

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELEKTRONIK GOVERNMENT*
MELALUI APLIKASI BARUGA SUL-SEL
DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

ANDI MUH AFDHAUL AFDI

E12116307

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK GOVERNMENT MELALUI
APLIKASI BARUGA SUL-SEL DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Disusun dan diajukan oleh

ANDI MUH AFDHAUL AFDI

E121 16 307

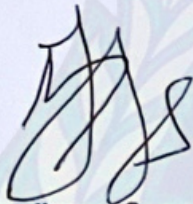
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang di bentuk dalam rangka Penyelesaian Studi
Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas

Hasanuddin

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

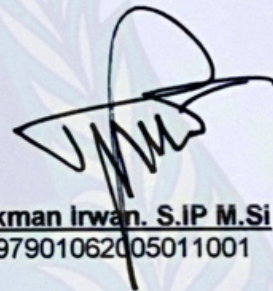
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. Suhadirman Syamsu, M.Si
NIP. 196804112000111001

Pembimbing II



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP M.Si
NIP. 197901062005011001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



FISIP Dr. H.A.M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 199103 100

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Muh. Afdhaul
N I M : E121 16 307
Departemen : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:


INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK GOVERNMENT MELALUI APLIKASI BARUGA SUL-SEL DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Juni 2023



nyatakan 

Andi Muh. Afdhaul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	11
1.3 TUJUAN PENELITIAN	12
1.4 MANFAAT PENELITIAN	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 KONSEP APLIKASI BARUGA SULSEL	14
2.2 KONSEP INOVASI	17
2.3 KONSEP PELAYANAN PUBLIK.....	20
2.4 KONSEP <i>E-GOVERNMENT</i>	25
2.5 KERANGKA PIKIR	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 TIPE PENELITIAN	32
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	32
3.3 INFORMAN PENELITIAN	33
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	33

3.5 JENIS DATA	34
3.6 FOKUS PENELITIAN	35
3.7 ANALISIS DATA	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	38
4.1.1 Gambaran umum Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan	38
4.2 PENERAPAN APLIKASI BARUGA SUL-SEL	45
4.2.1 Manfaat Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi	55
4.3 FAKTOR-FAKTOR YANG MENDUKUNG DAN MENGHAMBAT PELAKSANAAN APLIKASI BARUGA SUL-SEL	58
4.3.1 Faktor Pendukung	58
4.3.2 Faktor Penghambat	60
BAB V PENUTUP	65
5.1 KESIMPULAN	65
5.2 SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

ABSTRAK

Andi Muh Afdhaul Afdi, Nomor Induk Mahasiswa E121 16 307, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Menyusun skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Government Melalui Aplikasi Baruga SUL-SEL di Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan” di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Suhadirman Syamsu. M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. A. Lukman Irwan. S.IP M.Si sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggunaan Aplikasi Baruga Sulsel di Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan. Serta, untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Penggunaan di Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif, yang memberikan gambaran secara jelas dan faktual mengenai peran pemerintah Provinsi dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Government.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Dalam Pelaksanaan aplikasi Baruga Sul-Sel selama kurun waktu oktober 2018 hingga desember 2019, sudah mendapatkan jumlah aduan sebanyak 200 aduan masyarakat di dalam aplikasi Baruga Sul-Sel. Hingga pada tahun 2020 aplikasi Baruga Sul-Sel di non aktifkan untuk sementara waktu dikarenakan Pemerintah pusat mengintruksikan tiap daerah menggunakan aplikasi *SP4N LAPOR* sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan layanan aspirasi serta pengaduan online rakyat. 2) faktor pendukung pelaksanaan aplikasi baruga sul-sel yaitu efektifitas kegunaan aplikasi Baruga Sul-Sel yang didukung dengan kegunaan fitur aplikasi Baruga Sul-Sel yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduannya, sedangkan faktor penghambat yaitu hambatan teknis yang mengenai pengetahuan masyarakat akan kegunaan teknologi *handphone*, hambatan sarana dan prasarana yang belum memadai, kualitas server jaringan internet di tiap daerah Sulawesi Selatan sehingga dapat mengganggu dari pelaksanaan aplikasi Baruga Sul-Sel serta hambatan sumber daya manusia yang harus dilihat dari kualitas dan kuantitasnya.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Aplikasi Baruga Sul-Sel, E-Government*

ABSTRACT

Andi Muh Afdhaul Afdi, Student Identification Number E121 16 307, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Compiled a thesis entitled “Electronic Government Based Public Service Innovation Through the Baruga SUL-SEL Application in the South Sulawesi Provincial Government” under the guidance of Dr. H. Suhadman Syamsu. M.Si as the Main Advisor and Dr. A. Lukman Irwan. S.IP M.Si as Companion Advisor.

