

Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian

Putri Auliya^{1*}, Rahmat Hidayat², Rudyk Nababan³

Universitas Singaperbangsa, Karawang.

*Email: auliyaaput98@gmail.com

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi atau elektronik di Kabupaten Purwakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Hasil kajian menunjukkan bahwa kemudahan akses melalui teknologi berperan penting untuk meningkatkan kualitas kehidupan, dalam hal ini berbagai jenis model dalam pelayanan terus dikembangkan oleh sektor publik. Pemerintah Kabupaten Purwakarta hadir dengan meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat melalui e-government dengan menghadirkan aplikasi Ogan Lopian dan layanan call center 112 Ogan Lopian melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, pelayanan publik berbasis elektronik bertujuan untuk memaksimalkan potensi layanan kepada masyarakat agar efektif dan efisien. Ogan Lopian berfungsi sebagai layanan pengaduan masyarakat, panggilan kegawatdaruratan, pencarian destinasi wisata, hingga tersedia fitur layanan kesehatan dan keamanan.

Kata Kunci: E-government; ogan lopian; call center 112

Implementation of e-government-based public services through ogan lopian

Abstract

This study aims to analyze the implementation of technology based on electronic and public services in regency of Purwakarta. The method used in this research is qualitative with descriptive analysis approach. The results of the study show that ease of access through technology plays an important role in improving the quality of life, in this case various types of models in service are continuously developed by the public sector. The Government Regency of Purwakarta is also present to improve public services through e-government by presenting the Ogan Lopian application and call center 112 Ogan Lopian services thought the Office of Communication and Information, electronic based public services aiming to maximize the potential of services the public to be effective and efficient. Ogan Lopian functions as a public complaints service, emergency calls, search for tourist destinations, and then the health and service features.

Keywords: E-government; ogan lopian; call center 112

PENDAHULUAN

Kemudahan akses terhadap teknologi dan informasi merupakan bagian dari arus globalisasi yang tidak dapat dipisahkan oleh masyarakat modern saat ini, jumlah pengguna *gadget* yang semakin hari semakin meningkat merupakan bukti bahwa kemudahan akses pelayanan melalui teknologi dan informasi berkembang secara pesat. Beragam fitur layanan yang tersedia dalam *gadget* merupakan sarana kemudahan yang dapat digunakan oleh pengguna teknologi, terdapat beragam fitur layanan yang tersedia dalam *gadget* tersebut dapat dioptimalkan oleh seorang individu untuk membantu menyelesaikan berbagai macam bentuk pekerjaan. Dalam hal ini pemerintah atau pemangku kebijakan pun turut serta hadir dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi melalui pelayanan berbasis *e-government*, sebagai wujud optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik untuk masyarakat.

Beragam bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan sebuah proses pengelolaan pemerintahan 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. Menurut Dwiyanto (2010:21), definisi pelayanan publik sebagai artian semua jenis pelayanan untuk menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memenuhi kriteria yaitu berupa jenis barang atau jasa yang memiliki eksternalitas tinggi dan sangat diperlukan masyarakat serta penyediaannya berkaitan dengan upaya mewujudkan tujuan bersama yang tercantum dalam konstitusi maupun dokumen perencanaan pemerintah, baik dalam hal memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negara, demi mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen dunia internasional. Dalam hal ini pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai bentuk pelayanan berupa barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan diharapkan masyarakat mendapat kepuasan yang tinggi melalui pelayanan tersebut.

Kemudian, pelayanan pemerintahan melalui alat elektronik atau *e-government* merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Menurut Junaidi (2011), pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah seluruh lapisan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Bentuk pelayanan melalui sistem elektronik ini memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan ranah pemerintahan. Adapun pelayanan publik yang akan dibahas atau dijabarkan dalam penelitian kali ini mengenai layanan pengaduan dan kegawatdaruratan yang ditujukan untuk masyarakat di Kabupaten Purwakarta melalui aplikasi dan pusat panggilan atau *Call Center* 112 Ogan Lopian.

Purwakarta adalah sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Barat dengan luas wilayah 97.172 Ha atau 971,72 km² dan jumlah penduduk pada tahun 2010 mencapai 845.509 jiwa. Adapun batas wilayah Purwakarta di bagian utara berbatasan dengan Karawang dan Subang, bagian selatan berbatasan dengan Bandung Barat dan Cianjur, bagian timur berbatasan dengan Subang dan Bandung Barat, dan bagian barat berbatasan dengan Karawang, Cianjur, dan Bogor. Purwakarta secara geografis merupakan jalur utama untuk lalu lintas yang strategis, yakni adanya kemudahan akses lalu lintas jalur Purwakarta-Jakarta, Purwakarta-Bandung, dan Purwakarta-Cirebon.

