

## **Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam aplikasi sampurasun purwakarta**

**Novy Riesa Sellfia<sup>1\*</sup>, Usep Dayat<sup>2</sup>, Lina Aryani<sup>3</sup>**

Universitas Singaperbangsa, Karawang.  
Email: 1710631180110@student.unsika.ac.id

### **Abstrak**

Era digitalisasi yang sedang berkembang pesat dalam bidang Teknologi, Informasi dan Komunikasi di dunia saat ini berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis internet atau *e-government* di tingkat pusat hingga tingkat pemerintahan daerah. Aplikasi Sampurasun merupakan aplikasi yang dibuat oleh tim dari bidang pariwisata yang di dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu yang semata-mata ditujukan untuk menunjang berbagai aktivitas wisatawan. Tulisan ini akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik lewat Aplikasi Sampurasun dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Purwakarta. Dalam Pelayanan Publik berbasis *e-government* ini dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta melakukan penilaian dalam kualitas pelayanan publik menggunakan teori dari Lenvinne dalam Hardiansyah (2011:35) yaitu *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Accountability* dan teori dalam inovasi pelayanan publik Harvard JFK School of Government, dalam menerapkan konsep konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen yaitu *support*, *Capacity* dan *Value*.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan publik; aplikasi sampurasun; *e-government*

### ***E-government-based public service innovation in purwakarta sampurasun application***

### **Abstract**

*The era of digitalization that is developing rapidly in the field of Technology, Information and Communication in the world today has an impact on the implementation of internet-based government or e-government at the central level to the level of local government. Sampurasun application is an application made by a team from the field of tourism which in this application there are several menus that are solely intended to support various tourist activities. This paper will analyze how the quality of public services through the Sampurasun Application and the extent to which the application already has important elements in the implementation of e-government in Purwakarta Regency. In this e-government-based Public Service in the Sampurasun Purwakarta application to assess the quality of public services using the theory of Lenvinne in Hardiansyah (2011: 35), namely Responsiveness, Responsibility, and Accountability and theory in public service innovation Harvard JFK School of Government, in applying digital-based public service concepts, there are three elements, namely support, capacity and value..*

**Keywords:** *Quality of public services; sampurasun; e-government applications*

---

---

## PENDAHULUAN

Keberadaan sistem informasi dan internet di Era Industri 4.0 menjadi suatu hal yang penting dalam upaya mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai kemudahan dapat diakses oleh masyarakat dengan cepat melalui telepon seluler atau *gadget*, yang telah dilengkapi beragam fitur layanan didalamnya baik dalam berkomunikasi maupun mencari informasi saat ini sudah dalam genggaman. Fakta membuktikan bahwa akses kemudahan layanan melalui teknologi dan informasi berkembang secara pesat.

Dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam birokrasi dan para pemangku kebijakan sudah seharusnya memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan melakukan digitalisasi diberbagai kebijakannya untuk memberikan pengelolaan pelayan publik yang baik untuk mencapai *good governance*. Menurut Thoha (1991:39), pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Pelayanan publik harus ditingkatkan mengikuti perkembangan zaman sehingga, pemerintah harus terus berinovasi dalam menyediakan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi menurut *Asian Development Bank* adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki 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.

Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam sektor publik dengan area yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025. Pemerintah Pusat telah berperan langsung dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik disetiap daerah di Indonesia. Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo berpesan bahwa dalam memenangkan persaingan secara global, harus dilakukan dengan cara melalui inovasi, kreativitas, dan *entrepreneurship* atau kewirausahaan.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pemerintah mengadakan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagai wujud dari program *One Agency, One Innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga dan Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. Inovasi juga harus dibuat dengan penuh kreativitas tidak sekedar copy paste, melainkan benar-benar disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta dalam melakukan inovasi tersebut harus memanfaatkan teknologi sehingga, munculah pelayanan publik berbasis elektronik atau e-government.

