

EFISIENSI LAYANAN SAMBAT ONLINE DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KOTA MALANG

Ganis Anjar Cahyani¹, Yaqub Cikusin², Hirshi Anadza³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: ganisanjarcahyani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi layanan SAMBAT Online dalam penerapan e-government di Kota Malang. Efisiensi merupakan hasil perbandingan antara output yang dihasilkan dan input yang digunakan. Pada suatu instansi pemerintahan, efisiensi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang memiliki wewenang dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dari kemajuan-kemajuan teknologi yang pesat saat ini, harus selalu dapat dikembangkan. Dari perkembangan teknologi saat ini, diharapkan semua pelayanan publik menjadi pelayanan yang efektif dan efisien. Layanan SAMBAT Online dalam penerapan e-government di Kota Malang telah menggunakan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mencapai level layanan yang prima, ada tujuh prinsip dasar SPBE diantaranya efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Tujuan SAMBAT Online yaitu untuk mempermudah pelayanan publik antara masyarakat dan instansi, sehingga menjadi adanya feedback (umpan balik). SAMBAT Online dapat dikatakan efektif dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Malang. Selain itu, SAMBAT Online juga menjadi langkah untuk penerapan e-government di Kota Malang. Dari adanya pengaduan, kritik, masukan, dan saran yang diberikan masyarakat dapat menjadi bahan bagi Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih baik.

Kata Kunci: Efisiensi, SAMBAT Online, E-Government

Pendahuluan

Sehubungan dengan pelayanan publik maka berbagai kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat, tidak lagi harus melalui proses panjang dan berbelit-belit, tetapi menjadi sangat efisien dan responsif. Untuk itu, semua aparatur sipil negara harus memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik sebagai wujud pelaksanaan reformasi birokrasi. Dengan demikian pemerintah harus dapat beradaptasi dengan kepentingan masyarakat, dimana masyarakat semakin menyadari akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam mendapatkan pelayanan.

Penyelenggaraan e-government ini juga diarahkan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya agar terwujudnya tujuan utama Otonomi Daerah, yaitu peningkatan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan daya saing, kreativitas, serta inovasi. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai yang paling tinggi, dalam semua bidangnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau organisasi agar merasa terpuaskan. Namun juga harus memperhatikan bagaimana standar pelayanan agar mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Dengan menyederhanakan tata kerja menggunakan teknologi yang dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas serta menghemat gerak dan tenaga, maka dapat dikatakan bekerja dengan efisien dan memperoleh hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, tata kerja yang efisien hendaknya diterapkan secara terus menerus agar jiwa efisiensi terbentuk pada diri setiap pegawai. Dalam

suatu instansi pemerintahan agar pekerjaan dapat berjalan secara efisien, maka diterapkannya *e-government* sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Efisiensi kerja merupakan suatu prinsip dasar untuk melakukan setiap kegiatan di dalam organisasi untuk memperoleh hasil yang dikehendaki dengan usaha seminimal mungkin sesuai standar yang ada. Usaha yang seminimal mungkin dikaitkan dalam hubungannya dengan pemakaian tenaga jasmani, pikiran, waktu, ruang, benda, dan uang. Dengan kata lain efisiensi kerja merupakan pelaksanaan cara-cara tertentu tanpa mengurangi tujuan yang telah ditetapkan dan merupakan cara yang termudah dalam pengerjaannya, termurah biayanya, tersingkat waktunya, teringan bebannya, dan terpendek jaraknya. Maka dari itu, penerapan efisiensi sangat berperan dalam suatu instansi pemerintahan dalam bidang administrasi demi terciptanya pelayanan yang teratur, terencana, dan tersusun rapi.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah merubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, serta merevolusi cara hidup masyarakat dari masyarakat industri hingga masyarakat yang berbasis pengetahuan. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini, telah memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara yang inovatif, efektif, dan transparan untuk memberikan kenyamanan publik dari pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, mengimplementasikan pelayanan pengaduan masyarakat secara online atau yang disebut dengan SAMBAT (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) Online.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terus meningkatkan berbagai program yang dimiliki, termasuk program pengaduan masyarakat SAMBAT Online yang terus dikembangkan. Sehingga laporan pengaduan atau keluhan masyarakat yang masuk ke SAMBAT Online, sudah terintegrasi. Efisiensi yang diharapkan dari adanya SAMBAT Online dalam penerapan *e-government* di Kota Malang yaitu menggunakan sistem berbasis elektronik (online), agar dapat mempermudah pelayanan publik, mempersingkat waktu, menghemat biaya, serta dari segi inovasi ini dapat menghasilkan umpan balik antara pengguna layanan dan pemberi layanan.

Dengan adanya SAMBAT Online kini, masyarakat memiliki wadah untuk mengadukan, memberikan masukan, saran, dan kritikan seputar Pemerintah Kota Malang. Caranya pun mudah diakses oleh masyarakat, sebagai bentuk pelayanan

publik, dan diteruskan langsung kepada Pemerintah Kota Malang, sehingga mendapatkan solusi dari apa yang diadukan. Pelayanan pengaduan ini merupakan bentuk demokrasi dan keterbukaan bidang pelayanan publik. Dikatakan bentuk praktik demokrasi, karena Pemerintah Kota Malang memberi kesempatan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan mengenai pelayanan yang tidak sesuai.