Pemerintah Kabupaten Purwakarta memiliki keinginan untuk melakukan pelayanan publik yang terpusat atau *comand center*, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah melaksanakan program pelayanan publik berbasis *e-government* melalui Ogan Lopian yang bermula dengan *launching* Aplikasi Ogan Lopian pada tahun 2017, kemudian berkembang dengan layanan pengaduan dan kegawatdaruratan melalui *Call Center* 112 Ogan Lopian pada tahun 2018. Adapun bentuk pelayanan publik tersebut berupa aplikasi dan pengaduan kedaruratan melalui *call center* 112 yang dapat digunakan oleh masyarakat setempat di Kabupaten Purwakarta, pelayanan publik tersebut memiliki fungsi untuk melaporkan kejadian, memonitor kejadian, menganalisis kejadian, mengendalikan berbagai sumber daya, menghubungkan dengan OPD lain di daerah Purwakarta, serta digunakan untuk mengevaluasi

berbagai aspek permasalahan yang hadir di masyarakat agar bentuk pelayanan publik tersebut dapat berjalan maksimal, efektif, dan efisien.

Terdapat landasan hukum yang digunakan oleh pelaksana layanan publik atau implementor pelaksana program tersebut yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam hal ini keterbukaan informasi pada sektor publik sangat diperlukan oleh negara-negara demokratis seperti Indonesia, yakni keterbukaan informasi dapat dilakukan dengan penyebaran berbagai informasi pada sektor publik dan sektor publik melakukan transparansi penyelenggaraan negara yang berkaitan erat dengan kepentingan masyarakat umum. Selanjutnya, mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam hal ini dapat diuraikan makna pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan dari pemerintah sesuai dengan tatacara dan aturan pokok yang ada serta ditujukan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dalam wujud pelayanan publik. Kemudian, terdapat Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Purwakarta. Adanya peraturan bupati tersebut memperkuat landasan hukum di wilayah pemerintahan Kabupaten Purwakarta yang mana dalam pengelolaan informasi publik harus dilaksanakan secara terbuka, hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan partisipasi publik serta meningkatkan rasa tanggungjawab yang tinggi di wilayah pemerintahan. Serta terdapat Surat Keputusan Bupati Purwakarta Nomor: 487/Kep.86-Diskominfo/27 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta. Hasil keputusan bupati tersebut menerangkan bahwa terdapat pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) berasal dari pegawai diskominfo dan bertanggungjawab secara penuh kepada pemerintah daerah tersebut.

Upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta melalui kebijakan program Ogan Lopian berupa fitur dalam aplikasi dan layanan panggilan kegawatdaruratan *call center* 112 memiliki tujuan untuk meningkatkan efektifitas penanganan informasi yang ada di masyarakat sehingga tepat sasaran, melakukan analisa lebih detail terhadap informasi aduan yang berasal dari sistem aplikasi dan *call center* 112 Ogan Lopian, serta meningkatkan evaluasi secara berkala terhadap hasil yang telah dicapai dan menemukan solusi atas permasalahan yang ada di masyarakat.

Era digitalisasi memberikan dampak yang hebat bagi perkembangan teknologi dan informasi sehingga seluruh aspek lapisan masyarakat diharapkan mampu mengikuti era perkembangan tersebut. Namun fakta yang terjadi di lapangan tidak semua keinginan harus sesuai dengan kenyataan, perbedaan kemampuan setiap individu dalam penggunaan teknologi dapat dilihat dengan kecenderungan generasi millennial lebih aktif menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi melalui *gadget* atau *smartphone* yang dimilikinya didukung dengan kemudahan akses jaringan internet, sedangkan di lain sisi banyak masyarakat yang sebagian besar bapak-bapak atau ibu-ibu berusia lanjut di suatu desa merasa kesulitan mengakses teknologi informasi dari *smartphone* yang memiliki akses kemudahan internet. Hal ini merupakan salah satu bentuk permasalahan yang terjadi di masyarakat, sehingga mendorong pemangku kebijakan atau pemerintah untuk dapat menciptakan atau menghadirkan solusi dan alternatif lain untuk mengoptimalkan peranan pelayanan terhadap publik. Dalam hal ini, pemerintah Kabupaten Purwakarta melalui Diskominfo Purwakarta mengeluarkan alternatif solusi lainnya berupa layanan pengaduan dan kegawatdaruratan melalui *Call Center* 112 Ogan Lopian Purwakarta, adanya alternatif layanan publik ini dikembangkan untuk memudahkan seluruh lapisan masyarakat di Purwakarta untuk dapat berpartisipasi dalam pelayanan publik. Dilihat tidak semua masyarakat Purwakarta memiliki *gadget* atau *smartphone* yang mumpuni dalam hal kecanggihan teknologi untuk lebih leluasa menjangkau layanan akses internet serta belum merata akses (sinyal) internet diseluruh daerah-daerah atau desa-desa yang ada di Purwakarta.

