

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang umum dilakukan di setiap aktivitas yang ada di sebuah negara (Rianti et al., 2019). Pelayanan publik ialah suatu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan dan dijalankan oleh pemerintah yang mana dalam menyelenggarakannya harus dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditentukan (Suryana, 2018). Di Indonesia, pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mana pada Pasal 1 tertulis bahwa pelayanan publik merupakan sekumpulan aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi tiap kebutuhan seluruh masyarakat dalam hal barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang sesuai dengan undang-undang. Pelayanan publik dalam Susanto et al (2021) dikatakan memiliki hubungan langsung dengan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan, sehingga masyarakat memiliki hak untuk menilai bagaimana pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan pada hal tersebut, maka pemerintah dalam suatu negara memiliki kewajiban dan tanggung jawab penuh untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas demi mewujudkan pemerintahan yang baik (Sellang et al., 2019). Dapat dikatakan bahwa pemerintah memiliki peran yang cukup besar, serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam seluruh proses yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari profesionalitas, biaya, kualitas, serta kepastian waktu

dalam mencapai tujuan serta kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik (Endah & Vestikowati, 2021).

Saat ini memasuki era digital, dimana teknologi informasi berperan sebagai pondasi untuk transformasi penyelenggaraan pelayanan publik (Alim & Ibrahim, 2024). Selain itu munculnya era revolusi industri 4.0 juga memberikan dorongan kepada berbagai sektor yang ada di pemerintahan agar dapat terus memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin canggih (Kustiati, 2021). Melihat Pasal 23 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, di dalamnya menjelaskan perlunya sistem informasi yang bersifat nasional agar bisa mendapatkan dukungan informasi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang tersebut menjelaskan jika dalam mengelola sistem informasi, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sistem informasi elektronik atau non elektronik. Dengan kata lain pemerintah harus membuat sistem informasi secara nasional dengan memanfaatkan penggunaan teknologi dan melakukan penyesuaian dalam pelaksanaan pelayanan. Ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dalam setiap urusan pemerintahan, baik dalam pelayanan administrasi maupun kegiatan pemerintahan lainnya. Pemanfaatan teknologi yang semakin canggih ini diyakini akan memberikan kecepatan, kemudahan dan transparansi, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memberikan kepercayaannya terhadap pemerintah (Setiawati, 2023). Adanya sistem digitalisasi yang diterapkan secara tepat dalam penyelenggaraan pelayanan ini nantinya akan mendorong pelaksanaan tata kelola pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien (Febiyanti & Kriswibowo, 2023).

Pelayanan publik berbasis teknologi digital telah diterapkan pemerintah saat kebijakan pengembangan *e-government* dirumuskan (Arvianty & Fanida, 2020). Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di dalamnya mengemukakan pengembangan *e-government* ialah salah satu bentuk upaya yang dilaksanakan pemerintah agar penyelenggaraan pelayanan publik terlaksana secara optimal dengan penggunaan teknologi digital. Tujuan utamanya adalah agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih optimal, meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya (Gioh, 2021). Selain itu, juga akan menyebabkan perubahan kebiasaan pada masyarakat dimana dengan penggunaan teknologi pada pelayanan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena pemahaman akan teknologi yang berkembang ini akan lebih meningkat (Aziz et al., 2022). Pemerintah saat ini terus melakukan iniasi dalam mengembangkan *e-government* di Indonesia (Selfia et al., 2022). Hal itu dapat dilihat melalui berbagai inovasi-inovasi baru yang diberikan oleh pemerintah saat ini dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Dalam hal ini pemerintah tidak hanya menerapkan *e-government* pada satu bidang saja melainkan pada berbagai bidang, yang merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014, tepatnya di Pasal 7 dijelaskan bahwa terdapat berbagai sektor yang menjadi sektor prioritas pemerintah. Salah satu yang masuk dalam kategori sektor prioritas adalah *e-government* (Helpiastuti et al., 2023).