Menurut World Bank *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide are network*, internet, dan *computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, atau aparatur pemerintah. Adanya *e-government* maka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan komunikasi lintas pemerintahan menjadi semakin mudah baik dalam peningkatkan efisiensi internal, penyampaian atau aksesibilitas pelayanan publik, atau proses ke pemerintahan yang demokratis dengan berjalan lebih cepat dan baik dari pelayanan publik tersebut.

Sehingga, peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* di Indonesia terus berkembang dan ditingkatkan kembali. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu diberikan oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta berupa aplikasi berbasis *Android mobile* yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan dalam mengakses obyek wisata atau fasilitas penunjang wisata lainnya.

Kabupaten Purwakarta merupakan bagian dari Provinsi Jawa Barat yang terletak diantara 107°30`-107°40` Bujur Timur dan 6°25`-6°45` Lintang Selatan. Secara administratif, Kabupaten Purwakarta mempunyai batas wilayah : sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Karawang dan Kabupaten Subang, sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Subang dan Kabupaten Bandung

Barat, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Cianjur, serta sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Karawang, Kabupaten Cianjur dan Kabupaten Bogor. Kabupaten Purwakarta memiliki luas wilayah seluas 97.172 Ha atau 971,72 Km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebesar 936.214 jiwa pada Tahun 2018. Secara administratif, wilayah Kabupaten Purwakarta terdiri dari 17 Kecamatan, 183 Desa dan 9 Kelurahan, 524 Dusun, 1.152 Rukun Warga dan 3.244 Rukun Tetangga. Ibu Kota Kabupaten Purwakarta berada di Kecamatan Purwakarta.

Kabupaten Purwakarta memiliki hamparan Sumber Daya Alam (SDA) yang mengagumkan dengan sejarah kultur dan karakteristik daerah yang menarik dengan perpaduan modernisasi dan tradisi budaya yang tetap terjaga berupa sejarah peninggalan kerajaan dengan pesona Sunda maupun asitekturnya bergaya Eropa peninggalan para penjajah. Selain itu letaknya yang strategis berada pada titik temu tiga jalur utama lalu lintas jalur Purwakarta-Jakarta, Purwakarta-Bandung dan Purwakarta-Cirebon. Membuat Purwakarta memiliki daya tarik khusus bagi para wisatawan baik dari wisata alam, budaya, belanja, edukasi, minat khusus dan kuliner. Sehingga, sektor Pariwisata dianggap bisa menjadi peluang besar untuk mendongkrak perekonomian masyarakat Purwakarta.

Maka dengan itu, Pemerintah Kabupaten Purwakarta melalui Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata, dan Kebudayaan di Bidang Pariwisata dan Kebudayaan terus gencar melakukan inovasi dalam hal pemasaran obyek pariwisata melalui teknologi yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta untuk menciptakan aplikasi yang dapat mempermudah wisatawan dalam mencari destinasi wisata. Sebelumnya pemasaran destinasi pariwisata hanya melalui media sosial saja seperti *instagram*, *facebook*, *twitter* bahkan *website*. Pada Tahun 2018 Bidang Pariwisata dan Kebudayaan berhasil meluncurkan aplikasi "Sampurasun Purwakarta" yang dapat di download di *playstore gadget* atau *smartphone Android* yang didalamnya dilengkapi dengan penjelasan destinasi wisata, petunjuk jalan atau rute menuju destinasi wisata, event, tempat ibadah, kuliner, penginapan, dan *call center* wisata.

## METODE

Dalam penelitian ini, instrument atau alat pengumpulan data utama adalah peneliti sendiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. menurut H. Hadari Nawawi (1995), "metode penelitian deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya." (hlm 66).

Penemuan gejala-gejala itu berarti juga tidak sekedar menunjukkan distribusi, akan tetapi termasuk usaha mengemukakan hubungan dan penyusunan data, dilakukan Analisa dan interpretasi tentang arti data itu. Peneliti melakukan penelitian di Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Bidang Pariwisata dan Kebudayaan di Jl. Purnawarman Barat No. 2, Sindangkasih Kec. Purwakarta, Kab. Purwakarta 41112.