Pelayanan publik berbasis elektronik seperti aplikasi ogan lopian dan *call center* 112 Ogan Lopian dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat asli Kabupaten Purwakarta. Fitur yang tersedia yakni seperti fasilitas kesehatan baik dokter maupun bidan, maps atau petunjuk jalan untuk mengarahkan lokasi penting, informasi mengenai destinasi wisata, layanan aduan masyarakat, layanan darurat penyedia mobil ambulan, dan layanan pencarian seseorang yang ahli di bidang bangunan (tukang).

METODE

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, dikarenakan pendekatan tersebut dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi serta memiliki pandangan terhadap objek yang sedang diteliti. Peneliti menyadari kemudahan akses dalam penelitian dengan metode kualitatif dapat dirasakan karena peneliti dapat berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian sehingga lebih mudah untuk mencari dan mendapatkan informasi mengenai kebutuhan penelitian, mengetahui dan berbagi sudut pandang, mengenali karakter individu atau kelompok yang sedang diteliti, serta memperoleh deskripsi berdasarkan data akurat sesuai fakta yang ada dilapangan.

Adapun subjek yang dipilih untuk melengkapi hasil analisis dari kegiatan penelitian yaitu pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta serta masyarakat Purwakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melaksanakan observasi lapangan, kegiatan wawancara, serta pengambilan gambar atau dokumentasi untuk kebutuhan penelitian. Kemudian, teknik analisis data yang digunakan adalah melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dalam penelitian. Waktu penelitian dilakukan sejak 5 November 2019 hingga 18 November 2019, adapun lokasi penelitian berada di Kabupaten Purwakarta yaitu Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, Alun-Alun Purwakarta, dan sekitar Taman Wisata Air Mancur Sribaduga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian permasalahan yang terdapat dalam pendahuluan, maka fokus penelitian ini adalah mengenai Implementasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi dan *Call Center* 112 Ogan Lopian yang terdapat di Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat.

Pelayanan publik berbasis *e-government*

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan melayani atau memberikan pelayanan keperluan masyarakat umum yang memiliki kepentingan pada instansi tertentu, kegiatan pelayanan atau melayani harus sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Gronroos (1990:27), menyatakan arti pelayanan publik yakni suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba atau sentuh) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan dengan tujuan untuk memberi solusi pemecahan masalah konsumen atau pelanggan.

Menurut Moenir (2001:13), dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak dan kebutuhannya. Terdapat tujuan pelayanan publik yaitu dengan mempersiapkan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau kebutuhan publik dengan cara tersedianya akses yang telah disediakan dan direncanakan oleh pemegang kebijakan atau pemerintah. Lalu, menurut Moenir (2001:13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar, yaitu: 1) hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak, 2) pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat agar berjalan secara efektif dan efisien, 3) kualitas dapat dilihat melalui proses dan hasil pelayanan umum, dimana pelayanan tersebut harus diupayakan untuk memberi kepuasan, kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum agar dapat dipertanggungjawabkan, 4) apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah cenderung mahal dan membutuhkan biaya, maka instansi pemerintahan tersebut berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Menurut AG. Subarsono (2005), pelayanan publik di definisikan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna disini adalah masyarakat yang menerima bentuk pelayanan dari pemerintah.

Berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat diartikan dan dijelaskan kembali bahwa pelayanan publik adalah aktivitas berbentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat dengan harapan aktivitas pelayanan tersebut dapat memberikan akses kemudahan, kenyamanan, dan menjadi solusi atas permasalahan yang ada pada sektor publik.

Terdapat inovasi perkembangan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat dengan mengikuti era perkembangan zaman digitalisasi yakni bentuk pelayanan terhadap publik bisa dilakukan melalui alat elektronik atau lebih dikenal dengan sebutan *e-government*. *E-government* memiliki tujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ditunjang oleh akses layanan internet untuk menjalankan sistem pemerintahan, hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan sehingga kinerja tersebut bisa lebih efektif dan efisien.

Menurut Wyld dalam Alkadun (2009:131), *e-government* adalah pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengumpulkan informasi, menyebarkan informasi, dan mengkomunikasikannya sebagai bentuk fasilitas transaksi dan perizinan untuk mencapai tujuan.

Lalu, menurut Indrajit (2002:4), *e-government* didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau stakeholder, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berjalan.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (kemkominfo) terdapat definisi mengenai *e-government* yakni sebagai aplikasi teknologi informasi memanfaatkan layanan internet dan perangkat digital lainnya untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, badan usaha, pegawai, dan lembaga terkait lainnya berbasis *online*.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melalui *e-government* merupakan sebuah upaya peningkatan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi elektronik (internet) agar proses melayani lebih mudah, transparan, efektif, efisien serta lebih mudah pemerintahan mencapai *good governance*.

