



INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* STUDI KASUS PADA APLIKASI SAPA CETAR

Novi Anggraeni, Hanny Purnamasari

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan upaya dari pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah Desa Kalijati, Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang meluncurkan aplikasi Sapa Cetar. Diciptakannya aplikasi Sapa Cetar untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan, dan mengembangkan badan usaha milik desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang. penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keefektifan aplikasi Sapa Cetar sebagai penerapan E-Government dalam meningkatkan pelayanan pemerintah. penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. temuan penelitian ini yaitu melalui aplikasi sapa cetar memudahkan apabila terealisasi sesuai dengan tujuan dibentuknya aplikasi ini. Dengan diberlangsungkannya penerapan E-Government dalam pelayanan publik dapat melahirkan pemerintahan yang berdaya guna dan bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Aplikasi Sapa Cetar, E-Government, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah di Indonesia telah menggaris bawahi bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah harus dikembangkan dengan mencermati perspektif relasi antara pemerintah pusat dengan daerah dan antar daerah, kemampuan, kemajemukan daerah, peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem pengelolaan pemerintahan negara. Pengelolaan pemerintahan daerah ditujukan untuk mempercepat terciptanya ketentraman penduduk dengan peningkatan pelayanan, memberdayakan, peran serta masyarakat, dan meningkatkan daya saing daerah dengan mencermati prinsip demokrasi, kesetaraan, keadilan, serta keunikan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. beberapa negara sudah menerapkan *e-government*, meskipun masih ditemukannya kerumitan dalam implementasinya.

Data *e-government* dari Perserikatan Bangsa-Bangsa menunjukkan bahwa Indonesia kini berada di peringkat 109 dunia dan peringkat 7 Asia Tenggara untuk kemajuan *e-government*. Dari sisi sumber daya manusia, perkembangan jejaring internet yang memerlukan biaya yang cukup banyak, serta aksesibilitas koneksi internet di masyarakat, Indonesia jauh tertinggal dari negara-negara lain. Akibatnya, TIK belum berdampak dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pemerintahan.

Insentif *e-government*, menurut Indrajit (2006), berikut arah dan tujuan strategis: (1) menyediakan masyarakat luas dengan informasi penting dan pilihan akses yang dibutuhkan oleh layanan pemerintah; (2) meningkatkan transparansi publik dalam proses pelayanan, karena masyarakat memiliki akses terhadap berbagai program dan

kegiatan pemerintah dan masyarakat dapat berperan lebih besar dalam melibatkan diri dalam pengambilan keputusan. Akan ada pengambilan keputusan yang lebih demokratis dan terbuka jika semua orang terlibat. (3) Peran alternatif, menyediakan layanan masyarakat dan menyediakan akses langsung ke lembaga pemerintah untuk informasi dan layanan. Akses ke layanan pemerintah lebih mudah dengan *e-government*, Untuk menyokong pemerintah dalam meningkatkan layanan publik yang unggul sebagai bagian dari cara pembangunan nasional, keterlibatan masyarakat sangat penting. Pemerintah kini berinovasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Permasalahan yang ditemukan pemerintah mengenai pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang juga merasakan. nyaris di seluruh instansi yang berkenaan dengan layanan publik munculnya keluhan kesah masyarakat terutama pada proses administrasinya karena sering terjadinya antrian yang panjang, maka dari itu pemerintah Desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang berinovasi dalam pelayanan kepada warganya dengan upaya yang lebih canggih dan terkonsentrasi melalui sistem aplikasi pelayanan cepat dan pintar (Sapa Cetar).

