

BAB I

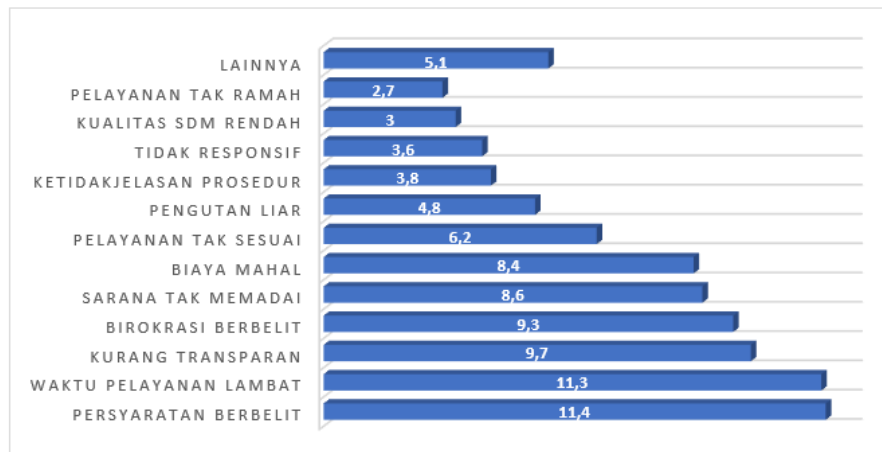
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki peran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta dapat dipahami sebagai pelayanan masyarakat dilakukan oleh pemerintah melalui aparatur sipil negara (Nurzaman et al., 2023). Sesuai dengan ketentuan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif.

Menurut Izzati (2020) penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sangat erat kaitannya dengan sistem tata kelola lembaga pemerintahan, baik di level pusat maupun daerah, termasuk juga badan usaha milik negara. Pelayanan ini diarahkan untuk mempermudah pemenuhan hak-hak warga negara. Dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, diperlukan penerapan prinsip profesionalisme dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan publik (Pambudi, 2023). Aparatur negara dituntut mampu memahami dan menerjemahkan aspirasi serta kebutuhan masyarakat ke dalam bentuk program dan layanan yang nyata (Insani, 2020). Pada sisi politik, buruknya kualitas layanan publik dapat menjadi faktor krusial yang menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Lukman, 2022). Untuk meningkatkan citra pemerintah yang buruk, perbaikan dalam layanan publik diperlukan. Kualitas layanan publik yang lebih baik dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Jika kepuasan masyarakat

terpenuhi, citra pemerintah akan ditingkatkan dan kepercayaan publik akan dibangun kembali. Beragam permasalahan publik dapat dilihat dari data berikut :



Gambar 1.1 Ragam Masalah Utama Pada Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2021

Sumber :

<https://databoks.katadata.co.id/politik/statistik/65fa06b690e14d2/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>, diakses, pada 12 Januari 2025, 11.40 WIB.

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat beragam masalah pada pelayanan publik di Indonesia yang dikeluhkan oleh masyarakat. Menurut survei yang dilakukan oleh *Populi Center*, terdapat masalah utaman layanan publik yang banyak dikeluhkan yakni persyaratan yang berbelit dengan jumlah keluhan 11,4%. responden mengeluhkan waktu pelayanan yang lambat sebanyak 11,3% responden menilai bahwa pelayanan publik dirasa kurang transparan sebanyak 9,7%. Keluhan lainnya terhadap layanan publik yaitu birokrasi yang terlalu berbelit 9,3%, responden merasa sarana dan prasarana dalam pelayanan publik tidak memadai sebanyak 8,6%, biaya mahal sebanyak 8,4%, dan lain sebagainya.

Seiring berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi, pemerintah secara berkelanjutan berusaha menciptakan beragam inovasi untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan publik. Teknologi informasi memegang peranan

penting dalam menunjang operasional lembaga pemerintahan di era saat ini. Merujuk pada Pasal 23 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sistem informasi berskala nasional sebagai penunjang. Dalam regulasi tersebut juga disebutkan bahwa penyedia layanan publik berkewajiban menyelenggarakan layanan melalui media elektronik maupun non-elektronik (Haq & Kriswibowo, 2024). Kemajuan ini menawarkan kecepatan dalam penyampaian informasi, efisiensi, aksesibilitas, serta peningkatan transparansi. Terutama di era otonomi daerah saat ini, penerapan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat penting dan dapat didukung melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan sebutan *Electronic Government* atau *E-Government*.