This study aims to determine the use of the Baruga Sulsel Application in the South Sulawesi Provincial Government. Also, to find out the supporting and inhibiting factors for use in the South Sulawesi Provincial Government.

The type of research used in this study is descriptive with qualitative data analysis techniques, which provide a clear and factual description of the role of the provincial government in Electronic Government-Based Public Services.

he results of this study indicate that: 1) In implementing the Baruga Sul-Sel application during the period October 2018 to December 2019, there were 200 public complaints in the Baruga Sul-Sel application. Until 2020 the Baruga Sul-Sel application was deactivated temporarily because the central government instructed each region to use the SP4N LAPOR application as a national public service complaint management system and people's aspirations and online complaints services. 2) factors supporting the implementation of the Baruga Sul-Sel application, namely the effectiveness of the use of the Baruga Sul-Sel application which is supported by the usefulness of the Baruga Sul-Sel application features which make it easier for the public to submit their complaints, while the inhibiting factors are technical barriers regarding public knowledge of the use of mobile technology, barriers to inadequate facilities and infrastructure, the quality of internet network servers in each region of South Sulawesi so that it can interfere with the implementation of the Sul-Sel Baruga application as well as human resource constraints which must be seen from the quality and quantity.

Keywords: Public Service, Baruga Sul-Sel Application, E-Government

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraane-*government*. Salah satu tujuan implementasie-*government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan e-*government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi e-*government*, maka pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-*government* dan hal tersebut merupakan dianggap menjadi “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 adalah manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi (TI).

Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, pemerintah menginstruksikan kepada pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya *e-government* secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya (Instruksi Presiden, 2003)¹

Produk *e-government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah beragam. Keragaman ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa indikator seperti : platform, target pengguna, tujuan pembuatan, dan indikator lainnya. Website merupakan salah satu produk *e-government* sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan balik dari masyarakat (Satriya, 2006). Sehingga tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif.

Melalui website, pemerintah dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat, bisnis, atau kepada sesama pemerintahan. Website adalah muara dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.

¹Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan berinovasi dalam tata kelola pemerintah daerah. Majunya suatu daerah sangat ditentukan oleh inovasi yang dilakukan daerah tersebut. Untuk itu maka diperlukan adanya perlindungan terhadap kegiatan yang bersifat inovatif yang dilakukan oleh aparatur sipil negara di daerah dalam memajukan daerah.

Inovasi daerah semakin mendekatkan pemerintah daerah untuk mencapai tujuan negara dan tujuan otonomi, pemerintah daerah lebih “luwes” dalam perencanaan (planning) sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara akurat tentang kegiatan yang akan dilakukan dimasa yang akan datang, untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan, serta dalam tata kelola dengan pendekatan fungsional, dalam rangka pengelolaan yang lebih efektif, efisien dan akuntabel.

Inovasi diyakini dapat mengantarkan kondisi birokrasi menjadi lebih baik, dalam pasal 386 ayat 1 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi. Ayat 2 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sementara bagaimana sebuah inovasi dirumuskan, dapat dilihat pada prinsip inovasi sebagaimana tersebut didalam pasal 387. Menteri Dalam Negeri, Tjahjo Kumolo, menyebutkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh kepala daerah merupakan salah satu kunci suksesnya pembangunan di daerah. Tanpa adanya inovasi di

daerah, pembangunan hanya akan berjalan ditempat. Dengan inovasi maka kepala daerah juga mampu menggerakkan dan mengorganisir masyarakatnya. Disisi lain inovasi akan membuat penyerapan anggaran di daerah tidak saja untuk pos – pos rutin semata. Sehingga fokus pada inovasi yang sangat penting.