Octavia (2015) melakukan penelitian yang menguraikan lima faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas *e-government*, termasuk: untuk memulai, Pertama kesiapan sumber daya manusia sebagai pencipta *e-government*, manajer, dan pengguna, pegawai pemerintah memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi dan pengembangan *e-government*. Oleh karena itu, perlu disusun strategi yang rinci, serta peningkatan kapasitas dan SDM yang terstruktur sesuai dengan kepentingan. Pendidikan formal dan non formal, serta pembuatan standar

kompetensi, dapat membantu mencapai tujuan tersebut. Kedua, Sistem demokrasi suatu negara dan konteks dimana ia dipraktekkan menentukan sejauh mana partisipasi yang sesuai di negara itu. Dalam demokrasi perwakilan, masyarakat, pemerintah, dan aparatur pemerintah semuanya terlibat dalam proses pengambilan keputusan, dan masyarakat diberi suara dalam proses tersebut. Seiring perkembangan *e-government*, kebutuhan akan prosedur demokratis untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan dengan memberikan kesempatan partisipasi di semua sektor melalui penyediaan informasi dan komunikasi tidak dapat dilebih-lebihkan.

Ketiga, ketersediaan dan stabilitas anggaran menjadi pertimbangan penting (dukungan pemerintah). Pembentukan *e-government* sangat bergantung pada kerjasama pemerintah. Ada kalanya anggaran dibatasi oleh kebutuhan untuk merencanakan penggunaan teknologi informasi. Rendahnya kualitas layanan pemerintah dapat dikaitkan dengan kurangnya keuangan untuk menerapkan *e-government*. Keempat, keamanan data sering diabaikan. Terkait dengan catatan birokrasi, pelanggaran data berpotensi memberikan dampak yang signifikan. Orang yang tidak bertanggung jawab dapat memanfaatkan pelanggaran data, terutama yang melibatkan informasi sensitif. Menjaga privasi data dapat dipermudah dengan membuat jaringan sistem informasi yang saling terhubung. Sebagai poin terakhir, penciptaan infrastruktur dan *e-government* benar-benar untuk memudahkan warga berpartisipasi dalam program-program pemerintah secara teratur.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan suatu fenomena sosial melalui observasi dan analisis. Teknik pengumpulan data

melalui studi kepustakaan, yang berarti pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan sifat sesuatu yang tengah berjalan pada saat penelitian. Penyidikan metode deskriptif tertuju untuk memecahkan masalah yang terjadi pada saat ini. Metode ini menyatakan, menganalisis, serta mengelompokkan. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menguraikan apakah aplikasi Sapa Cetar ini berlangsung efektif dalam menambah nilai manfaat bagi penduduk disertai dengan data yang didapatkan oleh peneliti maupun yang diperoleh dari bermacam-macam sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya perbaikan tata pemerintahan telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Karawang melalui reformasi administrasi. Pemerintah Desa Karijati, Kecamatan Jatisari, Kabupaten Karawang, telah meluncurkan sistem aplikasi pelayanan cepat dan Pintar (Sapa Cetar) yang digunakan oleh seluruh penduduk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kantor pemerintahan desa di Indonesia akan dapat memberikan layanan desa digital yang lebih cepat dan efisien berkat peningkatan teknologi yang juga akan membantu pertumbuhan ekonomi digital. Lebih dari 322 aplikasi Sapa Cetar diinstal saat aplikasi diluncurkan pada 13 Februari 2020. aplikasi Sapa Cetar pun merupakan inovasi untuk memudahkan pelayanan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan, dan meningkatkan badan usaha milik Desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang. selaras dengan prinsip pengelolaan *e-Government* yakni penerapan teknologi informasi oleh pemerintah agar dapat memberikan pelayanan dan informasi untuk masyarakat, urusan bisnis, dan yang berkaitan dengan pemerintahan.

Aplikasi Sapa Cetar telah dilakukan suatu pelengkapan terhadap sistem :

1. Pelayanan Pengajuan Surat Keterangan dan Surat Pengantar
2. Papan Informasi Desa
3. Pasar Desa Online
4. Informasi Lapangan Pekerjaan
5. Administrasi Kependudukan
6. Pengalaman Kerja
7. Pendidikan
8. Aspirasi BPD dan DPRD
9. Berita Terkini
10. Perdagangan
11. Kesehatan
12. Jari Siaga (tanggapan cepat pemerintahan desa)
13. Data Dasar Keluarga
14. Aplikasi Ojek Online, Kaki Lima Online, Busana Online
15. Auto Update Aplikasi
16. Notifikasi / Peringatan dari Pengajuan surat yang telah siap di kantor desa
17. WhatsOn (Aplikasi Chating / Komunikasi Kirim Pesan kepada seluruh warga desa)