E-Government adalah sebuah inovasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi. Asas transparansi informasi tercantum dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan pemerintah untuk menyampaikan informasi publik secara akurat, valid, dan tidak menyesatkan. Penerapan *e-government* dalam sistem pemerintahan memiliki hubungan erat dengan prinsip-prinsip *good governance*, yang menjadi landasan hukum dalam membangun pemerintahan yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, terutama melalui peningkatan efektivitas dan kualitas kinerja aparatur negara. Upaya peningkatan ini dilakukan dengan mengedepankan keterbukaan informasi dan transparansi dalam pelayanan

kepada masyarakat. Guna memperkuat implementasi *e-government* di Indonesia, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara esensial, SPBE memiliki makna yang sepadan dengan *e-government*, sebagaimana dijelaskan dalam Perpres tersebut, yaitu penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Menurut Rusdy & Flambonita (2023) SPBE berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik secara digital, yang kemudian diwujudkan melalui pengembangan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi pemerintahan dengan lebih cepat dan efisien, serta berkontribusi besar dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Berbagai informasi mengenai pemerintah dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah serta meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan serta evaluasi pemerintahan, hal ini dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Warga dapat mengakses informasi pemerintah, mengajukan permohonan layanan pemerintah, dan tentu saja melibatkan diri dalam proses administrasi secara online. Pelayanan yang lebih mudah diakses ini meningkatkan kepuasan masyarakat dan mempercepat pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Tabel 1.2 Ranking Indonesia pada *E-Government Development Index* 2023

E-Government Development Index	2024	2022	2020
<i>(Rank)</i> Indonesia	64	77	88
<i>(Value)</i> Indonesia	0.79911	0.71600	0.66120

Sumber : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>, diakses pada 12 Januari 2025, 14.00 WIB

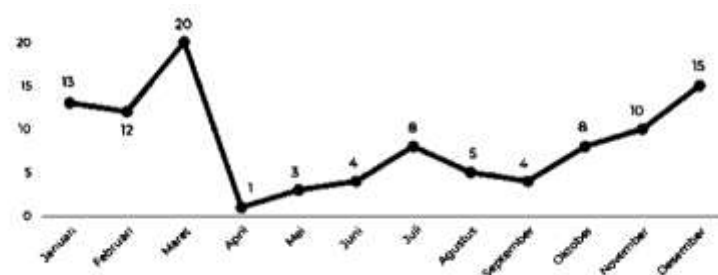
Berdasarkan data *UN E-Government Knowledgebase (2024)*, Indonesia berhasil mengalami peningkatan dari posisi 77 pada tahun 2022 menjadi 64 pada tahun 2024. Posisi tersebut didapat oleh Indonesia diantara 193 negara anggota Persatuan Bangsa - Bangsa (PBB). Peningkatan signifikan tersebut mencerminkan adanya upaya yang nyata dari pemerintah untuk mengembangkan serta menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebagaimana kutipan yang dimuat menpan.go.id yaitu :

Menpan.go.id- “Pencapaian yang terus meningkat ini merupakan bagian dari komitmen Negara Indonesia dalam mewujudkan transformasi digital pemerintah melalui pembangunan yang berkelanjutan. Kita tetap optimis bahwa tujuan bangsa Indonesia untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih mudah diakses akan terwujud melalui integrasi layanan digital.” Ujar Menteri PANRB Abdullah Azwar Anas.”
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>, diakses pada Minggu, 15 Desember 2024, 10.30 WIB)

Penerapan SPBE dapat dikatakan ideal jika dapat mengatasi tantangan yang ada untuk memastikan keberhasilan penuh dari kebijakan SPBE tersebut. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang merata, pliterasi digital, manajemen perubahan yang efektif serta perlindungan data pribadi pengguna menjadi kunci kesuksesan pelaksanaan SPBE. Pemerintah harus terus berkomitmen untuk meningkatkan infratruktur teknologi serta memberikan pelatihan yang cukup

untuk memastikan semua masyarakat dapat memanfaatkan serta mengakses layanan SPBE (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2023). Tantangan yang dihadapi oleh Indonesia dalam pelaksanaan *e-government* yaitu pada infrastruktur, sumber daya manusia (SDM) serta budaya birokrasi. Adanya kesenjangan dalam infrastruktur IT antara wilayah perkotaan dan pedesaan serta kurangnya aksesibilitas internet yang merata di seluruh wilayah dapat menjadi kendala dalam implementasi SPBE di Indonesia. Sebagian masyarakat Indonesia juga masih kurang memiliki keterampilan pada bidang digital, padahal hal ini diperlukan untuk mendukung layanan *E-Government*.