Pelayanan berbasis *e-government* saat ini semakin menunjukkan peningkatan. Sebagian besar sektor publik maupun swasta tidak lagi menyediakan

layanan tatap muka melainkan mereka lebih berfokus pada sebuah pelayanan *online* yang dapat diakses oleh masyarakat luas kapanpun mereka ingin mengakses dan dimanapun mereka berada tanpa harus datang kepada petugas pelayanan (Rahmadany, 2021). Berbagai inovasi program maupun aplikasi pelayanan diluncurkan dan diresmikan oleh pemerintah, baik dari pemerintah pusat maupun hingga tingkat desa, mereka berlomba-lomba memberikan sebuah ide-ide kreatif agar dapat digunakan dan dimanfaatkan guna memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan mudah untuk masyarakat. Berbagai bentuk pelayanan saat ini sudah dapat diakses secara *online*, misalnya saat ini terdapat *website* resmi yang dimiliki oleh pemerintah yang mana di dalamnya telah tersedia informasi, berita, mekanisme pengaduan, pelayanan dan segala hal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat lainnya.

Penerapan *e-government* pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah harus membuat pelayanan publik menjadi lebih baik, cepat dan efisien serta mendorong penggunaan prinsip-prinsip manajemen publik yang unggul (Laili & Kriswibowo, 2022). Kualitas kinerja pelayan publik diyakini akan mengalami peningkatan dengan adanya penggunaan *e-government* pada penyelenggaraan pelayanan (Sitompul & Widiyarta, 2023). Secara signifikan, di Indonesia pelaksanaan *e-government* terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat hasil survei *e-government* tahun 2022 yang menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat 77 pada tahun 2022 setelah mengalami kenaikan sebanyak 11 peringkat dari peringkat 88 di tahun 2020.

**Tabel 1.1 Ranking Indonesia dalam *E-government Development Index***

<i>E-Government Development Index</i>	2022	2020	2018
Indonesia (Rank)	77	88	107
Indonesia (Value)	0.71600	0.66120	0.52580

Sumber: *United Nation E-Government Knowledgebase*

Dari data di atas dapat dikatakan bahwa Indonesia telah berupaya untuk terus memberikan inovasi-inovasi baru berbasis digital. Hal tersebut telah dilakukan sejak dikeluarkannya berbagai regulasi terkait penerapan *e-government*. Salah satu daerah yang juga menerapkan pelayanan berbasis digital adalah Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan keikutsertaan Provinsi Jawa Timur dalam ajang *Innovative Government Award* (IGA), yang mana jika melihat data dari Kementerian Dalam Negeri, tahun 2021 pemerintah Provinsi Jawa Timur menduduki peringkat ke-5 dalam ajang IGA. Pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2022, Provinsi Jawa Timur berhasil menjadi pemenang dan menerima penghargaan sebagai Provinsi Terinovatif dalam ajang IGA.

Hal tersebut membuktikan bahwa pemerintah Provinsi Jawa Timur terus mengupayakan pelayanan berbasis digital dengan memberikan berbagai inovasi sebagai produk *e-government*. Saat ini banyak organisasi lembaga pusat ataupun daerah yang telah atau akan menerapkan *e-government* dalam menjalankan tugasnya, seperti munculnya situs *website* pemerintah daerah dan inovasi aplikasi di beberapa lembaga yang ada di Jawa Timur, misalnya aplikasi Si Mojo milik Pemerintah Kota Mojokerto, Jogja *Smart Service* milik Pemerintah Yogyakarta, Sidoarjo memiliki aplikasi SIPRAJA dan Pemerintah Kabupaten Jember memiliki aplikasi J-SIP (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Hal tersebut dapat menjadi bukti

bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur serius dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi.

Salah satu wilayah di Jawa Timur yaitu Kabupaten Gresik juga mengikuti daerah-daerah lain dalam rangka penerapan *e-government*. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjadi sebuah landasan bagi penyelenggaraan pemerintahan di seluruh daerah yang ada di Indonesia (Mariano, 2019). Penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi juga dijelaskan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan sesuai dengan aturan tersebut, pemerintah Kabupaten Gresik terus berupaya memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis digital. Hal tersebut diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Aturan tersebut ditetapkan agar dapat mengatur pelaksanaan SPBE di lingkungan pemerintahan Kabupaten Gresik untuk mewujudkan pelaksanaan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga pelayanan publik maupun non publik dapat dilakukan secara lebih optimal. Selain itu, dengan ditetapkannya aturan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan, pedoman dan panduan pelaksanaan SPBE sehingga dapat mewujudkan kepastian hukum dan ketertiban dalam penyelenggaraan sistem elektronik di daerah Kabupaten Gresik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Gresik diterapkan pada layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik berbasis elektronik (Zulfitra &

Ayuningtyas, 2023). Kedua layanan tersebut diterapkan salah satunya dengan menyusun dan mengembangkan sebuah aplikasi yang sesuai kebutuhan.