Ogan lopian

Ogan Lopian merupakan sebuah pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi menggunakan alat elektronik melalui aplikasi dan panggilan kegawatdaruratan *call center* 112 Ogan Lopian. Pelayanan ini disediakan oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, layanan tersebut hadir dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan melalui teknologi. Kemajuan teknologi di era digitalisasi semakin pesat, sehingga manusia umumnya harus bisa beradaptasi dan merespon lebih cepat terhadap perkembangan teknologi dan informasi tersebut.

Dikutip melalui website resmi Pemkab Purwakarta, Ogan Lopian merupakan aplikasi resmi pemerintah yang berfungsi untuk memonitor, menghubungkan, menganalisa, serta mengendalikan sumber daya yang ada dalam kota agar dapat dimanfaatkan dengan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut mendorong pelayanan terhadap masyarakat akan lebih maksimal. Adapun tujuan utama, yakni: meningkatkan efektifitas dalam penanganan informasi yang terjadi di masyarakat sehingga tepat sasaran, melakukan analisa dengan detail terhadap informasi aduan yang berasal dari sistem aplikasi Ogan Lopian Mobile dan Ogan Lopian Internal milik Pemkab Purwakarta, menentukan daerah yang berpotensi memiliki kendala berdasarkan sistem ogan lopian, dan meningkatkan evaluasi berkala terhadap hasil yang telah dicapai serta penanganan suatu masalah.

Adapun Denny selaku Kasi Integrasi Diskominfo Purwakarta menjelaskan asal mula penamaan aplikasi layanan publik berbasis elektronik tersebut sehingga memiliki pengaruh untuk keberlangsungan pengoperasian dalam sistem pelayanan. Hadirnya Ogan Lopian merupakan keinginan pemerintah Purwakarta memiliki layanan publik yang terpusat atau *comand center*. Penamaan layanan Ogan Lopian dipilih oleh Bapak Dedi Mulyadi selaku Bupati tahun 2017, dikarenakan kecintaannya terhadap budaya pewayangan. Adapun nama Ogan Lopian tersebut dipilih karena memiliki arti dari senjata Batara Kresna yang dapat melihat kejadian sebelum dan kejadian yang akan datang. (wawancara pribadi, 14 November 2019)

Pemerintah Purwakarta berupaya untuk terus berinovasi memanfaatkan teknologi sebagai bentuk pelayanan kepada publik, Ogan Lopian terbagi menjadi dua kategori yakni Aplikasi Ogan Lopian

yang dapat diunduh di playstore melalui *gadget* atau *smartphone* serta layanan pengaduan dan panggilan gawat darurat melalui *Call Center* 112 Ogan Lopian. Layanan publik ini berada dibawah pantauan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta serta di pertanggungjawabkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta. Adapun aplikasi sudah lebih dulu hadir sejak 17 Juli 2017 sedangkan layanan *call center* 112 hadir pada 9 Agustus 2018.

Cakupan fitur yang terdapat dalam aplikasi ogan lopian, yaitu:

Destinasi Wisata, tujuan dari fitur ini adalah sebagai sarana mengenalkan, memperlihatkan, dan menunjukan arah lokasi wisata, sejarah, budaya, alam dan berbagai tempat penting lainnya yang tersedia di wilayah Purwakarta;

Laporan Warga, tujuan fitur ini adalah sebagai bentuk laporan aduan masyarakat Purwakarta yang dirasa perlu bantuan ataupun perbaikan dari permasalahan yang ada. Contoh: aduan mengenai sampah yang berserakan;

Sampurasun Ambulance, tujuan adanya fitur ini adalah layanan ambulan gratis bagi masyarakat Purwakarta yang membutuhkan;

Sampurasun Dokter, merupakan fitur layanan kesehatan bagi masyarakat yang urgent membutuhkan kemudahan akses kesehatan sehingga dokter bisa datang kerumah;

Sampurasun Bidan, bisa digunakan untuk mencari bidan di area terdekat dari pelapor;

Sampurasun Tukang, merupakan inovasi pengembangan fitur terbaru di aplikasi ogan lopian ini dimana masyarakat yang membutuhkan tenaga pertukangan bisa diakses melalui fitur ini; dan



Lokasi penting sama halnya dengan fitur petunjuk arah (maps) untuk mencari lokasi yang akan dituju.