Pada tahun 2018, Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) merilis hasil survei peringkat *E-Government Development Index* (EGDI). Pada tahun tersebut Indonesia mendapat peringkat ke 107 EGDI , naik 9 peringkat dari tahun 2016 yang menduduki peringkat 116 di dunia . Sedangkan peringkat Indonesia di ASEAN berada di peringkat ke – 7 setelah Vietnam dan masih sama seperti tahun 2016. Nilai rata-rata EGDI Indonesia juga masih berada di bawah rata-rata di regional Asia Tenggara. Indonesia berada pada angka 0,5258 sedangkan rata-rata EGDI di kawasan Asia Tenggara adalah 0,5555.²

Sejalan dengan konsep *e-government* yang hingga saat ini pemerintah pusat dan daerah masih jalankan. *E-government* sendiri tidak lepas dengan pengguna media digital atau pengakses internet khususnya pengguna yang ada di Indonesia. Hasil riset *We Are Social*, perusahaan media sosial asal Inggris meungkapkan bahwa pengguna media sosial di Indonesia pada Januari 2018 – Januari 2019 sebanyak 150 Juta (56%) pengguna media sosial dari 268,2 juta penduduk di Indonesia.³

²<https://bpptik.kominfo.go.id/2018/08/23/5938/survei-pbb-2018-peringkat-e-government-indonesia/> (diakses 10 Januari 2020)

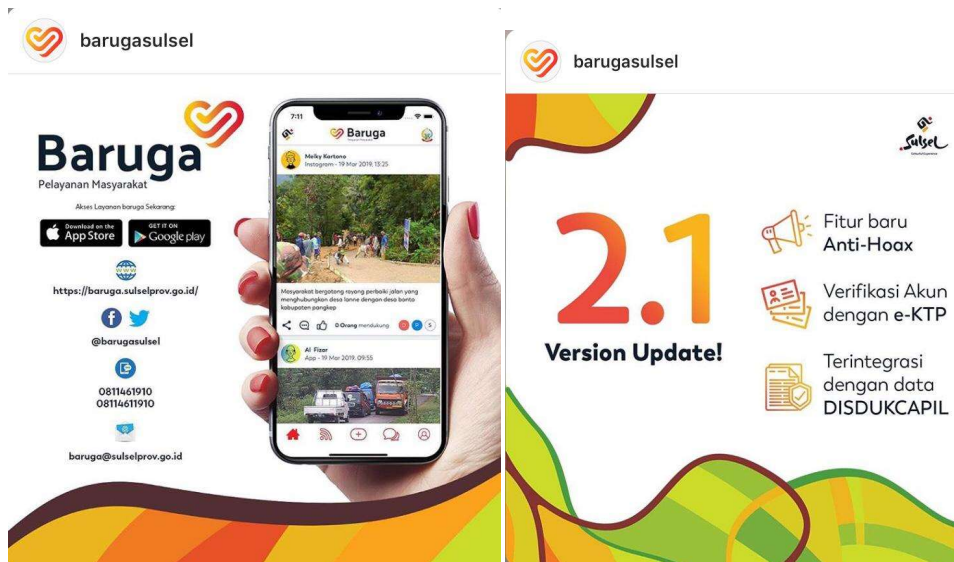
³Lembaga Riset *We Are Social* , <http://inet.detik.com/cyberlife/d-3912429/130-juta-orang-indonesia-tercatat-aktif-di-medsos> (dikases 10 Januari 2020)

Masyarakat pada umumnya memanfaatkan media digital sebagai sarana hiburan, edukasi, bisnis, informasi dan pelayanan publik lainnya. Sehingga dapat menjadikan salah satu cara atau metode untuk menunjukkan keterlibatan masyarakat demi kepentingan bersama di dalam ruang publik. Namun di sisi lain, terkadang banyak sekali pemanfaatan media digital sebagai sarana untuk mengkritisi kebijakan publik melalui status yang dikirim di media sosial.