Dalam penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Heriyudin sebagai staf Promosi dalam bidang pengelola promosi dan pengembangan produk pariwisata Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan cara observasi yang merupakan metode Pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung menulis segala informasi dan data serta hal-hal yang sesuai dengan masalah penelitian. Observasi terhadap Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. Dan Wawancara yang Menurut Moleong (2004), "bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh 2 pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu."

Dalam hal analisis data kualitatif, menurut Spandley (1980), "Analisis data adalah analisis dalam penelitian jenis apapun, adalah merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah pencari pola".

---

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan (Disporaparbud) Kabupaten Purwakarta merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah dibidang kepemudaan, olahraga, pariwisata dan kebudayaan di pimpin oleh Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan kebudayaan (Disporaparbud) merupakan pecahan dari Dinas Pendidikan, kepemudaan, Olahraga dan Dinas Perhubungan, Pariwisata Kebudayaan, Pos dan Telekomunikasi yang kemudian bermetamorfosa sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) baru di wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta. Dalam penelitian kali ini akan menganalisis tentang Aplikasi Sampurasun Purwakarta sebagai Inovasi dalam Pelayanan Publik berbasis *E-Government*.

### Aplikasi Sampurasun Purwakarta

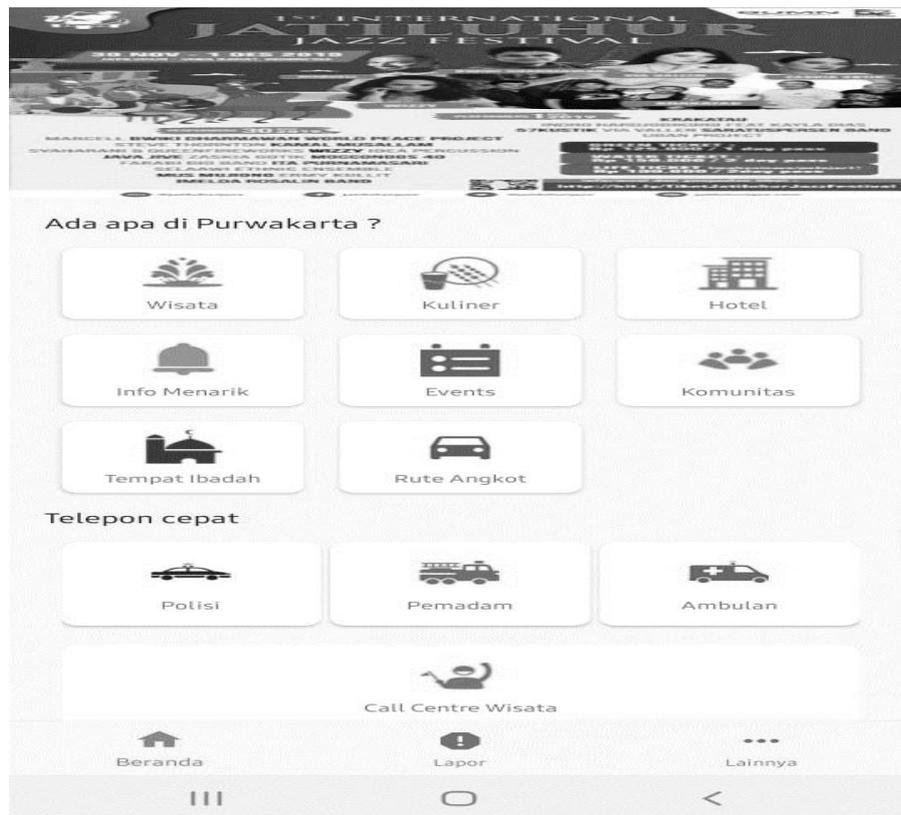
Aplikasi Sampurasun Purwakarta merupakan inovasi berupa layanan informasi dan promosi digital berbasis android yang memudahkan orang untuk mengetahui berbagai informasi wisata di Purwakarta. Aplikasi ini dibuat oleh tim dari Bidang Pariwisata dan Kebudayaan yang di dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu yang semata-mata ditujukan untuk menunjang berbagai aktivitas wisatawan. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi ini ini dapat dijadikan *tour guide* yang berbasis *Android Mobile*.