Salah satu inovasi milik Pemerintah Kabupaten Gresik adalah Gresikpedia sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang diresmikan pada bulan Maret 2021. Inovasi tersebut adalah hasil kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Aplikasi Gresikpedia dianggap sebagai transformasi dari aplikasi Gapuro Santri yang sempat ditunjukkan oleh Bupati Sambari saat masih menjadi Bupati Gresik pada tahun 2019 lalu. Hal tersebut dikarenakan kedua aplikasi ini memiliki kemiripan dalam segi tampilan dan menu-menu yang diberikan. Seperti yang diberitakan dalam *klikjatim.com* sebagai berikut:

**Klikjatim.com** – “Budi Raharjo, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, mengakui bahwa Gresikpedia adalah hasil transformasi dari Gapuro Santri. Ini berarti Gresikpedia tidak dikembangkan dari awal. Namun, Budi menolak jika perubahan tersebut hanya dianggap sebagai pergantian nama semata. Menurutnya, aplikasi Gapuro Santri sebenarnya merupakan versi beta yang digunakan sebagai uji coba untuk pembangunan aplikasi baru. Ada juga alasan khusus mengapa Gapuro Santri berubah nama menjadi Gresikpedia. Menurut Budi, berdasarkan survei pengenalan merek terhadap kata, Gresikpedia lebih dikenal sebagai merek daripada Gapuro Santri. Hal ini dilakukan untuk menghindari kebingungan dengan produk pelatihan startup digital dari *Google* yang disebut sebagai gapura digital. Gresikpedia sendiri merupakan ide dari Gus Yani, Bupati Gresik, dalam kerangka program nine portal, open access, dan one data. Jadi, transformasi ini bukan hanya sekadar perubahan nama, melainkan perubahan yang esensial.”

Sumber: <https://klikjatim.com/aplikasi-gresikpedia-ternyata-hasil-transformasi-produk-2019-perannya-disebut-belum-maksimal/> (diakses pada 28 September 2023)

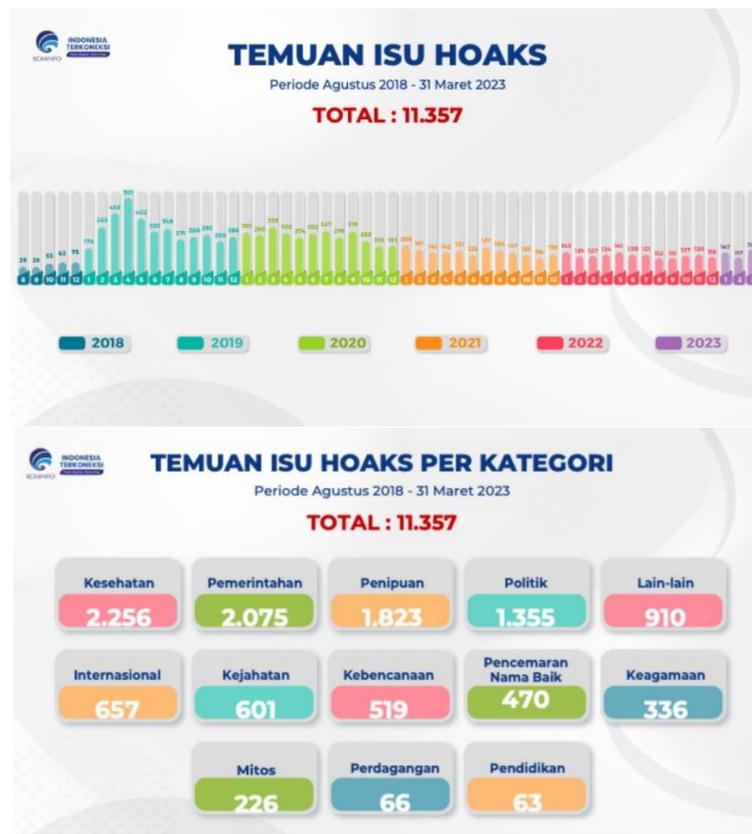
Berdasarkan berita di atas, aplikasi Gresikpedia dapat dikatakan sebagai pengganti aplikasi Gapuro Santri tetapi inovasi aplikasi Gresikpedia pada dasarnya merupakan ide yang dikemukakan oleh Bupati Gresik saat ini yaitu Fandi Akhmad

Yani atau lebih akrab disebut Gus Yani. Aplikasi Gresikpedia merupakan salah satu produk dari program kerja Gus Yani dan Bu Min selaku Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Gresik. Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan *e-government*, keduanya berupaya mengembangkan aplikasi Gresikpedia dan akan bekerjasama dengan beberapa komunitas sebagai media sinkronisasi data hingga membentuk sistem informasi yang terintegrasi dalam satu sistem agar bisa diakses oleh seluruh masyarakat Gresik. Seperti yang disampaikan oleh Bupati dan Wakil Bupati Gresik, H. Fandi Akhmad Yani dan Hj. Aminatun Habibah yang tertulis dalam berita *gresikkab.go.id* sebagai berikut:

**Gresikkab.go.id** – “Misi utama kami adalah mencapai Gresik yang baru, di mana masyarakatnya mandiri, sejahtera, berdaya saing, dan berkemajuan dengan berlandaskan akhlakul karimah. Dari visi misi tersebut, kami merumuskannya menjadi program 99 hari kerja pertama Gus Yani dan Bu Min. Kami akan menjalin kolaborasi dengan berbagai komunitas untuk menyelaraskan data dan mengintegrasikan sistem informasi guna menciptakan sistem data rujukan tunggal yang dapat diakses oleh semua warga Kabupaten Gresik (*One Data, One Portal, and Open Access*).”  
Sumber: <https://gresikkab.go.id/berita/122-gus-yani-bupati-gresik-melaunching-pogram-99-hari-nawa-karsa> (diakses pada 28 September 2023)

Aplikasi Gresikpedia merupakan aplikasi utama masyarakat Gresik dalam mendapatkan layanan dan informasi publik. Aplikasi ini dibuat karena Pemerintah Kabupaten Gresik menyadari bahwa masyarakat di Indonesia bahkan di dunia memanfaatkan adanya google untuk mencari dan mendapatkan informasi (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Tak terkecuali masyarakat Gresik juga menggunakan google untuk memperoleh informasi yang sifatnya lokal. Hal tersebut mengakibatkan adanya kemungkinan kesalahan informasi karena kredibilitas informasi yang didapatkan tidak memiliki kepastian. Ketidakpastian

informasi ini salah satu faktor penyebab banyaknya berita hoaks yang ada di Indonesia (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Bersumber dari data Kominfo, tahun 2023 awal teridentifikasi kurang lebih 425 isu hoaks. Jumlah tersebut mengalami kenaikan dari data berita hoaks pada tahun 2022 yang hanya mencapai 393 isu hoaks.



**Gambar 1.1 Temuan Isu Hoaks Periode Agustus 2018-31 Maret 2023**

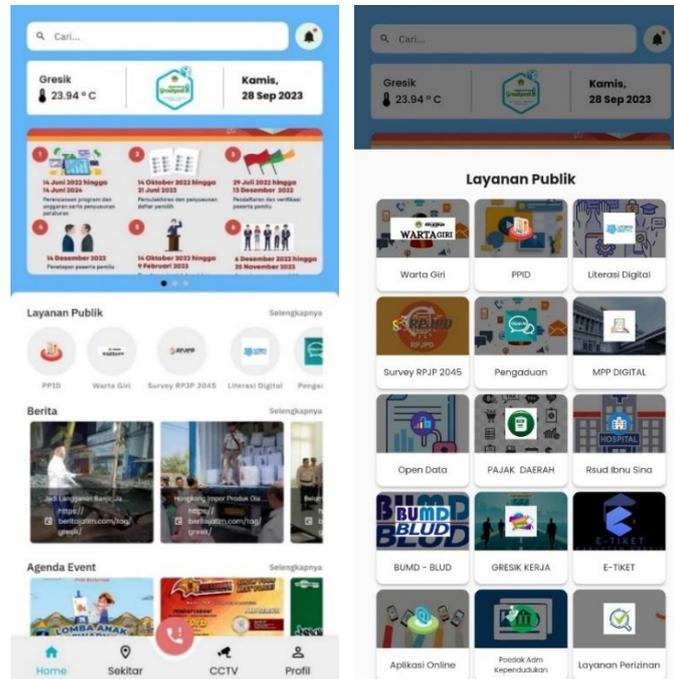
Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2023

