.unair.ac.id/downloadfullpapers10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf diakses pada 28 Mei 2018

Richardus, Eko Indrajit. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002

Sinambela, Lijan Poltak,dkk.*Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta :Bumi Aksara. 2006

Website

Tentang Aplikasi Ogan Lopian diakses pada http://oganlopian.purwakartakab.go.id diakses Pada 28 Mei 2018

Tentang Ogan Lopian https://metrorakyat.com/berangus-praktek-calo-pemda-purwakarta-luncurkab-aplikasi-ogan-lopian-menu-utama-sampurasun-bursa-kerja-online diakses pada tanggal 28 Mei 2018

"Meluruskan Pemahaman soal "Disruption" https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/05/073000626/meluruskan.pemahaman.soal.disruption..

http://www.beritasatu.com/nasional/441338-purwakarta-luncurkan-aplikasi-layanan-publik-ogan-lopian.html diakses Pada 30 Mei 2018

Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN