

  
Ari Subowo  
6/5-2024

## EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI “REMBANG GEMILANG MOBILE” DI KABUPATEN REMBANG

Septika Ayu Desintawati<sup>1</sup>, Ari Subowo<sup>2</sup>, Tri Yuniningsih<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro  
<sup>1</sup>[septikaayudw@gmail.com](mailto:septikaayudw@gmail.com); <sup>2</sup>[arisubowo@yahoo.com](mailto:arisubowo@yahoo.com); <sup>3</sup>[triyuniningsih26@gmail.com](mailto:triyuniningsih26@gmail.com)

**Abstract.** *The extensive use of IT by the wider community motivates government administrators to leverage technology in providing public services for increased efficiency. With the growing use of technology to meet service needs, the number of public service innovations also increases. The "Rembang Gemilang Mobile" application by the Rembang Regency Dinkominfo is a form of public service innovation using technology to improve public services through e-Government. The aim of this research is to analyze the effectiveness of public innovation in e-Government-based services through the "Rembang Gemilang Mobile" application and the driving and inhibiting factors that influence it. This research is qualitative approach with data collection methods including document review, interviews, and field observations. There are 5 indicators to measure the effectiveness of the "Rembang Gemilang Mobile" Application innovation: system quality according to DeLone & McLean, goal achievement according to Duncan, adaptation according to Duncan, satisfaction with the program according to Campbell J.P, and program socialization according to Budiani. The results of the research that the effectiveness of e-Government-based public service innovation through the "Rembang Gemilang Mobile" application can be said to be ineffective in terms of system quality, goal achievement, satisfaction with the program, and program socialization indicators and attributed to factors such as inadequate infrastructure, human resource competency, expertise, insufficient information technology, and suboptimal cooperation/support from Organizational Units (OPD).*

**Keyword:** *effectiveness, innovation, public services, rembang gemilang mobile*

**Abstraksi.** *Banyaknya penggunaan IT oleh masyarakat luas mendorong penyelenggara pemerintahan untuk memanfaatkan teknologi dalam pemberian layanan publik agar lebih efisien. Penggunaan teknologi yang semakin banyak dalam memenuhi kebutuhan pelayanan maka inovasi pelayanan publik yang diciptakan semakin banyak. Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang merupakan bentuk inovasi pelayanan publik menggunakan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui e-Government. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas inovasi publik pelayanan berbasis e-Government melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dan faktor pendorong maupun penghambat yang mempengaruhi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data meliputi telaah dokumen, wawancara, dan pengamatan di lapangan. Terdapat 5 indikator untuk mengukur efektivitas inovasi Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” yaitu kualitas sistem menurut DeLone & McLean, pencapaian tujuan menurut Duncan, adaptasi menurut Duncan, kepuasan terhadap program menurut Campbell J.P, dan sosialisasi program menurut Budiani. Hasil penelitian menggambarkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dapat dikatakan belum efektif dari sisi indikator kualitas sistem, pencapaian tujuan, kepuasan terhadap program, dan sosialisasi program serta dikarenakan faktor yang menghambat efektivitas tersebut diantaranya sarana prasarana, kompetensi SDM, keahlian, teknologi informasi yang belum memadai, dan kerjasama/dukungan OPD yang belum optimal.*

**Kata kunci:** *efektivitas, inovasi, pelayanan publik, rembang gemilang mobile*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dampak globalisasi yang sedang berlangsung saat ini telah menyebabkan perkembangan teknologi, terutama pertumbuhan yang cepat dalam teknologi informasi berbasis internet teknologi ini telah diterapkan secara luas di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam bidang pelaksanaan pemerintahan. Pertumbuhan teknologi yang pesat ini dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan sesuai target ke-9 yaitu membangun industri, inovasi, dan infrastruktur.

Penyelenggara pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah dengan memanfaatkan teknologi dalam pemberian layanan publik didorong oleh masyarakat luas yang menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023, pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang. Penggunaan TIK dalam pengelolaan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik disebut *e-Government*.

Saat ini, dikarenakan masyarakat semakin kritis, birokrasi publik harus bisa beradaptasi dan mengubah cara mereka memberikan pelayanan publik. Ini bisa dilakukan melalui reformasi pelayanan publik, yang diharapkan akan meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan publik. Menurut Caiden dalam karyanya yang berjudul "*Administrative Reform*", inovasi dianggap sebagai bagian dari proses reformasi. Inovasi pelayanan publik adalah pengaplikasian ide-ide baru dan kreativitas dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat atau pengembangan proses, metode, dan/atau alat yang sudah ada untuk

meningkatkan mutu pelayanan publik dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Digitalisasi membawa dampak signifikan pada sistem pemerintahan di Indonesia, meningkatnya penggunaan teknologi untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat akibatnya jumlah inovasi pelayanan publik yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat meningkat. Menteri PAN dan RB Abdullah Azwar Anas (MENPANRB, 2023) menggarisbawahi bahwa inovasi tidak harus selalu dalam bentuk aplikasi baru untuk setiap pelayanan karena seharusnya inovasi mempermudah masyarakat dalam mengakses atau menggunakan pelayanan publik bukan semakin mempersulit dan rumit.

*E-Government* pada institusi publik mulai diperkenalkan tahun 1990-an. Namun, di Indonesia penerapan *e-Government* baru dimulai setelah diterbitkannya Inpres Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika. Selain itu, sebagai bentuk komitmen Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-Government* juga menerbitkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Konsep *e-Government* berkaitan dengan kota cerdas atau *smart city* yang sejalan dengan meningkatnya perkembangan TIK yang hampir digunakan oleh semua kalangan sehingga membantu masyarakat untuk mempermudah dan mempercepat melakukan komunikasi, pekerjaan, dan mendapatkan informasi.

*Smart City* di Kabupaten Rembang merupakan salah satu bentuk visi dan misi dari Bupati Rembang H. Abdul Hafidz dan Wakilnya Mochamad Hanies Cholil Barro'

selama masa jabatannya tahun 2021-2026. Visi tersebut yaitu mewujudkan Rembang Gemilang (*Gemati, Gampil, Gamblang*) dan misi untuk meningkatkan profesionalisme, organisasi yang lebih modern dan tata kerja birokrasi. Selain itu, Kabupaten Rembang termasuk dalam 50 kabupaten dan kota di Indonesia yang menerima pendampingan *smart city* secara langsung dari Kementerian Kominfo karena komitmennya mengikuti *smart city*.

Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” sebagai salah wujud *smart city* di Kabupaten Rembang yang dibentuk oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang. Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” adalah aplikasi pelayanan publik secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang untuk memudahkan masyarakat melalui sistem SSO dengan memanfaatkan akses internet.

Adapun tujuan dari Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” sesuai dengan “Kerangka Acuan Kerja (Penyusunan Aplikasi Smart City Pemerintah Kabupaten Rembang)” yaitu meningkatkan fungsi pelayanan publik, meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat, dan mewujudkan visi misi Bupati Rembang terpilih periode 2021-2026.

Tabel 1.  
Jumlah Pengunduh dan Pengguna Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”

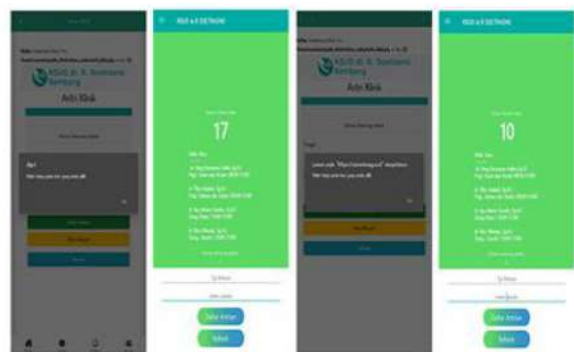
No	Tahun	Jumlah Pengunduh	Presentase
1.	2022	1162	121%
2.	2023	1078	-9%
3.	960	960	-12%
Pengunduh saat ini		960	100%
Pengguna saat ini		362	38%

Sumber: Dimkominfo Kab Rembang. 2024

Keterangan: (-) = jumlah pengunduh mengalami penurunan

Jumlah pengunduh aplikasi pada Juli tahun 2022 sampai Februari tahun 2024 mengalami penurunan dan persentase jumlah pengunduh cenderung menurun dari awal peluncuran hingga saat ini. Selain itu berdasarkan data sistem diketahui dari 960 pengunduh tersebut sampai february 2024 hanya 362 (38%) pengguna yang sudah login dan menggunakan aplikasi tersebut.

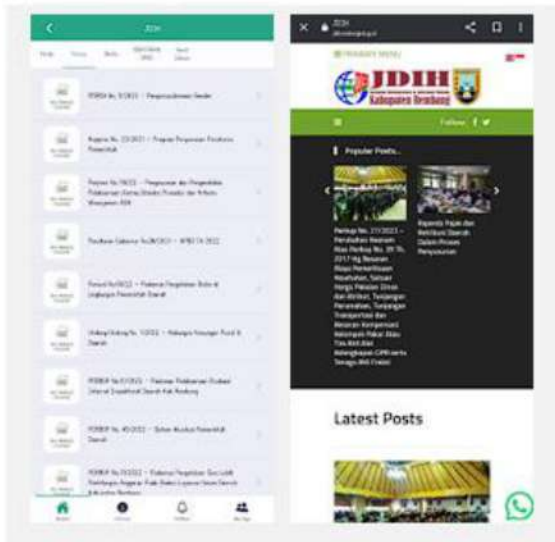
Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” masih terdapat kekurangan dari segi bentuk layanan publik maupun informasi yang tersedia seperti terdapat ketidaksinkronan terkait ketersediaan klinik antara Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dengan Aplikasi Antrian-KRESNO dari RSUD Dr. R. Soetrasno Rembang. Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” tertulis pada pemberitahuan aplikasi bahwa di hari tersebut klinik yang dituju tutup sedangkan ketika mencoba mengambil nomor antrian melalui Aplikasi Antrian-Kresno klinik pada hari yang sama buka dan bisa mengambil nomor antrian.



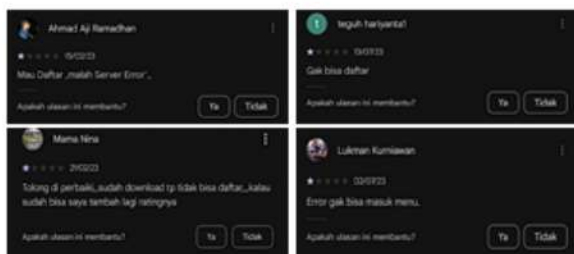
Gambar 1. Ketidaksesuaian Antrian RSUD Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dengan Aplikasi “Antrian Kresno”  
Sumber: Diolah oleh peneliti. 2024

Selain itu, dokumen produk hukum yang tersedia pada menu JDIH juga terbatas rentang waktunya mulai dari 2020-2022. Dokumen tersebut seperti perda, perbup, berita, peraturan DPRD, dan surat edaran

pada aplikasi terakhir di update yaitu pada Bulan Desember Tahun 2022. Jika dibandingkan dengan web resmi JDIH Kabupaten Rembang, dokumen yang tersedia pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” jauh tertinggal.



Gambar 2. Ketidaksesuaian Dokumen Hukum Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” Dengan Website JDIH  
Sumber: Diolah oleh peneliti. 2024



Gambar 3. Keluhan Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” Pada *Google Play Store*  
Sumber: *Google Play Store*. Dinkominfo Kab Rembang. 2024

Ketidaksesuaian atau ketidaksinkronan bentuk pelayanan publik dan informasi yang disediakan dapat dipengaruhi oleh kurangnya sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengelola aplikasi tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan penyajian informasi yang tidak tepat waktu atau tidak akurat kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga banyak keluhan yang ada terkait

keberjalanan aplikasi seperti tidak bisa registrasi dan server error pada kolom komentar *Google Play Store*.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa banyak sekali inovasi baik dari tingkat kabupaten/kota dan instansi yang masih diteliti terkait tingkat efektivitasnya. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji isu-isu terkait efektivitas inovasi pelayanan publik melalui e-Government dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan publik untuk masyarakat. Kajian ini perlu memastikan bahwa implementasi inovasi relevan dengan aturan yang berlaku dan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan untuk penyediaan layanan publik.

Oleh karena itu peneliti sendiri akan membahas tentang efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-Government tepatnya pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” oleh Dinkominfo Kab Rembang. Dinkominfo Kab. Rembang dalam melaksanakan pemerintahannya sesuai dengan tujuan Inpres No 6 Tahun 2001 dan membuat inovasi sesuai dengan yang ditegaskan oleh MENPANRB dimana inovasi aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” yang dibuat oleh Dinkominfo Kabupaten Rembang merupakan wadah pelayanan dan informasi publik dari berbagai OPD.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lambatnya respon dari Dinkominfo terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait aplikasi.
2. Kurangnya sumber daya manusia yang bertanggungjawab mengelola aplikasi.

3. Masih sedikitnya jumlah pengguna tidak ada seperlima dari jumlah pengunduh aplikasi.
4. Menu layanan tidak sesuai dengan kondisi OPD dan layanan informasi data terakhirnya belum terbaru masih tahun 2022.
5. Pelayanan publik yang ada pada aplikasi belum dari semua OPD ada di Kabupaten Rembang.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti menyusun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong yang mempengaruhi efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang
2. Menganalisis faktor penghambat dan pendorong dari Dinkominfo Kabupaten Rembang yang mempengaruhi efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang

### E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengevaluasi kebijakan pemerintah terkait dengan peningkatan pelayanan publik melalui platform internet dan memberikan kontribusi data tambahan bagi pemerintah daerah dan Dinkominfo Kabupaten Rembang terkait dengan efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang. Serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinkominfo untuk perbaikan lebih lanjut pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.

### F. Kajian Teori

#### 1. Efektivitas Inovasi

Efektivitas merupakan pengukuran suatu lembaga atau instansi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu inovasi dianggap efektif jika berhasil mencapai tujuan dan target yang ditetapkan instansi tersebut. Dengan arti lain, inovasi yang efektif adalah inovasi yang memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan instansi. Oleh karena itu, penting bagi suatu inovasi untuk diukur berdasarkan sejauh mana ia mampu mencapai tujuan.