Dilihat dari rincian berita hoaks di atas, dapat disimpulkan bahwa kategori kesehatan memiliki jumlah tertinggi yaitu 2.256 isu hoaks dalam periode Agustus hingga Maret 2023. Sedangkan kategori tertinggi kedua diduduki oleh kategori pemerintah dengan jumlah 2.075 isu hoaks. Permasalahan terkait banyaknya isu hoaks menjadi salah satu alasan dibentuknya sebuah inovasi Gresikpedia yaitu

aplikasi pelayanan berbasis *e-government* di Kabupaten Gresik dengan memanfaatkan teknologi digital dengan menghubungkan beberapa layanan di Kabupaten Gresik ke dalam satu *platform* yaitu aplikasi Gresikpedia (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Sehingga masyarakat Gresik akan lebih mudah mencari informasi berita ataupun layanan publik hanya dengan satu aplikasi saja. Masyarakat juga tidak perlu khawatir adanya informasi palsu atau hoaks, penipuan, aplikasi palsu, *cyber crime* dan masalah lainnya yang seringkali terjadi di dunia internet karena aplikasi Gresikpedia ini diciptakan untuk mengurangi dan mencegah terjadinya permasalahan tersebut (Kurniawati & Prastyawan, 2023).

Pada dasarnya aplikasi Gresikpedia ini memiliki banyak fitur menu pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Gresik. Pada menu utama akan terlihat informasi tanggal, hari dan tahun serta terdapat informasi suhu Kabupaten Gresik yang setiap harinya otomatis terupdate. Pada menu utama juga terdapat beberapa fitur seperti menu layanan publik, berita, agenda *event*, informasi dan lokasi, wisata dan kuliner, serta menu CCTV. Dalam menu-menu tersebut masing-masing memiliki sub menu di dalamnya. Pada menu layanan publik ada 15 sub menu yaitu warta giri, PPID, literasi digital, survey RPJP 2045, pengaduan, MPP digital, open data, pajak daerah, RS. Ibnu Sina, BUMD-BULD, Gresik kerja, e-tiket, aplikasi *online*, poedak administrasi kependudukan dan layanan perizinan. Pada masing-masing sub menu tersebut tercantum sebuah informasi pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan, misalnya pada sub menu pajak daerah di dalamnya terhubung dengan sistem

aplikasi mengenai informasi layanan *online* pajak milik BPPKAD Kabupaten Gresik yaitu SILOPINTER.



**Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Gresikpedia**  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

Gambar di atas merupakan tampilan aplikasi Gresikpedia dimana pada menu berita, masyarakat dapat mencari dan mengakses berbagai berita di Kabupaten Gresik. Berita yang masuk di aplikasi Gresikpedia dapat dipastikan kredibilitasnya karena aplikasi tersebut hanya menampilkan berita yang informasinya valid. Seperti yang dijelaskan dalam Kurniawati & Prastyawan (2023) bahwa terdapat admin pengelola aplikasi Gresikpedia yang bertugas untuk menyeleksi, mengecek dan memverifikasi kebenaran dan keaslian informasi atau berita yang akan diunggah ke dalam aplikasi dengan cara mencari sumber terpercaya seperti dari akun resmi instagram, twitter, facebook dan dapat juga berasal dari organisasi perangkat daerah (OPD) itu sendiri, sehingga dapat dikatakan bahwa segala informasi yang disajikan bersifat valid.

Adanya terobosan baru yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Gresik melalui aplikasi Gresikpedia membuktikan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik terus mencari dan menggali ide-ide kreatif dalam memberikan sebuah inovasi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan masuknya Kabupaten Gresik ke dalam Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021, dimana saat itu Pemerintah Kabupaten Gresik menempati posisi ke-22 dengan inovasi SIGAP-RTLH (Sistem Informasi Program Pendataan Rumah Tidak Layak Huni) (Diskominfo Kabupaten Gresik, 2021). Selain itu Mall Pelayanan Publik juga telah dibangun di Kabupaten Gresik yang mana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah beralih dari sistem tradisional ke sistem elektronik sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat jumlah pengunjung MPP yang mulai berkurang karena sudah beralih pada sistem elektronik yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

**Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gresik**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengunjung MPP</b>
2020	16.855
2021	5.175
2022 (s.d Maret 2022)	980

Sumber: Laporan Kunjungan Kerja Spesifik Komisi II DPR RI di Kabupaten Gresik Tahun 2022

Tetapi selama melaksanakan penelitian, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Gresik. Meskipun saat ini Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki aplikasi Gresikpedia sebagai inovasi pelayanan *one data one portal open access*, artinya jika ingin mendapatkan pelayanan masyarakat Gresik cukup membuka aplikasi Gresikpedia karena di dalam aplikasi tersebut sudah mencakup beberapa aplikasi pelayanan lain.