Metode Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan, menjelaskan, menganalisis lebih lanjut mengenai Efisiensi Layanan SAMBAT Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif-deskriptif dipilih peneliti karena peneliti ingin memperoleh kedalaman informasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Metode analisis data kualitatif adalah metode pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil pengamatan, wawancara, dan literatur. Kelebihan metode ini adalah kedalaman dari hasil analisisnya. Penelitian kualitatif yaitu berdasarkan upaya membangun pemikiran secara rinci melalui gambaran metode alamiah dalam judul yang telah ditetapkan oleh peneliti. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena dalam penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai efisiensi layanan SAMBAT Online dalam penerapan *e-government* di Kota Malang.

Pembahasan

Kebijakan Pemerintah Dengan Adanya SAMBAT Online

SAMBAT Online merupakan sebuah program pengaduan masyarakat yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan, baik dalam pelaksanaan kebijakan publik maupun pelayanan publik, dan juga sebagai bentuk penerapan *e-government* di Kota Malang. Penyelenggaraan pemerintah di Kota Malang yang berwenang untuk mengurus bagian pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Berdasarkan penerapan *e-government* melalui layanan SAMBAT Online, terdapat kebijakan pemerintah.

Dalam pelaksanaannya yaitu ada peraturan di tingkat pusat dan yang di tingkat daerah (kota). Pada tingkat pusat ada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 62 Tahun 2018, tentang Pengelolaan Pengaduan. Pada peraturan kota ada Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 19 Tahun 2010,

tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customer*).

Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Kebijakan pemerintah merupakan strategi dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peningkatan pelayanan publik yang berkualitas perlunya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu melalui penerapan *e-government*.

Dari kebijakan Pemerintah Kota Malang, SAMBAT Online diresmikan Bulan Mei Tahun 2016 mulai dapat diakses melalui website dan sms. Namun setelah dikembangkan, saat ini juga dapat diakses melalui aplikasi “SAMBAT KER” yang dapat diunduh melalui google play store. Sehingga program SAMBAT Online ini dinilai terus berkembang dari penerapannya. Pedoman penyelenggaraan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional bertujuan agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

Efisiensi Layanan SAMBAT Online

Menurut teori The Liang Gie dan Miftah Thoha (1978:8-9) dalam Syamsi (2004:4) efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu hasil dengan usahanya. Dari pengertian efisiensi terdapat input dan output, adapun perbandingan yang dapat dilihat dari dua aspek tersebut. Yang pertama yaitu hasil, suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika usaha memberikan hasil maksimum. Maka SAMBAT Online dari output atau hasil dapat disebut sudah efisien. Karena dengan menerapkan sistem *e-government* telah dinilai menyederhanakan sistem pengaduan, dari yang sebelumnya manual, hingga saat ini berbasis online.

Yang sebelumnya berbelit-belit, saat ini sudah mudah untuk diakses dan digunakan masyarakat Kota Malang dalam bidang pelayanan pengaduan. Sehingga output atau hasil yang sudah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh instansi. Yang kedua usaha, usaha kegiatan dapat dikatakan efisien, jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum. Hal ini mencakup lima unsur yaitu, 1) dari

layanan SAMBAT Online, pikiran yang menjadi hal paling utama dalam setiap langkah yang akan dilaksanakan, dalam hal ini khususnya pemikiran membuat suatu program atau inovasi. 2) dari segi tenaga, Dinas Komunikasi dan Informatika pastinya selalu menyalurkan tenaga layanan SAMBAT Online.

Karena kinerja pegawai tidak hanya sebagai admin saja, tetapi juga menyalurkan pemikiran mengenai peningkatan kualitas pelayanan, memperbaiki sarana dan prasarana yang kurang. 3) jasmani adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tubuh. Sebenarnya hampir sama dengan tenaga dan juga merupakan hal yang penting dalam usaha efisiensi. Karena tubuh sebagai penggerak dan sebagai sumber pemikiran. Jika tubuh sehat, maka dapat menjalankan tugas dengan baik. 4) dalam efisiensi, waktu dan ruang yang menjadi tolak ukur kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Karena dengan sistem berbasis online, masyarakat tidak perlu hadir tetapi sudah dapat mengakses SAMBAT Online via website ataupun sms. Hal tersebut dinilai sudah efisien karena menghemat waktu dan ruang. 5) untuk benda tentunya juga lebih efisien, karena jika pengaduan berbasis manual masih membutuhkan file berkas dan lain-lain. Tetapi dalam SAMBAT Online ini, file ataupun berkas dapat diupload langsung dan datanya tersimpan di sistem. Maka data tersebut terrecord sehingga untuk benda menjadi lebih efektif dan efisien.

Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan SAMBAT Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang

Dalam penerapan sebuah program atau kegiatan pasti ada faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukung dari layanan SAMBAT Online yaitu dengan tingkat pengetahuan masyarakat dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terkait teknologi informasi dan komunikasi cukup tinggi. Yang kedua, Kota Malang secara letak geografis hampir di semua titik sudah ada jaringan atau sinyal HP yang memungkinkan semua dapat terkoneksi oleh jaringan internet. Sedangkan faktor penghambat yaitu dari hambatan internal mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) mobilitas pergeseran pegawai cukup tinggi, yang kedua masih ada beberapa perangkat daerah yang belum maksimal dalam pengelolaan pengaduan, dan yang ketiga Pemerintah Kota Malang masih belum terfokuskan pada pengelolaan pengaduan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai Efisiensi Layanan SAMBAT Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang menurut penulis dapat dinilai efisien. Bagi instansi pengelolaan dan proses pelayanan bisa lebih cepat, akurat, dan transparan. Sedangkan bagi masyarakat, dapat mempersingkat dan mempermudah proses layanan pengaduan. Sehingga SAMBAT Online dinilai efisien, karena memberikan *feedback* (umpan balik) antara instansi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

SAMBAT Online dinilai efisien, karena dari tujuannya yaitu untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Output dari SAMBAT Online yaitu dengan adanya pengaduan, kritikan, masukan, dan saran yang diberikan oleh masyarakat, sehingga hal tersebut dapat dijadikan untuk bahan sebagai perbaikan agar kedepannya lebih baik lagi. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara dan dari aspek kepentingan penerima layanan.

Dalam pelaksanaan sebuah program pasti terdapat kendala atau faktor penghambat. Dalam SAMBAT Online, adapun faktor penghambat diantaranya dari hambatan internal mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) mobilitas pergeseran pegawai terhitung lumayan tinggi, yang kedua masih ada beberapa perangkat daerah yang belum maksimal dalam menangani pengelolaan pengaduan, dan yang ketiga Pemerintah Kota Malang belum terfokuskan kepada pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat (SAMBAT Online).

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disajikan oleh penulis mengenai Efisiensi Layanan SAMBAT Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang, penulis memberikan saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan bagi peneliti berikutnya. Saran untuk Dinas yaitu perlu adanya koordinasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan perangkat daerah yang lain, agar informasi pengaduan berjalan maksimal. Yang kedua perlunya ketetapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah mahir dalam bidangnya, karena hal tersebut juga termasuk dalam strategi dalam layanan SAMBAT Online.

Yang ketiga perlunya dukungan oleh perangkat-perangkat daerah yang lain di Kota Malang, supaya Pemerintah Kota Malang juga memberikan perhatian pada program pengaduan

pelayanan publik berupa SAMBAT Online ini. Karena dengan adanya SAMBAT Online Pemerintah dapat memberikan keputusan yaitu dari apa yang menjadi permasalahan di masyarakat. Dari hasil penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mengambil judul mengenai Efisiensi Layanan SAMBAT Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang. Maka dari itu saran dari penulis untuk peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian mengenai tingkat Efektivitas Layanan SAMBAT Online Di Kota Malang.

Daftar Pustaka

- Amiqoh, Ilmi. 2017. Strategi Penerapan E-Government Melalui SAMBAT (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) Online. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Hilman, Luthfi. 2019. Efektivitas Kinerja Pendamping Lokal Desa Dalam Pembangunan Desa. Sarjana thesis, Universitas Islam Malang.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). ANDI : Yogyakarta. Hal 2.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. CV Andi Offset : Yogyakarta. Hal 133.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Johnny. 2014. Analisis Data Kualitatif : a methods sourcebook. SAGE Publication, Third Edition.
- Nugroho, Adi. 2018. Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis SAMBAT Online. Sarjana thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Nugroho, Riant. 2009. Analisis Kebijakan Publik. [Elex Media Komputindo](#). Hal 619.
- Prasetya, Dimas Ramadhana. 2013. Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Richardus Eko Indrajit MSc. 2002. Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). ANDI: Yogyakarta. Hal 2.
- Sabeni, Hiasinta. 2020. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan

- Kualitas Pelayanan Publik. Sarjana thesis, Universitas Tribuana Tunggal dewi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Bidang Komunikasi dan Informasi Publik. 2019 Pemkot Malang raih Top 30 Pengaduan Pelayanan Publik 2019. Pemerintah Kota Malang. (diakses pada 10 Februari 2021) <https://malangkota.go.id/tag/inovasi-pelayanan-publik/>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. 2018. Website SAMBAT Online. (diakses pada 2 Februari 2021) <https://sambat.malangkota.go.id/>
- MC Kota Malang. 2009. Pemkot Malang Raih Top 30 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2019. InfoPublik. (diakses pada tanggal 10 Februari 2021) <https://infopublik.id/kategori/nusantara/391992/pemkot-malang-raih-top30-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-2019?video=>
- Mochammad Rifky Edgar Hidayatullah. 2019. Pemkot Malang Luncurkan Aplikasi 'Sambat Rene Ker', Wadah Pengaduan Masyarakat Secara Online. Suryamalang. (diakses pada 10 Februari 2021) <https://suryamalang.tribunnews.com/2019/12/07/pemkot-malang-luncurkan-aplikasi-sambat-rene-ker-wadah-pengaduan-masyarakat-secara-online>