Masalah keamanan atau *cyber security* juga masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Indonesia. Dalam penerapan SPBE, keamanan informasi menjadi hal penting dalam penggunaan teknologi informasi yang diterapkan. Menurut Novianto (2023), keamanan informasi dan data milik pemerintah, terutama yang ditampilkan dan dapat diakses melalui aplikasi web, sangat rentan terhadap ancaman peretasan. Badan Siber dan Sandi Negara mencatat bahwa pada tahun 2023 telah terjadi sejumlah kebocoran data di Indonesia dengan rincian sebagai berikut :



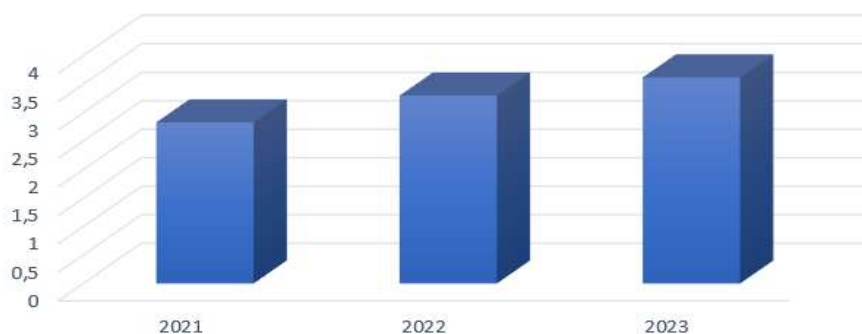
Gambar 1.27 Rekapitulasi Laporan Notifikasi Kebocoran Data

Sumber : Badan Siber dan Sandi Negara, 2024

Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) melakukan deteksi terhadap 103 kasus dugaan insiden kebocoran data. Beberapa sektor di Indonesia terdampak oleh insiden kebocoran data ini yakni sektor Administrasi Pemerintahan memiliki jumlah insiden terbanyak yakni 71 kasus, selanjutnya sektor keuangan dan lainnya masing - masing 12 insiden serta sektor kesehatan, pangan, pertahanan dan transportasi masing-masing mengalami 1 (satu) insiden saja. Data tersebut menunjukkan bahwa sektor Administrasi Pemerintahan memerlukan perhatian khusus dalam manajemen resiko dan peningkatan siber (Direktorat Operasi Keamanan Siber, 2023). Oleh sebab itu, untuk mendukung implementasi dan efektivitas SPBE di Indonesia serta untuk meminimalisir adanya kebocoran data BSSN mengeluarkan Peraturan No. 4 Tahun 2021 mengenai Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemerintah turut bertanggung jawab dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga keamanan data.

Di Indonesia, kebijakan SPBE diterapkan secara menyeluruh di tingkat Pemerintah Pusat maupun Daerah sebagai bagian dari upaya penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sekaligus untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Pasal 61 Ayat (1) menyebutkan bahwa kepala daerah berkewajiban untuk mengoordinasikan dan menetapkan kebijakan SPBE di wilayah pemerintahannya. Dengan demikian, seluruh pemerintah daerah harus mematuhi peraturan tersebut karena SPBE

merupakan bagian integral dari kebijakan nasional (Fitri et al., 2024). Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang menerima penghargaan *Digital Government SPBE Summit* Tahun 2023 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) pada kategori Penerapan Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada instansi pusat dan Daerah (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2023). Jawa Timur berhasil melakukan transformasi digital dengan membangun ekosistem pemerintahan Jawa Timur yang akuntabel dan transparan, dapat dilihat dari tabel berikut :



Gambar 1.48 Indeks SPBE Pemerintahan Provinsi Jawa Timur

Sumber : www.surabayatoday.com, 2024

Merujuk pada tabel 1.2, indeks SPBE di Provinsi Jawa Timur menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Pada tahun 2021, indeks tersebut tercatat sebesar 2,83 dan meningkat menjadi 3,30 pada tahun 2022. Khusus pada tahun 2023, Provinsi Jawa Timur mencatat kenaikan indeks SPBE lebih lanjut hingga mencapai angka 3,62 dengan kategori penilaian "sangat baik". Pemerintah Provinsi Jawa Timur mewujudkan SPBE dengan menerbitkan Kebijakan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang SPBE Provinsi Jawa Timur dan menerapkan Motto CETTAR (Cepat, Efektif, Efisien, Responsif, Transparan,

Akuntabel dan Tanggap). Sebagaimana kutipan yang dimuat kominfo.jatimprov.go.id.yaitu :

kominfo.jatimprov.go.id- “Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Provinsi Jawa Timur wajib memahami dan mengimplementasikan prinsip CETTAR sebagai landasan kerja, yang meliputi: Cepat, Efektif, Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel Dan Responsif. Nilai-nilai ini harus menjadi jiwa dan dilakukan oleh seluruh unit kerja di lingkungan Pemprov Jatim.” Ujar Gubernur Jatim Khofifah Indar Parawansa (<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/implementasi-spbe-terbaik-jatim-raih-digital-government-award-2023>, diakses pada Kamis, 09 Januari 2025, 20.00 WIB)