Dalam penyelenggaraan pelayanan seharusnya kelompok rentan dapat memperoleh kemudahan akses agar tercipta keadilan dalam pelayanan, hal itu sesuai dengan Asas Pelayanan Publik di Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang salah satu asas menyatakan bahwa pelayanan publik harus memberikan kemudahan bagi kelompok rentan dengan memberikan fasilitas dan perlakuan khusus, sehingga keadilan dapat terwujud dalam pelaksanaan pelayanan tetapi pada kenyataannya aplikasi Gresikpedia tidak dapat diakses oleh sejumlah masyarakat lansia di Kabupaten Gresik karena banyak dari mereka yang kurang melek teknologi atau bahkan tidak memiliki *smartphone*. Di tahun 2020 jumlah penduduk lansia di Kabupaten Gresik mencapai 132.220 jiwa, lalu pada tahun 2021 mengalami peningkatan hingga mencapai angka 156.565 jiwa, kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 122.355 jiwa. Hal tersebut dilihat berdasarkan dari data jumlah penduduk menurut kelompok umur menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik.

**Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Lansia Kabupaten Gresik**

Umur	Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur (Jiwa)		
	2020	2021	2022
60-64	53.906	60.764	60.262
65-69	37.688	43.186	42.150
70-74	20.520	25.529	25.094
75+	20.106	27.086	34.849
<b>Jumlah</b>	<b>132.220</b>	<b>156.565</b>	<b>122.355</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik, 2023

Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan sangat memungkinkan aplikasi Gresikpedia tidak diketahui oleh beberapa masyarakat di Kabupaten Gresik, khususnya penduduk lansia. Jika melihat lebih jauh, beberapa masyarakat di Kabupaten Gresik yang tergolong ke dalam kategori penduduk miskin juga tidak

dapat mengakses aplikasi Gresikpedia. Hal tersebut karena banyak dari mereka yang melek teknologi atau bahkan tidak memiliki perangkat elektronik seperti *smartphone* yang nantinya digunakan untuk menginstal aplikasi Gresikpedia.

Sebuah pelayanan seharusnya memiliki prinsip keadilan, yaitu harus memastikan bahwa layanan tersedia dan menjangkau seluruh masyarakat dan tidak melihat tingkat ekonomi, jarak geografis, atau kesenjangan kapasitas fisik dan mental, hal tersebut sesuai dengan Prinsip Standar Pelayanan Publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Tetapi pada kenyataannya, aplikasi Gresikpedia ini belum menjangkau keseluruhan masyarakat di Kabupaten Gresik. Hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat di wilayah perbatasan Kabupaten Gresik seperti salah satunya di wilayah Kecamatan Wringinanom yang belum mengetahui adanya aplikasi Gresikpedia sebagai aplikasi pelayanan. Menurut Ibu Zenni sebagai Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menuturkan bahwa sosialisasi aplikasi Gresikpedia sudah dilakukan tetapi belum merata ke seluruh wilayah di Kabupaten Gresik, salah satu wilayah yang belum dilangsungkan sosialisasi adalah Kecamatan Wringinanom. Hal tersebut karena terbatasnya anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik sehingga sosialisasi tidak bisa dilaksanakan secara keseluruhan.

Selain itu pada asas kedua di Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu adanya kepastian hukum artinya pada pelaksanaan pelayanan perlu mempunyai aturan dasar yang dapat menjamin terwujudnya hak dan kewajiban

pelayanan. Tetapi pada kenyataannya aplikasi Gresikpedia belum memiliki dasar hukum khusus yang dibuat hanya untuk aplikasi Gresikpedia melainkan hanya mengacu atau berdasar pada Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 23 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sedangkan di wilayah lain memiliki dasar hukum khusus untuk aplikasi pelayanannya, seperti di Probolinggo dengan inovasi portal emas yang memiliki kepastian hukum atau dasar hukum khusus berupa Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Melihat hal tersebut seharusnya aplikasi Gresikpedia juga harus memiliki dasar hukum khusus yang di dalamnya mengatur segala hal tentang aplikasi Gresikpedia itu sendiri.