Aplikasi tersebut diberi nama Sampurasun Purwakarta yang bisa di *download* melalui *smartphone* berbasis *android*. Aplikasi ini berukuran tidak lebih dari empat megabyte dan baru tersedia di *android*. Fitur dalam aplikasi ini dapat diakses dimulai dari destinasi wisata, *Restaurant*, Hotel, event, rute jalan menuju destinasi wisata, tempat ibadah, komunitas dan *call centre* wisata yang terdapat *ambulance*, polisi, dan pemadam kebakaran yang ada di Purwakarta. Pada aplikasi terdapat pula layanan destinasi wisata sebanyak 62 destinasi wisata yang dapat di explore secara luas melalui aplikasi ini

Aplikasi Sampurasun Purwakarta diresmikan pada Februari 2018 dan sudah berjalan selama 1 tahun. Sampurasun yaitu ucapan salam khas Budaya Sunda. Aplikasi Sampurasun Purwakarta mengadopsi dari aplikasi Festival Banyuwangi, akan tetapi memiliki keunikannya tersendiri. Aplikasi ini pun sudah mengikuti ajang Pesona Indonesia dan mendapatkan peringkat ke 3 di tingkat nasional. Sebelum adanya aplikasi Sampurasun Purwakarta Disporaparbud memperkenalkan sektor wisatanya melalui media sosial seperti *instagram*, *twitter*, *facebook* serta web atau buku edaran yang berisi lokasi destinasi wisata yang tersebar di seluruh penjuru Kabupaten Purwakarta.

Semenjak diluncurkannya aplikasi Sampurasun Purwakarta Disporaparbud memiliki target jumlah pengujung atau wisatawan setiap akhir tahun seperti Tahun 2018 ini dengan target 4000 wisatawan. Dengan aplikasi Sampurasun Purwakarta, wisatawan domestik atau mancanegara diberi kemudahan dalam berwisata di Kabupaten Purwakarta dan dapat dengan mudah mengakses segala pelayanan publik atau fasilitas penunjang lainnya. Wisatawan hanya perlu mengklik fitur-fitur yang telah disediakan dalam aplikasi sesuai dengan yang dibutuhkan. Dibawah ini merupakan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta.

Wisata, Kuliner, Hotel, Info menarik, Event, Komunitas, Tempat ibadah, Rute angkot, Telepon cepat, (Polisi, Pemadam kebakaran, Ambulan), Call centre Wisata



Gambar 1. Aplikasi Sampurasun Purwakarta

Inovasi yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Banyak daerah-daerah di Indonesia yang telah lebih dulu menggunakan aplikasi penunjang dalam mempermudah wisatawan mengetahui info mengenai destinasi wisata yang ada di daerah tersebut seperti di Banyuwangi yang memiliki Aplikasi Festival Banyuwangi. Mengingat inovasi pelayanan Publik serta kebutuhan inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada sebelumnya.

Dalam penilaian sebuah kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinner dalam Hardiasyah (2011:53) yaitu:

*Responsiveness* atau Responsivitas ini mengukur daya tanggap pembuat terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna. Semakin pesatnya teknologi merupakan sebuah tuntutan bagi Disporparbud Purwakarta untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat *modern* oleh karena itu perlu terciptanya pelayanan publik berbasis *e-government*. Berdasarkan hal tersebut Disporaparbud Purwakarta dalam hal *responsiveness* terhadap pelayanan publik dalam bidang pariwisata terlihat dengan terciptanya aplikasi Sampurasun yang merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan publik yang tercipta karena bentuk tuntutan zaman modern berbasis elektronik dan memudahkan masyarakat dalam mencari destinasi wisata Kabupaten Purwakarta dan memperkenalkan Objek Wisata Kota Purwakarta kepada Masyarakat Indonesia. Sebelum adanya aplikasi Sampurasun purwakarta ini dinamakan “Halo Purwakarta” yang kemudian sekarang dikembangkan dengan fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Karena dari pemberi pelayannya juga memiliki keuntungan tersendiri dan penerima pelayanan yang mengetahui aplikasi ini juga merasa terbantu sehingga pemerintah pun mengembangkannya. Berdasarkan hal diatas dapat dilihat bahwa Dinas Kepemudaan Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Purwakarta selaku pengelola aplikasi mewujudkan pelayanan publik dalam bentuk *responsiveness*, sudah sangat terlihat. Yaitu dengan bentuk pemberian wadah terhadap kendala-kendala yang mungkin akan dialami wisatawan di tempat wisata dan selanjutnya akan direspon dengan baik dan juga terstruktur.