Menurut Gubernur Jawa Timur, Khofifah, dalam Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur (2023), penerapan SPBE di Jawa Timur memerlukan keselarasan antara Aparatur Sipil Negara (ASN) dan arsitektur SPBE guna mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi tematik. Arsitektur SPBE ini menitikberatkan pada peningkatan investasi, pengurangan angka kemiskinan, digitalisasi tata kelola pemerintahan, serta percepatan program-program prioritas presiden. Salah satu fokus utama pengembangan SPBE di Pemerintah Provinsi Jawa Timur adalah digitalisasi sistem pemerintahan, yang tercermin dari semakin banyaknya inovasi SPBE yang telah diterapkan dalam pelayanan publik. Contohnya antara lain Aplikasi Nganjuk *Smart City* di Kabupaten Nganjuk, Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya, Aplikasi Pecel Tumpang di Kota Madiun, dan Aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Gresik juga menjadi salah satu daerah yang dinilai sukses dalam mengimplementasikan SPBE, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.21 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

No	Nama Instansi	D1	D2	D3	D4	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	3,10	3,10	1,36	4,88	3,62	Sangat Baik
2	Pemerintah Kab. Gresik	5,00	3,90	2,82	4,82	4,28	Memuaskan
3	Pemerintah Kab. Mojokerto	4,20	3,60	2,09	3,80	3,52	Sangat Baik
4	Pemerintah Kab. Sidoarjo	3,20	2,40	1,64	4,01	3,11	Baik
5	Pemerintah Kab. Jombang	4,20	3,30	2,82	3,63	3,49	Baik
6	Pemerintah Kab. Sampang	5,00	3,30	1,45	4,07	3,57	Sangat Baik
7	Pemerintah Kab. Pamekasan	2,50	2,70	1,45	3,63	2,89	Baik
8	Pemerintah Kab. Sumenep	3,30	2,60	2,18	3,82	3,18	Baik
9	Pemerintah Kab. Bangkalan	2,60	2,00	1,36	3,45	2,63	Baik
10	Pemerintah Kab. Bondowoso	3,10	3,10	2,00	3,05	2,90	Baik
11	Pemerintah Kab. Situbondo	4,00	4,40	3,18	4,45	4,17	Sangat Baik

Sumber : Kementerian PAN-RB, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2, Kabupaten Gresik tercatat sebagai salah satu daerah di Jawa Timur yang berhasil meraih nilai *indeks* SPBE sebesar 4,28, yang tergolong dalam kategori MEMUASKAN pada penilaian SPBE tahun 2023. Pada tahun berikutnya, yaitu 2024, Kabupaten Gresik menerima penghargaan *Digital Government Award* dalam acara SPBE Summit yang berlangsung di Istana Negara. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk pengakuan atas keberhasilan Pemerintah Kabupaten Gresik yang berhasil meraih skor indeks SPBE sebesar 4,28, menempatkannya di peringkat keenam secara nasional dalam kategori pemerintah kabupaten (Agis, 2024). Sebagai tindak lanjut dari amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Bupati Gresik, Fandi Akhmad Yani, telah menetapkan Peraturan Bupati Gresik Nomor 28 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik.

Mengacu pada peraturan tersebut, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Gresik memiliki dasar hukum yang kuat, sehingga dapat mendukung terciptanya kepastian hukum dan keteraturan dalam pelaksanaan

sistem pemerintahan berbasis elektronik. Kabupaten Gresik telah menerapkan SPBE di berbagai sektor salah satunya pada pelayanan publik. Berbagai Dinas di Kabupaten Gresik telah memiliki pelayanan berbasis online seperti Dispendukcapil Kabupaten Gresik dengan aplikasi POEDAK untuk kepengurusan dokumen kependudukan, BPPKAD dengan aplikasi Silopinter untuk pelayanan pajak, Dinas Tenaga Kerja dengan aplikasi GK (Gresik Kerja) untuk pencarian lowongan pekerjaan dan lain sebagainya. Media informasi dan layanan publik di Kabupaten Gresik memiliki alamat *website* dan aplikasi masing – masing,, tercatat Kabupaten Gresik memiliki 26 situs web layanan informasi publik serta 83 sistem informasi atau aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, 2022), sehingga masyarakat diharuskan untuk menghafal masing - masing alamat dan melakukan *download* aplikasi tersebut satu persatu. Semakin banyak alamat *website* yang harus diakses oleh masyarakat, semakin banyak pula alamat *website* yang menyerupai alamat asli untuk melakukan penipuan (*phising*) dan penyebaran berita *hoax*. Menurut data dari Dinas Komunikasi dan Informatika, di Indonesia pada bulan Agustus 2018 hingga 31 Mei 2023, tercatat sebanyak 11.642 berita *hoax* yang ditemukan, yakni :

Tabel 1.29 Temuan Isu *Hoax* Per Kategori Periode Agustus 2018 – 31 Mei 2023

No	Kategori	Jumlah
1	Kesehatan	2.287
2	Pemerintahan	2.111
3	Penipuan	1.938
4	Politik	1.373
5	Internasional	681
6	Kejahatan	612
7	Kebencian	527
8	Pencemaran Nama Baik	473
9	Keagamaan	338
10	Mitos	227
11	Perdagangan	66
12	Pendidikan	64
13	Lain-lain	945
Total		11.642

Sumber : <https://aptika.kominfo.go.id/2023/kominfo-identifikasi-konten-hoaks/>, diakses pada 30 Januari 2025, 09.00 WIB.