Olehnya itu Pemerintah Provinsi Sulawesi – Selatan melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan telah membuat dan meluncurkan aplikasi pelayanan publik dan pelaporan berbasis web dan aplikasi bernama Aplikasi Baruga Sul-Sel. Aplikasi Baruga Sul-Sel versi 1.0 pertama dibuat dan diluncurkan pada tanggal 18 Oktober 2018 dengan motto “Cepat, Tepat dan Tuntas”. Aplikasi ini merupakan inovasi dan gebrakan program 100 hari Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2018 – 2023. Dalam bulan pertama Aplikasi tersebut diluncurkan, lebih dari 300 laporan masyarakat telah diterima oleh admin dan sampai sekarang terus meningkat. Admin Baruga Sul-Sel bertanggung jawab untuk meneruskan dan memastikan status dan selesainya setiap laporan yang masuk ke setiap Organisasi Perangkat Daerah. Seiring berjalannya program ini, banyak masukan dari masyarakat untuk memperluas cakupan Baruga Sul-Sel, maka dari itu diluncurkanlah Baruga Sul-Sel versi 2.1.⁴

⁴<https://baruga.sulselprov.go.id/tentang> (dikases 10 Januari 2020)

Aplikasi Baruga Sul-Sel merupakan portal digital pelayanan dan pelaporan masyarakat berbasis web dan aplikasi. Program Baruga merupakan langkah pertama dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan melayani. Dengan meluncurnya Baruga versi 2.1 diharapkan masyarakat lebih mudah untuk mengakses informasi terkait pelayanan dan kegiatan publik beserta melaporkan permasalahan terkait pelayanan publik yang dialaminya. Dalam aplikasi Baruga Sul-Sel Versi 2.1 ditambahkan fitur anti hoax dan verifikasi data , yang dimana masyarakat Sulawesi Selatan khususnya Kota Makassar dapat melaporkan adanya penyebaran berita hoax dan melalui aplikasi Baruga Sul-Sel, unit pelayanan anti hoax Baruga akan membantu mengklarifikasi berita hoax yang misinformasi.



Gambar 1 dan 2
Aplikasi Baruga Sul-Sel versi 2.1
Sumber : Akun instagram @barugasulsel

Filosofi dari makna kata “Baruga” yakni sebagai bangunan tradisional khas Sulawesi Selatan yang biasanya menjadi tempat kumpul – kumpul atau diskusi masyarakat, merupakan nama yang paling tepat untuk portal digital pelayanan dan pelaporan yang memfasilitasi aspirasi dan keluhan masyarakat. Besar harapan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk Baruga Sul-Sel agar menjadi tempat berkumpul digital bagi masyarakat untuk berdiskusi terkait informasi dan kegiatan publik sekitar Provinsi Sulawesi Selatan khususnya di daerah Kota Makassar.

Proses atau sistem kerja penerimaan laporan masyarakat melalui aplikasi Baruga Sul-Sel , langsung diterima super admin Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan Admin di tiap Kabupaten/Kota yang masing – masing sesuai objek pengaduannya. Mekanisme penerimaan laporan masyarakat dalam aplikasi Baruga Sul-Sel, jika ingin ditindak lanjuti. Harus memiliki kriteria laporan yang mudah diketahui lokasi kejadian laporan permasalahan, membuat laporan kronologis melalui aplikasi secara lengkap, lampirkan bukti pendukung berupa foto atau video yang membuat laporan semakin kredibel, jika laporan anda mengandung unsur sensitif, seperti laporan korupsi, gratifikasi ataupun yang membuat pelapor terancam, gunakan fitur anonim pada fitur aplikasi, jika saat ingin melapor.



barugasulsel



Gambar 3
Proses Sistem Kerja Baruga Sul-Sel
Sumber : Akun instagram @barugasulsel

Akan tetapi yang jadi persoalan menurut Wakil Gubernur Sulawesi Selatan, Andi Sudirman Sulaiman. Dari awal diresmikan aplikasi Baruga Sul-Sel hingga Periode April 2019, mengalami tren penurunan dalam hal partisipasi masyarakat dalam hal pelaporannya melalui aplikasi Baruga Sul-Sel dan yang menjadi kendala yakni respon atau tindak lanjut Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi Pemerintahan yang terkait mengenai laporan masyarakat yang masih lambat dan kurang responsif. OPD diharapkan lebih cepat responsif terhadap laporan masyarakat pada aplikasi Baruga Sul-Sel dan melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten dan Kota terkait aduan laporan masyarakat. Kedepan jangan sampai partisipasi masyarakat yang sangat meningkat dan baik, tetapi responsif Instansi Pemerintahan atau OPD yang terkait laporan masyarakat pada aplikasi Baruga Sul-Sel di anggap lambat dalam merespon laporan.⁵

Dengan adanya aplikasi *Baruga Sul-Sel* ini diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan publik khususnya di Kota Makassar. Mengingat program aplikasi ini sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi masyarakat dan tentunya sangat diperlukan partisipasi masyarakat dalam pengaduan atau pelaporan apapun itu . Sehingga dengan proses kerjasama yang ada, baik partisipasi masyarakat dan respons yang cepat dari pemangku kebijakan tentunya akan tercipta kehidupan masyarakat yang lebih tertata, sejahtera, aman dan damai.