---

*Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Disporparbud bidang Pariwisata dan Kebudayaan memberikan bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital dengan adanya aplikasi Sampurasun Disporparbud dapat mengenalkan wisata Kabupaten Purwakarta kepada masyarakat luas dengan adanya aplikasi Sampurasun tersebut yang membuat para wisatawan ataupun masyarakat Purwakarta dengan mudah mengetahui lokasi wisata, kuliner, hotel, event, komunitas, tempat ibadah, rute angkot, dan beberapa info menarik selain itu adanya fitur *safety* seperti *ambulance*, *police*, dan pemadam kebakaran agar para wisatawan dapat langsung menghubungi pihak keamanan, medis, dan pemadam kebakaran ketika terjadi sesuatu saat di Purwakarta Hal tersebut merupakan bentuk inovasi Disporparbud Purwakarta untuk menciptakan kualitas pelayanan public yang baik. Pelayanan publik berbasis e-governemnt ini dapat dilihat dari penerapan aplikasi sampurasun purwakarta dimana para wisatawan bisa lebih mengenal terutama bidang pariwisata yang terdapat di purwakarta. Sudah ada 32 yang masuk kedalam deretan destinasi didalam aplikasi sampurasun Purwakarta tersebut.. untuk pelayanan publik berupa aplikasi ini yang baru setahun berjalan ini memang belum cukup efektif dalam pelaksanaannya akan tetapi untuk teknis yang telah diterapkan memang sudah sangat matang. Dapat dibuktikan juga dengan dapatnya penghargaan pesona Indonesia dengan juara ke 3.

*Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan public yang dihasilkan oleh Disporparbud dengan aplikasi Sampurasun selain memberikan pelayanan kepada masyarakat aplikasi ini pun memberikan pelayanan kepada para pengusaha atau *stakeholders* karena dengan aplikasi Sampurasun masyarakat Purwakarta dan para wisatawan dapat dengan mudah mencari objek untuk dikunjungi serta masyarakat pun akan merasa aman karena selain fitur destinasi wisata pun terdapat fitur *safety* bagi para wisatawan ketika terjadi sesuatu ketika berada di Purwakarta. Aplikasi ini pun menguntungkan untuk beberapa pihak seperti Hotel atau jasa penginapan lainnya, jasa kendaraan umum, dan pedagang kuliner di Kabupaten Purwakarta karena dengan Aplikasi ini jasa/produk yang di jual akan lebih mudah dicari atau dikenali oleh masyarakat ataupun wisatawan serta adanya fitur “lapor” yaitu sama dengan fitur pesan kesan sehingga yang pemerintah dapat selalu melakukan perubahan kualitas pelayanan sesuai dengan nilai norma yang berkembang di masyarakat.

### **Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta**

Pelayanan Publik merupakan kegiatan pemberian atau pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa, barang, ataupun pelayanan administratif. Sehingga inovasi pelayanan publik merupakan tujuan dari jenis pelayanan baik dengan adanya ide kreatif atau modifikasi yg memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru tetapi dengan sedikit perubahan dengan yang sudah ada. Menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu:

#### **Support**

*Support* merupakan 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.

Bedasarkan hasil lapangan, *Support* menjadi elemen yang sangat penting dalam pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government*. Perlunya dukungan dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan

elayanan publik berbasis *e-government* dapat terlaksana. Dalam konteks Kabupaten Purwakarta Pemerintah Daerah memiliki keinginan yang kuat agar terlaksana dan dapat diterapkan. Dengan adanya slogan Purwakarta Istimewa dapat di cetuskan oleh mantan Bupati Purwakarta Dedi Mulyadi yang menekankan bahwa tagline tersebut bukannya mengistimewakan daerah Purwakarta menjadi daerah yang istimewa dibanding yang lain melainkan istilah istimewa tersebut didedikasikan pemerintah daerah memberikan pelayanan yang istimewa bagi masyarakat setempat.