Rincian tersebut menunjukkan bahwa kategori pemerintah menempati jumlah tertinggi kedua setelah kesehatan yaitu sebanyak 2.111 isu dengan penyebaran informasi yang tidak sesuai dengan kebijakan pemerintah saat ini dan penyebaran akun pemerintah palsu. Selanjutnya, kategori ketiga adalah berita *hoax* dengan jumlah 1.938 berita dengan konten yang didominasi oleh tautan *phising website* (menggunakan *website* untuk melakukan penipuan) dan penipuan dengan menggunakan nomor ponsel.

Oleh sebab itu, untuk menghindari ancaman *website* palsu dan permasalahan lainnya diperlukan 1 (satu) *platform* yang dapat memuat beragam informasi serta alamat dari seluruh pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gresik. Aplikasi Gresikpedia merupakan sebuah inovasi sekaligus aplikasi utama masyarakat Gresik dalam mendapatkan layanan dan informasi publik yang dirilis pada bulan Maret tahun 2021. Aplikasi Gresikpedia adalah aplikasi berbasis android yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengakses dan menemukan berbagai jenis informasi publik serta layanan informasi publik di Kabupaten Gresik, dengan konsep *one data, one portal and open*

access sehingga berbagai jenis pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gresik terintegrasi secara langsung kedalam Gresikpedia (Putri & Meirinawati, 2024).

Aplikasi Gresikpedia merupakan ide dari Bupati Gresik yakni Bapak Fandi Akhmad Yani Gresik yang termasuk dalam program Nawa Karsa. Program Nawa Karsa merupakan sembilan program prioritas pada masa kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati Gresik, Fandi Akhmad Yani – Aminatun Habibah. Sembilan program itu adalah Gresik Akas, Gresik Cerdas, Gresik Agropolitan, Gresik Barokah, Gresik Lestari, Gresik Seger, Gresik Sehati, Gresik Barokah, dan Gresik Mandiri. Aplikasi Gresikpedia merupakan bagian dari program Gresik AKAS (Amanah, Kolaboratif, Antisipatif, dan Sigap). Gresik AKAS terbagi dalam 5 (lima) program utama, salah satunya adalah program aplikasi Gresikpedia. Aplikasi Gresikpedia merupakan sebuah program transformasi digitalisasi di Kabupaten Gresik (Cahyadi, 2022). Sebagaimana kutipan yang dimuat infojatim.com yaitu :

infojatim.com - “Dengan program Gresikpedia dan Gresik Akas 112 ini merupakan tujuan pemerintah Kabupaten Gresik untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan karena banyak masyarakat di wilayah Kabupaten Gresik kesulitan untuk menyelesaikan permasalahan.” Ujar Bupati Kabupaten Gresik Fandi Akhmad Yani (<https://www.infojatim.com/2021/03/launching-aplikasi-gresik-media.html>, diakses pada Rabu, 25 Juni 2025, 22.50 WIB)

Aplikasi Gresikpedia dibuat karena Pemerintah Kabupaten Gresik menyadari bahwa seluruh masyarakat kini telah memanfaatkan adanya *google* untuk mencari serta mendapatkan informasi (Kurniawati & Prastyawan, 2023), tak terkecuali masyarakat Kabupaten 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. Aplikasi Gresikpedia juga dikembangkan sebagai respons terhadap maraknya ketidakpastian informasi yang beredar di masyarakat, hal ini menjadi salah satu pemicu utama penyebaran berita hoaks dan ancaman *phising website* (pengelabuan *website* untuk melakukan penipuan) pada pelayanan publik (Kurniawati & Prastyawan, 2023).