⁵<http://news.rakyatku.com/read/128612/2018/11/22/evaluasi-layanan-baruga-wagub-sulsel-minta-kepala-opd-lebih-responsif> (dikases 11 Januari 2020)

Dari permasalahan ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan terfokus pada bagaimana Baruga Sul-Sel ini bisa dijadikan sebagai aplikasi pelayanan publik dan menjadi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Sulawesi Selatan, khususnya di Kota Makassar dan menjadi wadah masyarakat Makassar untuk memberikan aduan, saran maupun kritikan terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Makassar dalam hal apapun itu. Sehingga mengangkat judul penelitian: **INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK GOVERNMENT MELALUI APLIKASI “BARUGA SULSEL” DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI – SELATAN**

1.2 Rumusan Masalah

Hadirnya aplikasi Baruga Sul-Seldiharapkan dapat menjadi solusi untuk peningkatan proses pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Terlebih lagi aplikasi ini diperuntukkan bagi masyarakat dan tentunya diharapkan partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasinya berupa pengaduan, saran ataupun kritikan dalam hal apapun itu yang terjadi di Provinsi Sulawesi Selatan khususnya kota Makassar. Sehingga dengan proses kerjasama yang ada, baik partisipasi masyarakat dan respons yang cepat dari pemangku kebijakan tentunya akan berdampak pada layanan pengaduan publik yang baik dan terciptanya *good governance*

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membuat pertanyaan penelitian yakni:

1. Bagaimana proses penerapan aplikasi “Baruga SulSel” di Pemerintah Povinsi Sulawesi Selatan?
2. Faktor – Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan aplikasi Baruga Sul-Sel sebagai inovasi pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan aplikasi Baruga SulSel dalam inovasi pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor pendukung dan penghambat penerapan aplikasi Baruga Sul-Sel.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dari segi akademis, penelitian ini akan menambah perspektif civitas akademika prodi ilmu pemerintahan, sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, dalam hal ini di bidang pelayanan publik dan *e-government* berupa aplikasi *Baruga Sul-sel* .
2. Dari segi metodologis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah yang selanjutnya dapat dikomparasikan dengan penelitian-penelitian ilmiah lainnya, terutama yang mengkaji tentang aplikasi pelayanan publik khususnya di kota Makassar.

3. Dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi bagi pemerintah maupun masyarakat lainnya secara meluas mengenai aplikasi pelayanan publik khususnya yang ada di kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka pada dasarnya merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (*literature*) yang ada kaitannya dengan tema yang akan diangkat dalam penelitian. Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi kegiatan mencari, membaca, mengevaluasi, menganalisis dan membuat sintesis laporan-laporan penelitian dan teori, serta pendapat yang berhubungan dengan penelitian.⁶

Dalam membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan konsep yang kokoh untuk mendukung penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai alat analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

2.1 KONSEP BARUGA SUL-SEL SEBAGAI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK

Hadirnya Aplikasi Baruga Sul-Sel, menurut Kadis Kominfo Sulawesi Selatan , Andi Hasdullah, salah satunya disebabkan oleh kurangnya wadah masyarakat dalam memberikan laporan atau aduannya terhadap persoalan yang mereka alami dalam berkehidupan khususnya persoalan pelayanan publik. Sehingga dari itu, kami menjawab keinginan masyarakat dengan menghadirkan aplikasi Baruga Sul-Sel, yang bisa memudahkan masyarakat dalam melaporkan

⁶repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/.../9708/SKRIPSI%20UTUH%20PDF.pdf? (dikases 11 Januari 2020)

apa yang menjadi persoalan di Provinsi Sulawesi Selatan khususnya di Kota Makassar.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin hari semakin pesat memberikan segala kemudahan dalam hidup manusia. Kini, orang-orang dapat mengakses informasi dengan mudah. Bahkan, kini masyarakat dapat menyampaikan pendapat maupun tuntutan mereka hanya dengan sentuhan teknologi. Hal inilah yang menjadi kegunaan dari aplikasi *Baruga Sul-Sel* tersebut yang ada di Kota Makassar, apalagi kota Makassar sebagai daerah atau wilayah dengan penggunaan media digital terbanyak di Provinsi Sulawesi Selatan (Hasil survei *Lembaga Winand Wise Communcation*) telah menunjukkan bagaimana perkembangan teknologi informasi yang ada.