Dari Aplikasi Sampurasun Purwakarta yang basis pelayanannya berupa berkaitan dengan tempat-tempat destinasi di Kabupaten Purwakarta dari hasil menggunakan aplikasi tersebut pemerintah dapat mendapatkan data kunjungan secara spesifikasi dalam bentuk laporan. Sehingga pemerintah sangat mendukung dan bahkan terus mengembangkan potensi aplikasi sampurasun ini. Dari hasil wawancara yang kami dapatkan aplikasi Sampurasun Purwakarta ini masih atas tanggungjawab pemerintah sepenuhnya dan atas naungan bidang Pariwisata dan Kebudayaan.

### **Capacity**

Penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan (*capacity*) dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government*. Dalam *capacity*, kemampuan yang mempengaruhi terlaksananya *e-government* di Kabupaten Purwakarta adalah sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan ketersediaan infrastruktur.

### **Sumber Daya Manusia**

Ketersediaan sumber daya manusia atau Bagian Kominfo sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *e-government* di Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan saat ini masih terbatas, karena masih sedikitnya pegawai dinas yang berkompeten dan menguasai IT.

### **Sumber Daya Finansial**

Sumber Daya Finansial merupakan salah satu hal terpenting dalam menunjang kesuksesan *e-government* di suatu daerah. Karena sumber daya finansial ini dibutuhkan untuk mendukung tersedianya sumber daya yang lain, seperti infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia untuk pelatihan pegawai, penambahan dan perawatan alat serta biaya yang lainnya. Sumber daya finansial dalam penerapan *e-government* di Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Purwakarta hanya berasal dari APBD namun enggan disebutkan jumlah pastinya. Mereka hanya menjelaskan bahwa membutuhkan biaya yang lumayan.

### **Infrastruktur Teknologi**

Hasil wawancara dilapangan menunjukkan adanya infrastruktur yang mendukung penerapan *e-government*, Infrastruktur dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Purwakarta berkembang dan mengalami peningkatan cukup baik dari sejak pertama aplikasi diluncurkan. Yaitu dengan penambahan berbagai fitur-fitur di dalam aplikasi tersebut seperti bagian wisata kuliner yang mana warga setempat dapat mendaftarkan usaha kuliner mereka agar lebih mudah diketahui oleh wisatawan. Dalam mengolah Aplikasi Sampurasun Purwakarta ini Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan juga bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Purwakarta karena untuk peralatan yang dibutuhkan dari sana asalnya.

### **Value**

Pada elemen *Value* ini manfaat yang didapat dari pemerintah dalam penerapan pelayanan publik ini dapat mempermudah dalam mengontrol data yang masuk dalam kunjungan pariwisata di purwakarta khususnya. Dengan adanya aplikasi ini juga pemerintah menjadi memiliki target untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik berbasis *e-government* ini dapat dikatakan menguntungkan bagi pemberi pelayanan juga dan penerima pelayanan. Bagi penerima pelayanan atau masyarakat lokal maupun pendatang juga dapat memudahkan dalam menentukan destinasi yang dituju ketika berwisata di Kabupaten Purwakarta ini. Dalam elemen ini juga manfaat yang diterima oleh pemberi dan penerima pelayanan dapat dikatakan seimbang karna saling berguna satu sama lain sehingga aplikasi dalam penerapannya dapat terimplementasikan dengan baik. Meskipun dalam aplikasi ini dalam penggunaannya hanya sebagai penunjuk atau referensi tempat di Kabupaten Purwakarta akan tetapi pengunduh dari aplikasi ini cukup banyak yaitu sebesar 4000 pengunduh. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi Sampurasun Purwakarta.