Aplikasi Gresikpedia termuat dalam Surat Edaran Bupati Gresik Nomor 547 Tahun 2021 Tentang Integrasi Layanan Publik Elektronik Dengan Aplikasi Gresikpedia serta Surat Edaran Bupati Gresik Nomor 043/317/HK/437.12/2023 tentang Pengelola Teknis Aplikasi Gresikpedia. Aplikasi Gresikpedia merupakan hasil dari kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Aplikasi Gresikpedia dianggap sebagai transformasi dari aplikasi Gapuro Santri pada tahun 2019 lalu, hal ini dikarenakan kedua aplikasi tersebut memiliki kemiripan dari segi tampilan serta menu yang diberikan. Namun, menurut Kepala Diskominfo Kabupaten Gresik, Budi Raharjo, aplikasi Gresikpedia adalah hasil transformasi dari Gapuro Santri dan dapat dikatakan aplikasi Gapuro santri merupakan versi beta yang digunakan sebagai uji coba untuk membangun aplikasi baru (Qomar, 2021), Oleh sebab itu aplikasi Gresikpedia merupakan pengganti dan penyempurnaan dari aplikasi Gapuro Santri.



Gambar 1.74 Tampilan Awal dan Menu Layanan Publik Aplikasi Gresikpedia

Sumber : Dokumen Pribadi Peneliti, 2025

Gambar diatas adalah tampilan awal dari aplikasi Gresikpedia. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur menu pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Gresik dan masyarakat dari luar Kabupaten Gresik yang ingin mengetahui informasi serta pelayanan publik di Kabupaten Gresik. Aplikasi Gresikpedia dapat diinstal melalui android di Playstore serta *website* <https://gresikpedia.gresikkab.go.id>. Pada menu utama dari aplikasi Gresikpedia akan tertera informasi mengenai tanggal, hari dan tahun dan informasi suhu di Kabupaten Gresik yang otomatis *ter-update* setiap harinya. Pada menu utama juga terdapat beberapa fitur seperti menu layanan publik, berita, agenda *event*, informasi dan lokasi, wisata dan kuliner, menu CCTV, informasi di sekitar, serta *Call* 112. Jika masyarakat hendak mengakses pelayanan publik melalui Aplikasi Gresikpedia, masyarakat hanya perlu masuk ke aplikasi tersebut dan memilih menu pelayanan publik. Didalamnya terdapat kurang lebih 48 sub menu dari seluruh aplikasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gresik, seperti Satu Data KKP, Warta Giri, Suara Gresik, SINOPEL, *Virtual Tour* Bandar Grisee, Ijin Penelitian Sepekan, E-

Samsat Jatim, beberapa menu layanan kesehatan, layanan kerja, layanan cek bansos, layanan pendaftaran sekolah dan lain sebagainya.

Pada masing-masing sub menu akan tercantum sebuah informasi pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Masyarakat hanya perlu memilih layanan yang diperlukan dan akan diarahkan pada aplikasi milik OPD terkait. Selanjutnya kepengurusan administrasi publik akan diserahkan kembali kepada Dinas terkait melalui online pada aplikasi milik OPD masing-masing. Sebagai contoh masyarakat hendak mengurus dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat hanya perlu memilih sub menu POEDAK dan akan terhubung dengan sistem aplikasi kependudukan milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, sehingga masyarakat dapat secara langsung masuk pada laman kepengurusan dokumen kependudukan milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik tanpa harus mencari – cari alamat website POEDAK di google. Aplikasi Gresikpedia dapat dikatakan sebagai wadah yang dapat mengintegrasikan berbagai aplikasi pelayanan publik yang dimiliki oleh OPD di Kabupaten Gresik serta informasi publik yang ada di Kabupaten Gresik menjadi satu dalam aplikasi Gresikpedia.

Sebelum hadirnya aplikasi Gresikpedia, penyelenggaraan pelayanan publik Kabupaten Gresik dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP). Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 MPP merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik

pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan usaha Milik Daerah (BUMD) dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, aman, nyaman dan terjangkau. Namun, hadirnya aplikasi Gresikpedia membuat masyarakat lebih memilih beralih pada sistem elektronik. Pergeseran ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perubahan preferensi masyarakat ini tercermin dari menurunnya jumlah kunjungan ke MPP setiap tahunnya, karena layanan digital dinilai lebih praktis dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Hal ini diperkuat dengan data dari jumlah pengunjung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik sebagai berikut:

Tabel 1.30 Jumlah Pengunjung MPP Kabupaten Gresik

Tahun	Jumlah Pengunjung MPP
2020	16.885
2021	5.175
2022	4.250

Sumber: Laporan Pengunjung Mall Pelayanan Publik, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.4, jumlah kunjungan ke MPP Kabupaten Gresik menunjukkan tren penurunan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan respons masyarakat terhadap hadirnya aplikasi Gresikpedia. Pemerintah Kabupaten Gresik mengembangkan aplikasi Gresikpedia sebagai inovasi dalam pelayanan berbasis konsep *One Data, One Portal, and Open Access*. Artinya, masyarakat cukup mengakses satu aplikasi, yaitu Gresikpedia, yang telah mengintegrasikan berbagai layanan publik di wilayah tersebut. Keberhasilan pada tujuan dari program yang dijalankan diukur pada keefektifan suatu program. Efektivitas merujuk pada kemampuan memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat

guna mencapai tujuan dengan cepat dan tepat, dengan pencapaian yang berhasil ataupun pencapaian yang gagal (Mutiarin & Zaenudin, 2014).