Adapun cara membuat laporan yang baik dalam penggunaan aplikasi Baruga Sul-Sel :

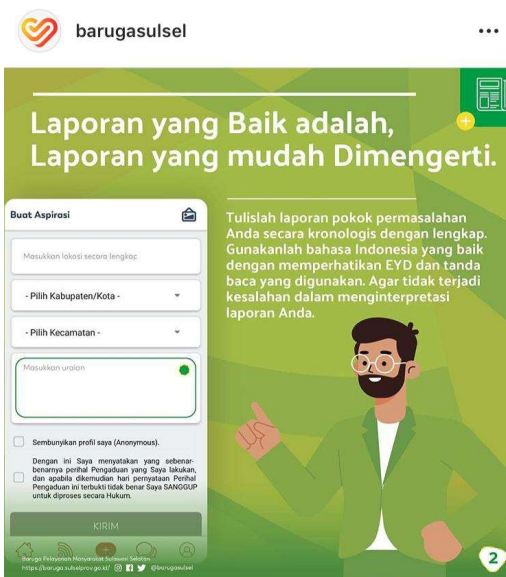
1. Laporan yang baik adalah yang mudah diketahui lokasi kejadian permasalahannya secara lengkap.



Gambar 4

Sumber: Akun Instagram @barugasusel

2. Laporan yang baik adalah laporan yang mudah dimengerti, dengan menulis secara lengkap kronologis laporan.



Gambar 5
Sumber: Akun Instagram @barugasusel

3. Laporan yang baik adalah laporan yang didukung dengan bukti berupa foto dan video. Sehingga membuat laporannya semakin kredibel.



Gambar 6

2.2 INOVASI

Dalam terminologi umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah, atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan.⁷

Bartos (dalam sangkala) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi.⁸

Inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta kebutuhan inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinil atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Jika dilihat dari bentuknya, inovasi daerah menurut peraturan pemerintah ini terbagi menjadi 3 yaitu :

- a. Inovasi tata kelola Pemerintah Daerah, merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan

⁷Prof. Dr. Sangkala.2013.*Innovative Governance*.Yogyakarta:Capiya Publishing.Hal 26

⁸*Ibid* Hal.27

unsur manajemen

b. Inovasi Pelayanan Publik, merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.

c. Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah.

Adapun kriteria Inovasi Daerah menurut pasal 6 meliputi :

- a. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi.
- b. Memberi manfaat bagi Daerah dan masyarakat.
- c. Tidak Mengakibatkan pembebanan atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan – undangan.
- d. Meupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah
- e. Dapat direplikasi

Strategi Inovasi dalam Pemerintahan

Inovasi dan analisis praktek yang sukses menunjukkan bahwa ada beberapa lima strategi utama di dalam sektor pemerintahan :

- a. Layanan terintegrasi, dimana sektor pubik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana

warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan.

b. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.

c. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta.

d. Pelibatan Warga Negara, kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.

e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik.

2.3 PELAYANAN PUBLIK

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

(Ratminto, 2005:7) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.⁹

Sejalan dengan pembahasan yang diatas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) melakukan perubahan pada peraturan pedoman standar pelayanan publik. Sebelumnya aturan pedoman standar pelayanan publik diatur pada PERMENPANRB No. 36 Tahun 2012 dan diganti dengan PERMENPANRB No. 15 Tahun 2014. Alasan dirubahnya aturan tersebut yakni perkembangan teknologi informasi yang banyak dipergunakan sebagai sarana pendukung pelayanan, penyederhanaan proses penyusunan, peningkatan kemandirian dan mendorong upaya perbaikan berkelanjutan dan inovasi pelayanan.¹⁰

Menurut PERMENPANRB No.15 Tahun 2014, latar belakang perlunya standar pelayanan yakni, tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan dan diperlukan adanya standar pelayanan di tiap unit pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan.