Gambar 1.1 Aplikasi Sapa Cetar dan Fitur-Fiturnya



Desa Kalijati merupakan Desa yang inovatif dan menjadi pionir inovasi teknologi. Inovasi Desa pun tentu dilakukan agar masyarakat melek teknologi, Akan tetapi tidak menutup kemungkinan terjadinya hambatan-hambatan atau permasalahan dalam penggunaan sistem Aplikasi Sapa Cetar tersebut yakni seperti, Koneksi jaringan internet yang masih sering mengalami terjadinya gangguan server, sehingga jika proses sistem informasi layanan

terhambat, ketepatan waktu sistem informasi layanan tidak akan sesuai dengan SOP. Selain kurangnya pengetahuan umum tentang aplikasi teknologi informasi, ada beberapa individu tertentu yang kurang cakap dalam teknologi informasi penggunaan ponsel atau PC. Solusi dari kendala tersebut adalah masyarakat dapat mendatangi langsung ke kantor Desa dan berurusan langsung dengan pegawainya dalam mengurus administrasi kependudukan tersebut.

Adapun dampak dari adanya aplikasi Sapa Cetar, dampak yang dirasakan pemerintah desa tersebut adalah pelayanan pemerintah desa kepada warganya menjadi mudah, cepat dan terarah, Mempermudah operasional aparatur pemerintah desa."Dengan Klik Satu Jari Desa ber Inovasi Warga Terlayani". Kemudian selain itu dampak yang dirasakan oleh masyarakat Memudahkan masyarakat secara cepat dan tepat serta mengurangi antrian di Kantor Desa.

KESIMPULAN

Meningkatkan kualitas pelayanan publik masyarakat dengan menerapkan sistem aplikasi layanan baru sebagai bagian dari pengembangan *e-government*, seperti yang diluncurkan oleh pemerintah Desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang yakni aplikasi Sapa Cetar, sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukkan masyarakat desa tersebut untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan, dan meningkatkan badan usaha milik desa (BUMDES). Dengan diluncurkannya aplikasi Sapa Cetar pemerintah Desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang berharap pelayanan yang diberikan desa kepada warganya dapat ditingkatkan lebih cepat, lebih mudah, dan lebih terarah. Sejalan dengan prinsip pelaksanaan *e-government*, terdapat

beberapa kendala dalam proses implementasi yang memerlukan saran dan perbaikan terhadap penerapan Sapa Cetar, karena membutuhkan sumber daya di bidang teknologi dan infrastruktur informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia yang dikelola dapat mendukung kemajuan implementasi *e-government*. Terlepas dari kekurangannya penerapan *e-government* melalui Aplikasi Sapa Cetar bisa dijadikan contoh untuk Desa-Desa yang ingin berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pemerintah Desa Kalijati Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang, kepada Ibu Hanny Purnamasari,S.Sos.,M.A.P serta teman seperjuangan yang telah berkontribusi dalam penelitian ini sehingga jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Jurnal

Ratnasari , L., Azhnuri, A. V., Aliya, E., Muzhiffarah, N., & Wismaningtyas, T. A. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi "Monggo Lapor" Di Sekretariat Daerah Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, halaman 52-57.

Sudrajat, A. R., Febianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M., & Nugraha, D. S. (2019). Penerapan E-government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, Halaman 4.

Website

Tentang Aplikasi Sapa Cetar, Inovasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat
<https://karawangkab.go.id/headline/aplikasi-sapa-cetar-inovasi-untuk-mempermudah->

pelayanan-kepada-masyarakat diakses pada
tanggal 31 Januari 2022

Tentang Aplikasi Sapa Cetar
<https://apkgk.com/id/id.web.sidadi.sapacetar>
diakses pada tanggal 01 Februari 2022