Meskipun Aplikasi Gresikpedia menawarkan banyak kemudahan, penerapannya tidak luput dari kendala. Berdasarkan hasil observasi awal penulis menemukan beberapa permasalahan seperti belum adanya SDM atau *programmer* di Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengatasi gangguan teknis berupa *bug* dan *downtime* pada aplikasi yang berpotensi mengganggu pengalaman pengguna serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Selain itu terindikasi kurangnya tingkat partisipasi OPD dan ASN pada setiap dinas di Kabupaten Gresik yang ditunjuk sebagai admin, hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada aplikasi Gresikpedia. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Meirinawati (2024), menjelaskan bahwa dalam proses pengelolaannya Diskominfo telah menggandeng OPD di wilayah Kabupaten Gresik untuk berpartisipasi dalam proses penginputan informasi, serta proses pengelolaan aplikasi yang sebelumnya melalui sistem sewa pun kini telah dilakukan secara mandiri oleh Diskominfo. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala seperti pasifnya peran ASN pada OPD yang ditunjuk sebagai admin (Putri & Meirinawati, 2024). Hal ini dapat menghambat kinerja dan efektivitas dari aplikasi Gresikpedia. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Syarifah selaku Pengawas Pengelolaan Aplikasi Gresikpedia di Diskominfo Kabupaten Gresik, bahwa :

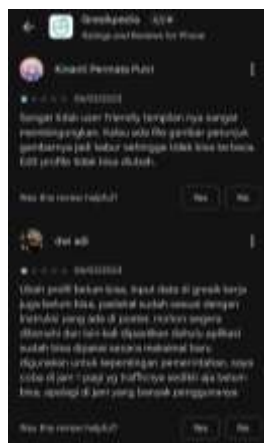
“Kami belum memiliki SDM atau *programmer* yang dapat mengatasi eror pada aplikasi. Untuk saat ini kami bekerjasama dengan pihak ketiga untuk pengembangan aplikasi. Dalam penerapan aplikasi Gresikpedia di lapangan juga masih perlu beberapa perbaikan, sebagian besar OPD belum konsisten

dalam memperbarui konten dan menyampaikan informasi, sehingga terkadang beban koordinasi akan lebih banyak ditanggung oleh tim utama di Diskominfo.” (Hasil wawancara tanggal 20 maret 2025)

Penelitian ini juga didasari dari rekomendasi penelitian terdahulu yaitu, diperlukan evaluasi setiap bulan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan aplikasi Gresikpedia juga dinilai belum maksimal, disebabkan oleh kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dinas Kominfo belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara merata (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Haq & Kriswibowo (2024) berfokus pada salah satu dinas yakni Dinas Ketenagakerjaan. Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang menunjukkan hasil yang masih kurang salah satunya yakni pada elemen keterlibatan masyarakat. Keterlibatan masyarakat hanya sebatas sebagai pengguna aktif aplikasi Gresikpedia saja (Haq & Kriswibowo, 2024). Padahal, keterlibatan publik sangat krusial dalam membangun dan mengembangkan pelayanan publik di Indonesia. Permasalahan tersebut ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Syarifah selaku Pengawas Pengelolaan Aplikasi Gresikpedia di Diskominfo Kabupaten Gresik, bahwa :

“Meskipun implementasi aplikasi Gresikpedia dapat dikatakan sudah *on track*, tentu masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi, seperti perlunya perluasan sosialisasi dan evaluasi berkala dan masukan dari pengguna akan menjadi landasan penting untuk memastikan aplikasi Gresikpedia terus berkembang sesuai dengan arah kebijakan publik dan kebutuhan riil masyarakat.” (Hasil Wawancara Tanggal 20 Maret 2025)

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati & Prastyawan (2023) menjelaskan terdapat hambatan dalam pelaksanaan aplikasi Gresikpedia. Studi ini berfokus pada evaluasi program aplikasi Gresikpedia di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. penelitian tersebut menjelaskan belum tersedianya panduan penggunaan atau video tutorial resmi mengenai aplikasi Gresikpedia yang dapat diakses melalui situs web maupun media sosial resmi milik Dinas Kominfo, khususnya untuk mengakses pelayanan publik (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Hal ini diperkuat dengan hasil review pada Play store aplikasi Gresikpedia sebagai berikut :