⁹UU No. 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik

¹⁰<https://organisasi.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/72/2015/09/01.-Slide-SP.pdf> (diakses 11 Januari 2020)

Dalam pelayanan publik memiliki hakikat pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sehingga dari hakikat tersebut menciptakan asas pelayanan publik, seperti berikut :

- a. Transparansi , bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras , agama , golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.¹¹

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang –kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹²

Selain itu pelayanan publik memiliki prinsip dan pola penyelenggaran pelayanan publik. Untuk prinsip pelayanan publik meliputi kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Sedangkan pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.

¹¹ Prof.Drs.Komaruddin,M.A,2014, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, PT.Genesindo,Jakarta,Hal.26

¹² *Ibid* hal.30

- b. Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait yang bersangkutan.
- c. Terpadu, pola pelayanan terpadu ini terbagi atas 2 bagian yakni pelayanan terpadu satu atap dan terpadu satu pintu. Terpadu satu atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Sedangkan, terpadu satu pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus Tugas, pola ini dibebankan pada petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. Pada pola ini dititik beratkan pada instansi yang harus kembangkan pola pelayanannya sehingga dapat menemukan dan menciptakan inovasi pelayanan publik.¹³

¹³*Ibid hal.30*

2.4 E-GOVERNMENT

E-Government adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan informasi publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung. Menurut definisi World Bank (2004), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan.

Sedangkan menurut Indrajit (2002:36) *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).¹⁴

E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Richardus Eko Indrajid, 2002).

¹⁴<http://digilib.unila.ac.id/15705/16/BAB%20II.pdf> (diakses 11 Januari 2020)

Secara umum konsep *e-Government* dikenal pula memiliki 3 jenis klasifikasi, yaitu :

a. *Government to Citizens/consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukansebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomiansebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukanaktivitas sehari-harinya, bisnis semacam perusahaan swastamembutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki olehpemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksidengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dankewajiban organisasinya yang berorientasi

profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

Untuk membangun *e-Government* dibutuhkan beberapa strategi yang bisa diimplementasikan, salah satu diantaranya adalah membangun *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak. Pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan. Semakin tinggi tingkatannya, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk

menaikkan tingkatan tanpa dukungan yang memadai, berpotensi untuk mengalami kegagalan. Berikut 4 tingkatan *e-government* :

1) Tingkat 1 - Persiapan, yang meliputi pembuatan situs informasi disetiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah misalnya Warnet, dll.

2) Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

3) Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

4) Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

2.5 KERANGKA PIKIR

Kemajuan teknologi dan informasi sangat begitu pesat , begitupun dengan perkembangannya di bidang pemerintahan. Penerapan Teknologi dan informasi pada bidang Pemerintahan menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada masyarakat, seperti pelayanan publik berbasis *e-government*.

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Untuk membantu mengimplementasikan *e-government* di Indonesia, Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya *e-government* secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya.

Wujud adanya aplikasi *Baruga Sul-Sel* ini diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan publik khususnya di Kota Makassar. Mengingat program aplikasi ini sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi masyarakat dan tentunya sangat diperlukan partisipasi masyarakat dalam pengaduan atau pelaporan apapun itu . Sehingga dengan proses kerjasama yang ada, baik

partisipasi masyarakat dan respons yang cepat dari pemangku kebijakan tentunya akan tercipta kehidupan masyarakat yang lebih tertata, sejahtera, aman dan damai.

Sehingga dalam penelitian ini akan dikaji bagaimana implementasi dan faktor pendukung serta penghambat dari pelaksanaan Baruga Sul-Sel sebagai aplikasi inovasi pelayanan publik di Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan. Mengingat bahwa aplikasi sesaat setelah kemunculannya mengalami banyak aduan masyarakat, tetapi tidak diimbangi dengan responsif Instansi atau OPD yang terkait untuk menindak laporan masyarakat. Untuk lebih jelasnya dari uraian tersebut maka dapat disusun suatu Kerangka Pikir yang dijabarkan melalui skema berikut:

Gambar Bagan Kerangka Pikir