Urgensi pemilihan lokus dalam penelitian ini didasarkan pada nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun saat ini Kabupaten Gresik memiliki banyak inovasi pelayanan publik tetapi jika melihat angka penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 masih tergolong rendah karena Kabupaten Gresik menempati peringkat ke 337 dari 415 Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Dilihat dari penilaian tingkat provinsi, Kabupaten Gresik menempati posisi terakhir yaitu peringkat ke 38 dari 38 Kabupaten/Kota di Jawa Timur dengan skor nilai kepatuhan hanya sebesar 57,65. Skor tersebut mengalami kemerosotan jika dibandingkan dengan tahun 2021 dimana Kabupaten Gresik pada saat itu memiliki skor 64,96. Ini terlihat pada data yang dapat diakses melalui *website* resmi Ombudsman RI.

**Tabel 1.4 Daerah dengan Peringkat Terendah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2022**

No.	Kabupaten/Kota	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Kabupaten Pacitan	64,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
2.	Kabupaten Blitar	63,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
3.	Kabupaten Bondowoso	62,50	Kuning	C	Kualitas Sedang
4.	Kabupaten Bangkalan	61,53	Kuning	C	Kualitas Sedang
5.	Kabupaten Gresik	57,65	Kuning	C	Kualitas Sedang

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan data Ombudsman RI, 2023

Tetapi terlepas dari rendahnya peringkat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, hingga saat ini pemerintah Kabupaten Gresik terus berupaya dalam melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini terlihat bahwa pada bulan Mei 2023 lalu, pemerintah Kabupaten Gresik mendapatkan penghargaan pada kategori *website* Pemkab terbaik dalam acara Beritajatim Digital Award. Acara penghargaan ini digelar dengan tujuan untuk memberikan sebuah apresiasi kepada seluruh pihak yang memiliki kontribusi secara konsisten dalam melakukan pengembangan digitalisasi di Indonesia. Penghargaan tersebut secara langsung diberikan kepada Bupati Gresik dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik karena telah menghasilkan sebuah inovasi untuk masyarakat Gresik yaitu berupa aplikasi Gresikpedia dan Call Center 122. Dalam pidatonya, Bupati Gresik yaitu Gus Yani mengungkapkan bahwa adanya aplikasi Gresikpedia diharapkan dapat menjadi gerbang informasi dalam mewujudkan informasi dan penyelenggaraan

pelayanan publik yang dapat terintegrasi. Seperti yang tertulis dalam berita *diskominfo.gresikkab.go.id* sebagai berikut:

**Diskominfo.gresikkab.go.id** – “Sebanyak 68.566 informasi, telah dibagikan dan di implementasikan dengan konsep *one portal access* melalui Gresikpedia. Mulai dari berita, UMKM, kesehatan, rumah sakit, dokter, agenda, lowongan pekerjaan, angkutan, wisata, pelayanan publik dan lainnya.”

Sumber : <https://diskominfo.gresikkab.go.id/detailpost/kabupaten-gresik-terima-penghargaan-beritajatim-digital-award-2023-kategori-website-pemkab-terbaik> (diakses pada 12 Februari 2024)

Berdasarkan pada berita di atas, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi termasuk informasi lowongan pekerjaan. Hal ini dikarenakan pada aplikasi Gresikpedia terdapat sub menu pelayanan ketenagakerjaan yang di dalamnya terintegrasi dengan aplikasi Gresik Kerja dan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik. Gresik Kerja ini dijadikan sebagai *platform* komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat yang mana *platform* ini berperan sebagai fasilitator untuk para pencari kerja di Kabupaten Gresik agar lebih mudah mendapatkan informasi mengenai lowongan pekerjaan. Ini sesuai dengan pernyataan Ibu Ninik Asrukin yang pada saat itu menjadi Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik, yang mana tertulis dalam berita *1minute.id* sebagai berikut:

**1minute.id** – “Aplikasi Gresik Kerja ini untuk memudahkan pencari kerja di Gresik. Bila sebelumnya, mereka mengurus kartu kuning harus datang ke Mal Pelayanan Publik di kompleks Kantor Bupati Gresik di Jalan DR Wahidin Sudirohusodo, Kecamatan Kebomas. Melalui aplikasi Gresik Kerja, pencari kerja bisa mendapatkan kartu kuning dengan mengisi form di aplikasi itu.”