Gambar 1.82 Ulasan Play Store Aplikasi Gresikpedia

Sumber : Dokumen Pribadi Peneliti, 2025

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri & Meirinawati (2024) dalam penerapannya, ketersediaan aplikasi Gresikpedia juga hanya sebatas untuk pengguna android sedangkan bagi pengguna iphone masih belum bisa untuk mendownload aplikasi Gresikpedia. Disamping itu, bagi pengguna android juga terdapat kendala penggunaan karena adanya syarat minimal spek dalam pengunduhan dan penggunaan aplikasi Gresikpedia. Kendala tersebut dapat menghambat kualitas pelayanan publik pada aplikasi Gresikpedia. Permasalahan

tersebut ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Syarifah selaku Pengawas Pengelolaan Aplikasi Gresikpedia di Diskominfo Kabupaten Gresik, bahwa :

“Sementara ini aplikasi Gresikpedia hanya tersedia untuk perangkat android mbak dan belum tersedia di IOS karena masih terkendala untuk pengajuan di appstore nya” (Hasil Wawancara Tanggal 20 Maret 2025)

Dari penjabaran permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun program Aplikasi Gresikpedia menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di Kabupaten Gresik, tetapi dalam pelaksanaannya masih didapati beberapa kendala. Dengan demikian, adapun pertimbangan penulis dalam menganalisis dan mendeskripsikan lebih luas terkait penelitian efektivitas aplikasi Gresikpedia dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ini guna terciptanya pelayanan publik yang efektif di Kabupaten Gresik dengan menggunakan teori Budiani (2007). Dalam teorinya, Budiani (2007:53) mengemukakan 4 (empat) variabel yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan program, yaitu: ketepatan sasaran program, pelaksanaan sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Pada dimensi ketepatan sasaran program, keterlibatan masyarakat hanya sebatas sebagai pengguna aktif aplikasi Gresikpedia saja. Selain itu ketersediaan aplikasi Gresikpedia hanya sebatas untuk pengguna android dengan minimal spek tertentu sedangkan bagi pengguna iphone masih belum bisa untuk mendownload aplikasi Gresikpedia. Pada dimensi sosialisasi program, kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara merata, serta belum tersedianya panduan penggunaan atau video tutorial resmi mengenai aplikasi Gresikpedia yang dapat diakses melalui situs web maupun

media sosial resmi milik Dinas Kominfo, khususnya untuk mengakses pelayanan publik. Selanjutnya, pada dimensi pencapaian tujuan program, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik belum memiliki SDM atau programmer untuk mengatasi gangguan teknis berupa *bug* dan *downtime*, serta terindikasi kurangnya tingkat partisipasi OPD dan ASN pada setiap dinas di Kabupaten Gresik yang ditunjuk sebagai admin, hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada aplikasi Gresikpedia. Terakhir, pada dimensi pemantauan program, Dinas Komunikasi dan Informatika perlu melakukan evaluasi setiap bulan untuk mendapatkan masukan dan saran untuk pengembangan aplikasi Gresikpedia.

Dari paparan latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa program ini merupakan inovasi pemerintah untuk mendukung pelaksanaan SPBE di Kabupaten Gresik. Namun, masih terdapat kendala dalam penerapan Aplikasi Gresikpedia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Hal ini menjadi sebuah pertanyaan apakah program Aplikasi Gresikpedia sudah dijalankan dengan baik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Penelitian ini akan membahas mengenai efektivitas aplikasi Gresikpedia dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Gresik, serta kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dalam menjalankan program ini. Menurut Campbell J. P (1970) dalam Mutiarin & Zaenudin (2014) efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas – tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jika tindakan atau upaya suatu program sejalan dengan hasil yang diinginkan, maka program tersebut dianggap efektif.

Teori efektivitas program Budiani (2007) dinilai relevan untuk digunakan karena mampu menjelaskan berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Gresikpedia di Kabupaten Gresik. Dengan menggunakan teori tersebut penulis dapat mengetahui dan menilai efektivitas aplikasi Gresikpedia dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Gresik dari berbagai aspek, baik dari segi internal, seperti efisiensi dan pencapaian tujuan maupun eksternal, seperti kepuasan masyarakat dan ketercapaian sasaran. Untuk menjawab rekomendasi dan masalah dari beberapa penelitian tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Aplikasi Gresikpedia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian pada pembahasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian skripsi ini adalah bagaimana efektivitas aplikasi Gresikpedia dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas, untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi Gresikpedia dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aplikasi Gresikpedia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
- b. Dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan khususnya untuk memahami implementasi aplikasi Gresikpedia oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
- c. Sebagai pembanding dan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya agar lebih baik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai efektivitas aplikasi Gresikpedia oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

b. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru mengenai efektivitas Aplikasi Gresikpedia sebagai aplikasi pelayanan publik di Kabupaten Gresik.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber komparatif bagi peneliti lain apabila melakukan penelitian yang sama, serta dapat digunakan sebagai referensi akademis dan bahan referensi perpustakaan Univertas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.