Dapat dilihat gambar aplikasi Ogan Lopian, sebagai berikut:

Gambar 1. Aplikasi ogan lopian purwakarta

Adapun cara menggunakan aplikasi ini dimulai dengan mendownload aplikasi Ogan Lopian di playstore, kemudian meregistrasi ulang menggunakan KTP Purwakarta serta memberikan *password* untuk bisa menikmati layanan aplikasi. Aplikasi ini sudah memiliki pengguna diatas 10.000 dan memiliki rating diatas 3. Adapun masyarakat luar Kabupaten Purwakarta bisa menggunakan aplikasi ini namun beberapa fitur tidak disediakan untuk masyarakat luar Kabupaten Purwakarta seperti fitur laporan warga, cara menggunakannya dengan mendownload aplikasi Ogan Lopian melalui playstore dan memilih pengguna aplikasi dari luar Kabupaten Purwakarta kemudian mengisi alamat email serta *password*, verifikasi akun (pengguna) akan dikirimkan link melalui email dalam jangka waktu 1x24jam, setelah mendapat link dalam email aplikasi dapat tersinkronisasi dan dapat digunakan.

Selanjutnya, layanan aduan dan panggilan kegawatdaruratan yang dapat diakses melalui *Call Center* 112 Ogan Lopian hadir sebagai solusi dari permasalahan masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* atau *gadget*. Fitur ini lebih mudah digunakan karena pengguna tidak perlu melakukan registrasi pendaftaran akun terlebih dahulu, masyarakat hanya perlu berada dalam mode panggilan (telepon) dengan nomor tujuan 112 yang kemudian secara langsung akan terhubung dengan operator ogan lopian dan dapat langsung menanyakan kebutuhan atau kepentingan dalam permasalahan yang sedang dihadapi pengguna (penelepon). Apabila sudah menjelaskan jenis kebutuhan kepada operator maka pihak operator harus segera menghubungkan kepada OPD lain sesuai kebutuhan pengguna.

Dilansir melalui laman resmi Pemkab Purwakarta. Adanya jenis layanan call center 112 merupakan nomor tunggal panggilan darurat (*emergency call center*) yang dapat menerima serta mengirimkan permintaan bantuan pertolongan dari masyarakat. Kabupaten Purwakarta merupakan daerah ke-19 di Indonesia yang menggunakan layanan tersebut. Layanan tersebut merupakan bentuk kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Purwakarta dengan PT.Telkom Indonesia.

Dicky menegaskan bahwa mendukung Pemerintah Kabupaten dan Diskominfo Purwakarta dalam pelaksanaan layanan *call center* 112 Ogan Lopian ini, layanan tersebut memudahkan masyarakat dan juga telah terintegrasi dengan banyak pihak termasuk pihak kepolisian sehingga polisi dapat memainkan perannya untuk membantu menjaga ketertiban dan keamanan wilayah Purwakarta. (komunikasi pribadi, 10 November 2019).

Berdasarkan informasi Diskominfo Purwakarta tertera jelas jumlah laporan layanan panggilan darurat yang diakses melalui *call center* Ogan Lopian 112, yaitu:

Tabel 1. Jumlah laporan pengaduan

Laporan pengaduan	
2018	2019
23	150

Terlihat adanya jumlah kenaikan laporan yang diterima dari diskominfo melalui aduan masyarakat. Adapun data rekapitulasi laporan dimulai dari bulan Oktober 2018 sampai dengan 11 November 2019, dan jenis permintaan pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat, yaitu:

Tabel 2. Jumlah layanan pengaduan

Jenis Layanan	Jumlah Permintaan
Rumah Sakit	17
Jasa Marga	8
PLN	31
PDAM	3
Puskesmas	10
Satpol PP	6
Damkar	37
Ambulan	8
Polisi	9
Buser	1
Bina Marga	5
Jasa Marga	4
Pos Siaga	1
KPAI	1
PJT	1
Kereta Layon	1
Kecamatan	5
Sekretariat Daerah	4
Dinas Tata Ruang dan Permukiman	6
Dinas Perhubungan	1
Dinas Sosial	6
Dinas Komunikasi dan Informatika	1
Dinas Lingkungan Hidup	2
Dinas Pendidikan	1

Dinas Peternakan	2
Bagian Umum	1
Permohonan Dana	1
Total Layanan Pengaduan	173

Sarana dan prasarana merupakan penunjang agar bentuk pelayanan dapat berlangsung secara optimal, adapun sarana dan prasarana yang digunakan untuk layanan Ogan Lopian tersebut, yaitu: Lobby ogan lopian, terdapat meja resepsionis, kursi kantor, sofa, meja, lemari, dispenser, kipas angin, komputer, keyboard, *mouse*, dan tempat sampah.

Ruang meeting, terdapat meja, kursi kantor, AC, kursi tamu, komputer, dan lemari.

Ruang operator, terdapat komputer, CPU, *mouse*, keyboard, meja, kursi kantor, AC, *walkie talkie*, telepon, *headset Call Center*, *wall display*, *Smart Glass*, CCTV, dan *access door*.

Dapat dilihat upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk mengoptimalkan bentuk pelayanan publik berbasis elektronik dengan memenuhi sarana dan prasarana agar pelaksanaan *e-government* sebagai bentuk pelayanan yang *good governance* dapat tercapai dengan baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan tersebut.