Sumber : <https://www.1minute.id/2021/06/17/aplikasi-gresik-kerja-pencari-kerja-cukup-monitor-lowongan-kerja-dari-gawai/> (diakses pada 20 Februari 2024)

Kartu kuning yang telah disebutkan pada berita di atas merupakan kartu identitas pencari kerja yang dikenal juga sebagai kartu AK1 yang merupakan salah

satu syarat dalam mencari pekerjaan. Oleh karena itu para pencari kerja harus mendaftar di menu ketenagakerjaan yang dapat diakses melalui aplikasi Gresikpedia untuk mendapatkan kartu kuning. Penerbitan kartu kuning ini dilakukan sebagai bentuk pendataan para pencari kerja. Adanya menu ketenagakerjaan yaitu Gresik Kerja ini secara resmi diluncurkan pada tahun 2021 yang mana dibuat untuk memangkas jumlah pengangguran di Kabupaten Gresik (Cahyadi, 2021). Sehingga pemerintah berharap dengan adanya menu ketenagakerjaan yang juga terintegrasi dengan aplikasi Gresikpedia dapat berkontribusi lebih dalam menurunkan jumlah pengangguran yang ada di Kabupaten Gresik. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis memilih menu ketenagakerjaan karena menu ketenagakerjaan pada aplikasi Gresikpedia lebih dominan diakses jika dibandingkan dengan menu lain. Ini dapat dilihat jika adanya *event jobfair* yang selalu diadakan setiap tahunnya yang mana masyarakat harus mendaftar melalui aplikasi Gresikpedia untuk dapat mengikuti *event* tersebut. Selain itu, dengan adanya menu pelayanan ketenagakerjaan di dalam aplikasi Gresikpedia dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses dan melihat kebutuhan tenaga kerja hanya dengan membuka aplikasi Gresikpedia serta masyarakat dapat langsung mendaftar atau melamar pekerjaan melalui aplikasi Gresikpedia dan jika melihat dari sisi lain, adanya menu ketenagakerjaan ini dapat mensosialisasikan instansi atau perusahaan yang sedang membutuhkan tenaga kerja sehingga masyarakat yang membutuhkan pekerjaan bisa mencari pekerjaan melalui aplikasi Gresikpedia di menu ketenagakerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang inovasi Gresikpedia sebagai aplikasi pelayanan publik di Kabupaten Gresik yang mana pada penelitian ini difokuskan pada bidang ketenagakerjaan yaitu Gresik Kerja. Dalam menganalisis dan mendeskripsikannya, penulis akan menggunakan teori elemen keberhasilan *e-government* oleh Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin dan Vivek Chaudhry (2002) yang dijelaskan dalam bukunya yang berjudul “*The E-Government Handbook for Developing Countries*”. Adapun elemen keberhasilan inovasi *e-government* meliputi *process reform* (reformasi proses), *leadership* (kepemimpinan), *strategic investment* (investasi strategis), *collaboration* (kolaborasi) dan *civil engagement* (keterlibatan masyarakat). Penggunaan teori elemen keberhasilan inovasi *e-government* menurut Mohsen, Lanvin dan Chaudhry ini karena teori tersebut sesuai dengan topik dari penelitian ini yaitu mengenai inovasi *e-government*. Selain itu teori ini memiliki lima elemen yang lebih komprehensif jika dibandingkan dengan teori lain seperti pada teori elemen sukses menurut Indrajit yang hanya memiliki tiga elemen sebagai indikator kesuksesan sebuah inovasi. Berdasarkan pada uraian penjelasan sebelumnya, penulis tertarik melaksanakan penelitian terhadap elemen keberhasilan inovasi Gresikpedia khususnya pada sub menu pelayanan Ketenagakerjaan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Elemen Keberhasilan *E-Government* pada Aplikasi Gresikpedia di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Gresik**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “bagaimana elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk banyak pihak, baik penulis maupun pihak lainnya terutama kalangan akademis dan masyarakat umum agar dapat mengetahui elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik.

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang teori yang berkaitan dengan elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a) Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini menjadi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

b) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi penunjang pendidikan dan bahan perbandingan untuk penelitian lainnya dalam melakukan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

c) Bagi Pemerintah Kabupaten Gresik

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan wawasan sebagai masukan untuk Pemerintah Kabupaten Gresik untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas inovasi Gresikpedia sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Kabupaten Gresik agar dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.