---

---

## SIMPULAN

Inovasi pelayanan publik dalam *e-government* melalui aplikasi Sampurasun Purwakarta berupa layanan informasi dan promosi digital berbasis android yang memudahkan orang untuk mengetahui berbagai informasi wisata di Purwakarta. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta dan dengan adanya aplikasi ini semua orang yang berkunjung ke Kabupaten Purwakarta akan lebih mudah mengetahui segala informasi tentang kabupaten Purwakarta. Dan dengan adanya inovasi kita dapat menciptakan alat untuk mempermudah dalam mencari informasi, seperti Aplikasi Sampurasun Pariwisata Purwakarta yang sangat bermanfaat bagi perkembangan Pariwisata di Kabupaten Purwakarta

Dalam kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2011:53) yaitu Responsiveness atau Responsivitas dalam kualitas pelayanan publik ini dapat mengukur daya tanggap pengguna terhadap harapan dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta yang menjadi sebuah tuntutan bagi Disporaparbud untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat modern oleh karena itu perlu terciptanya pelayanan publik berbasis *e-government*, Responsibility atau Resposibilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Disporaparbud Bidang Pariwisata dan Kebudayaan memberikan bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital dengan adanya Aplikasi Sampurasun ini, dan Accountability atau Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders. Dalam penelitian ini penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan dalam Aplikasi Sampurasun selain memberikan pelayanan kepada masyarakat juga memberikan pelayanan kepada para pengusaha.

Dalam inovasi pelayanan publik merupakan tujuan dari jenis pelayanan baik dengan adanya ide kreatif maupun modifikasi yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, dalam menerapkan konsep-konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan yaitu *Support* merupakan elemen yang merupakan adanya dukungan dari pejabat agar konsep pelayanan publik E-government ini dapat diterapkan. Bentuk dukungan dalam penerapan inovasi ini yaitu adanya kesepakatan kerangka *e-government*. *Capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Hasil penelitian kami dalam *capacity*, kemampuan yang mempengaruhi terlaksananya *e-government* di Kabupaten Purwakarta adalah Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial dan Ketersediaan Infrastruktur. *Value* merupakan elemen yang memiliki manfaat yang didapat dari pemerintah dalam penerapan pelayanan publik ini dapat mempermudah dalam mengontrol data yang masuk dalam kunjungan Pariwisata di Purwakarta khususnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta CV.
- Purwakartakab. (2018). *Sampurasun Purwakarta, Mudahkan Informasi Pariwisata Purwakarta*
- Pratama, M. Hamdani, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya. 2015, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol.3, No.3, hal 90-91. Diakses dari <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1060d28347full.pdf> Pada 2015
- Atthahara, Haura. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.3 No.1
- PURWAKARTAKAB.GO.ID. dilihat 6 November 2021: <<http://www.purwakartakab.go.id/index.php/Welcome/detail/160>>
- PURWAKARTA.2018. Sejarah Purwakarta. Website Resmi Pemerintah.

Dapat diakses di : [www.Purwakartakab.go.id](http://www.Purwakartakab.go.id)

Kompasiana.(2018). "*Sampurasun*", *Aplikasi Pariwisata Karua Anak Muda Purwakarta*. Kompasiana.com. dilihat di: <<https://www.kompasiana.com/miragowes/5c0f3dac6ddcae32cb053042/sampurasun-aplikasi-pariwisata-karya-anak-muda-purwakarta?page=all>>

Indrawan, Angga. 2014. *Mengurut Sejarah Purwakarta*. Republika. Dapat dilihat 08 November 2021 : <<https://m.republika.co.id> >

Wisata Jabar.com. (2017). *Sampurasun, Aplikasi Info Wisata Purwakarta di Android*. Berita Pariwisata. Dilihat di 08 November 2021: <https://www.wisatajabar.com/2018/02/sampurasun-aplikasi-info-wisata.html>>

Inilah Koran. (2018). *Sampurasun Purwakarta, Aplikasi Kepariwisataaan terbaik Nasional*. Inilahkoran. Dilihat di 07 November 2021 : <https://www.inilahkoran.com/berita/1800/sampurasun-purwakarta-aplikasi-kepariwisataaan-terbaik-nasional>>