Implementasi pelayanan publik melalui aplikasi ogan lopian di kabupaten purwakarta

Untuk menganalisis penelitian, peneliti menggunakan teori Charles O Jones (1996) didalam Agustino (2016:154-155), dikatakan bahwa terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan. Tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan adalah: a) Organisasi, b) Interpretasi, dan c) Penerapan:

Organisasi, yaitu merupakan suatu pembentukan atau penataan ulang kembali jenis sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan tersebut dapat memberikan dampak atau hasil. Adanya sumber daya tersebut merupakan sebuah cara yang digunakan untuk pelaksanaan kebijakan atau program pelayanan;

Interpretasi, merupakan penafsiran dari bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima kemudian dilaksanakan. Lalu, interpretasi dapat dilakukan dengan komunikasi antara dua orang atau lebih sehingga pelayanan dapat dilaksanakan atau dapat disebut juga sebagai metode komunikasi dalam pelayanan; dan

Penerapan, dalam hal ini merupakan sebuah ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau yang lainnya disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program serta adanya persyaratan yang telah ditentukan agar optimal proses pelayanan tersebut.

Analisis yang digunakan dalam penelitian Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian di Purwakarta menggunakan teori yang dikemukakan oleh Charles O. Jones, dalam hal ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas dan akses kemudahan pelayanan kepada masyarakat akan semakin bertambah. Hasil analisis sebagai berikut:

Organisasi

Organisasi dalam analisis penelitian ini yaitu sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan layanan publik menggunakan aplikasi dan panggilan darurat (*emergency*) *call center* 112 Ogan Lopian yang termasuk di dalamnya jenis sumber daya manusia, waktu, dan benda atau jasa.

Adanya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik di Purwakarta adalah dengan adanya pegawai diskominfo yang terbagi dalam beberapa bidang yaitu kasubag perencanaan dan pelaporan, kasubag kepegawaian dan umum, kasubag keuangan, bidang statistik dan persandian, bidang informasi dan komunikasi, bidang teknologi informasi, dan bidang aplikasi telematika. Setiap bidang menjalankan perannya sesuai dengan aturan yang ada, adapun kinerja lain yang dapat dilihat seperti adanya petugas operator, petugas layanan panggilan darurat, petugas di lobby ruang ogan lopian, petugas bagian penerimaan tamu, dan Kepala Dinas sebagai penanggung jawab kegiatan layanan publik berbasis elektronik tersebut.

Selanjutnya, sumber daya waktu, dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik ini aplikasi dan panggilan darurat dapat diakses dalam 24 jam *full (non-stop)*, hal ini dilakukan agar pelayanan terhadap masyarakat terselenggara secara maksimal dan bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa segera ditangani sehingga mengurangi resiko hal-hal yang tidak diinginkan dari permasalahan masyarakat yang melaporkan kejadian tersebut.

Dalam sumber daya barang atau jasa, pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi membutuhkan alat-alat elektronik agar pelayanan dapat berjalan dan pelaksanaannya sesuai dengan aturan. Dalam hal ini sarana dan prasarana menjadi alat ukur penunjang keberhasilan sebuah pelayanan elektronik seperti adanya CCTV yang tersebar di Purwakarta, komputer, telepon, *walkie talkie*, mobil dinas diskominfo yang dapat digunakan untuk sosialisasi program pelayanan publik melalui aplikasi dan panggilan darurat 112 ogan lopian ke desa-desa. Namun, hal lain yang menjadi perhatian adalah Diskominfo Purwakarta belum memiliki area kantor yang menjangkau seluruh bagian dalam satu gedung, area ruang kantor antara satu bagian ke bagian lainnya cukup berjauhan berjarak kurang lebih sekitar 700meter. Adapun kinerja pegawai setiap bidangnya cukup baik dimana terlihat sikap keramahan dan kesigapan pegawai memberikan informasi mengenai Ogan Lopian sehingga dapat memberikan informasi yang jelas bagi masyarakat.

Interpretasi

Dalam penelitian yang dilakukan di Purwakarta ini, interpretasi dilakukan dengan cara penyampaian informasi dan memberikan pemahaman mengenai pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi dan *Call Center (emergency call)* 112 Ogan Lopian yang dilakukan oleh pegawai diskominfo dengan melakukan sosialisasi kepada kepala desa atau staff dalam kegiatan rapat minggon kecamatan. Kemudian, sosialisasi juga terus dilakukan oleh dinas tersebut dengan menggunakan jejaring sosial atau sosial media seperti instagram, twitter, facebook, channel youtube, dan laman web resmi Pemkab Purwarta. Adapun Relawan TIK yang terdiri dari kalangan pelajar ikut serta mensosialisasikan aplikasi Ogan kepada teman-teman sebayanya di lingkungan sekolah. Serta adanya *standing banner*, *baligho*, dan brosur di area kantor diskominfo Purwakarta merupakan sebuah bentuk sosialisasi secara visual atau gambar yang ditujukan untuk masyarakat. Upaya sosialisasi tersebut diharapkan semakin meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai ogan lopian yang diselenggarakan oleh Pemkab Purwakarta, dan juga meningkatkan partisipasi publik terhadap pelayanan publik melalui alat elektronik.

Penerapan

Dalam penerapan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik ini dapat dilakukan dengan cara memiliki akun apabila layanan ingin digunakan melalui aplikasi ogan lopian. Aplikasi ogan sendiri bisa diakses dengan menggunakan *smartphone* individu dengan mendownload di playstore dengan ketentuan saat registrasi harus menggunakan KTP berdomisili Purwakarta sehingga akses login atau tersinkronisasi antara KTP dengan data wilayah akan lebih cepat sehingga fitur dalam aplikasi pun lebih mudah digunakan. Jika masyarakat dari luar daerah Purwakarta ingin mengakses atau menikmati layanan fitur ogan bisa saja dengan men-download dan diawal laman aplikasi terdapat instruksi pilihan mengenai masyarakat berasal dari kabupaten asli Purwakarta atau dari luar kabupaten sehingga pengguna tersebut harus memilih domisili luar kabupaten dan pengguna tersebut harus menunggu verifikasi untuk mendapatkan link melalui email untuk dapat mengakses aplikasi tersebut. Adapun verifikasi email untuk mendapatkan link tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama bisa sampai satu hari, sehingga aplikasi tersebut tidak bisa langsung digunakan serta pada beberapa fitur seperti laporan masyarakat pun tidak bisa digunakan. Dikarenakan sebelum mengakses fitur tersebut seorang user (pengguna) harus memasukan NIK KTP Purwakarta, dikatakan pula oleh pegawai dinas hal tersebut dilakukan untuk menghindari laporan yang cenderung hoax atau palsu.

Akses jaringan internet di Purwakarta sendiri belum merata hingga ke pelosok-pelosok desa, hal ini menjadi sebuah masalah jenis layanan publik berbasis elektronik belum menjangkau wilayah pedesaan atau belum bisa digunakan di desa yang jauh dari sudut kota Purwakarta. Masyarakat yang tinggal di pedesaan pun jarang memiliki *gadget* atau *smartphone* sehingga terlihat jelas aplikasi ini tidak akan bisa diakses oleh masyarakat tersebut. Masyarakat yang cenderung bapak-bapak atau ibu-ibu yang berusia lanjut pun sulit mengakses aplikasi ini, kebanyakan pengguna dari aplikasi pun lokasi tempat tinggalnya berada di daerah perkotaan dan sebagian besar berasal dari generasi muda (millenial) yang cenderung lebih peduli akan kemajuan teknologi tersebut.

Lain hal jika penerapan dilakukan melalui panggilan darurat 112 atau *emergency call* Ogan Lopian. Seluruh masyarakat kabupaten Purwakarta bisa lebih mudah menggunakannya cukup dengan menggunakan fitur telepon dengan nomor tujuan yaitu 112, proses layanan akan lebih cepat ditanggapi dikarenakan terjadi komunikasi langsung secara dua arah dan secara langsung pengguna (penelepon)

bisa melaporkan permasalahan yang ada sehingga pengguna bisa langsung disalurkan kebutuhannya dengan OPD (organisasi perangkat daerah) yang bersangkutan untuk menindak lanjuti dan mendapat solusi atas penyelesaian masalah tersebut. Layanan *emergency call* 112 ini, pengguna tidak harus memiliki KTP domisili Purwakarta atau menjadi masyarakat asli daerah tersebut. Fakta disampaikan oleh pegawai dinas jika seseorang sedang berada di wilayah Purwakarta dan kondisinya sedang membutuhkan bantuan pertolongan secara cepat bisa segera menghubungi 112. Sebagai contoh apabila mobil sedang berada pada kondisi turun mesin yang menyebabkan mati atau mogok di wilayah jalur Tol Purwakarta, pemilik mobil tersebut bisa menggunakan layanan 112 untuk dihubungkan secara langsung dengan pihak jasa margas.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini yang membahas mengenai Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Ogan Lopian di Purwakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi pelaksanaan pelayanan elektronik di Kabupaten Purwakarta sudah berkembang dari tahun 2017 hingga sekarang ini dan pelayanan tersebut berjalan dengan baik. Purwakarta termasuk salah satu kabupaten di Indonesia yang sedang mengembangkan daerahnya untuk menerapkan sistem *smart city* dan termasuk daerah ke-19 yang menggunakan *Call Center* 112, adanya pendelegasian wewenang dari Bupati kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menyelenggarakan pelayanan publik melalui teknologi serta ditunjang dengan sarana dan prasarana untuk menerapkan program, memanfaatkan teknologi, dan menciptakan pengelolaan pemerintahan agar semakin baik kedepannya dan dapat mencapai *good governance*. Pegawai penyelenggara Ogan Lopian di Purwakarta meliputi Kepala Dinas, Sekretaris, Kasubag Perencanaan dan Pelaporan, Kasubag Kepegawaian dan Umum, Kasubag Keuangan, serta seluruh jajaran pegawai di bidang statistik dan persandian, bidang informasi dan komunikasi, bidang teknologi informatika, serta bidang aplikasi telematika. Dalam Ogan Lopian terbagi menjadi dua jenis pelayanan yaitu pelayanan melalui aplikasi dan pelayanan melalui panggilan darurat pengaduan (*emergency call* 112). Dalam pengaduan layanan tersebut terdapat cara-cara yang harus dipahami oleh penggunaannya sehingga menghindari tindakan pelaporan masyarakat yang bersifat palsu dan *hoax*. Apabila ditemukan laporan aduan yang tidak benar maka pelapor tersebut bisa dilaporkan ke pihak berwajib, hal ini dilakukan sebagai upaya menghindari adanya aduan yang tidak benar yang terjadi di masyarakat.

Selanjutnya, layanan elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat berdampak mudah, efektif, dan efisien, sehingga perbaikan mutu pelayanan terhadap sektor publik semakin terasa di kalangan masyarakat. Kemudian aspirasi lebih mudah disampaikan tidak perlu mendatangi kantor publik, namun informasi publik bisa diketahui dan diakses oleh seluruh masyarakat purwakarta. Dalam melakukan pelaporan atau pengaduan user (pengguna) tidak dikenakan biaya.

Kegiatan atau tindakan yang diperhatikan dalam implementasi menurut Charles O.Jones adalah sebagai berikut:

Organisasi, dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi dan call center dapat dilihat melalui sumber daya manusia yang telah dibentuk pegawai diskominfo yang terbagi atas kinerja bidang masing-masing, adapun sumber daya waktu jenis layanan pengaduan ini dapat diakses atau dilakukan full 24jam karena layanan ini bersifat darurat atau genting, dan sumber daya barang atau jasa dilihat sarana dan prasarana sudah terbilang cukup memadai sesuai dengan kebutuhan, sikap pelayanan dari pegawai pun sigap dan ramah untuk menginformasikan hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, kemudian hal yang perlu diperhatikan adalah dikarenakan diskominfo Purwakarta belum memiliki gedung untuk menampung semua bidang dalam satu tempat hal ini cukup menyulitkan apabila membutuhkan informasi dari satu bidang ke bidang lainnya karena lokasi tersebut lumayan jauh;

Interpretasi, disini pihak pegawai diskominfo telah melakukan sosialisasi mengenai ogan lopian sebagai layanan publik yang bisa digunakan khususnya oleh masyarakat Purwakarta. Sosialisasi disampaikan melalui sosial media (instagram, youtube, facebook, twitter), pada rapat minggon kecamatan, dan dilakukan pemasangan baligho dan standing banner serta brosur di area diskominfo sebagai faktor pendukung pengenalan aplikasi dan call center 112 kepada masyarakat umum; dan

Penerapan, untuk menjalankan laporan pengaduan dalam aplikasi pengguna (user) harus memiliki akun terlebih dahulu kemudian diregistrasikan dengan nomor NIK KTP domisili Purwakarta, selanjutnya aplikasi bisa digunakan. Untuk masyarakat luar Purwakarta sulit mengakses aplikasi ini karena proses verifikasi memberikan link ke email pengguna cenderung lama, sehingga aplikasi tidak bisa digunakan dengan cepat. Belum meratanya akses internet di Purwakarta sehingga masih ada desa yang belum memiliki kemudahan akses internet dalam pelayanan, pengguna aplikasi cenderung lebih banyak kaum muda yang tinggal di daerah perkotaan. Apabila menggunakan call center 112 bisa langsung menghubungi nomor tersebut. Layanan aduan ini dibebaskan dari biaya atau tidak ada pembayaran apabila ingin digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- April, Priskadini Insani. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (1), 25-31.
- Atthara, Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3 (1), 66-77.
- Juliarso, Ahmad. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10 (1), 16-24.
- Keputusan Bupati Purwakarta Nomor : 487/Kep.86-Diskominfo/2017 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta.
- Nur, Emilisyah. (2014). Penerapan E-Government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 18 (3), 265-279.
- Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Purwakarta.
- Rahmawati, Restu. Firman. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. *Jurnal Sosial Politik Humaniora*, 5 (2), 386-404.
- Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Purwakarta.
- Website Resmi Pemerintah Purwakarta www.purwakartakab.go.id