Duncan (Steers, 2012) menjelaskan ukuran efektivitas program yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah dan swasta terdiri dari tiga indikator diantaranya:

- a. Pencapaian tujuan
- b. Integrasi
- c. Adaptasi

Campbell J.P (Starawaji, 2009) mengemukakan beberapa ukuran efektivitas diantaranya:

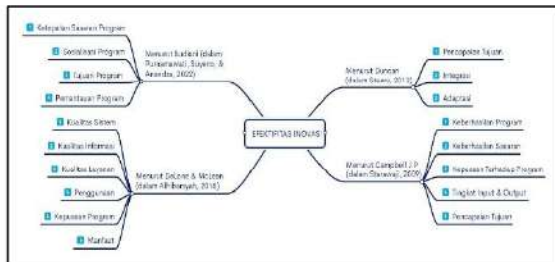
- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Tingkat *input & output*
- e. Pencapaian tujuan

Menurut Budiani (Purnamawati, Suyeno, & Anadza, 2022) menyatakan bahwa variabel-variabel berikut dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program:

- a. Ketepatan sasaran
- b. Sosialisasi program
- c. Tujuan program
- d. Pemantauan program

Menurut DeLone dan McLean (Alhibarsyah, 2018) dalam mengukur efektivitas, terutama dalam konteks efektivitas aplikasi sebagai sarana temu kembali informasi, terdapat enam indikator yang dapat diterapkan, di antaranya:

- a. Kualitas sistem
- b. Kualitas informasi
- c. Kualitas layanan
- d. Penggunaan
- e. Kepuasan Pengguna
- f. Manfaat



Gambar 4. Teori Yang Disintesis dalam Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti. 2024

Dari teori efektivitas menurut beberapa ahli di atas, peneliti dalam penelitian ini memilih untuk mensintesis teori-teori tersebut. Indikator pengukuran efektivitas yang peneliti gunakan yaitu indikator kualitas sistem menurut DeLone dan McLean, indikator pencapaian tujuan dan adaptasi menurut Duncan, indikator kepuasan terhadap program menurut Campbell J.P dan indikator sosialisasi program menurut Budiani.

## 2. Faktor Pendorong & Penghambat

Menurut Maratus dkk (Solihah, Muchsin, & Achmadi, 2020) dalam penelitiannya berjudul “Inovasi Pelayanan Publik

Berbasis Website (Studi Kasus Pelayanan Sistem Informasi Penataan Ruang “Majapahit GIS” Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto)”. Adapun faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan tersebut diantaranya:

### 1) Faktor Pendorong

- a. Faktor internal: sarana prasarana pelayanan, kompetensi sumber daya manusia petugas pelayanan, dan komitmen pemimpin
- b. Faktor eksternal: adanya dukungan pemerintah daerah berupa anggaran pengembangan aplikasi dan kebijakan pemerintah pusat terkait aplikasi.

### 2) Faktor Penghambat

- a. Faktor internal: aplikasi belum memenuhi kebutuhan pelanggan, pelayanan online sering mengalami gangguan lambat dalam akses karena menggunakan jaringan tidak berbayar (open source system), dan kurangnya ahli IT menyulitkan saat sistem mengalami gangguan.
- b. Faktor eksternal: tidak adanya data pendukung yang akurat, kurangnya dukungan dari organisasi perangkat daerah lain untuk membangun layanan terintegrasi, kurangnya kebijakan Pemda yang mendukung.

Dari keseluruhan faktor pendorong dan penghambat di atas, peneliti dalam penelitian ini memilih menggunakan hanya beberapa diantaranya untuk faktor pendorong yang digunakan yaitu komitmen pemimpin dan kompetensi SDM sedangkan untuk faktor penghambat yang digunakan yaitu kualitas SDM, teknologi informasi, dan kerjasama/dukungan OPD.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kualitatif berupa data hasil wawancara,

artikel, website, dan data yang bersumber dari Dinkominfo Kab Rembang. Pemilihan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* antara lain Kepala Dinkominfo Kabupaten Rembang, Plt. Tata Kelola dan Layanan Informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang, Sub Koordinator Layanan Informatika Dinkominfo Kabupaten Rembang, Kepala Instalasi TI RSUD dr.R.Soetrasno Rembang, Kabag Hukum Setda Kabupaten Rembang, dan Masyarakat. Untuk analisis interpretasi data peneliti menggunakan metode analisis interaksi menurut Huberman dan Miles (Sutopo, 2012).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang**

#### **1. Kualitas Sistem**

Berdasarkan kualitas sistem menurut DeLone & McLean (Alhibarsyah, 2018) pengukuran kualitas sistem terpusat pada karakteristik sistem diantaranya keberadaan bugs pada sistem, kemudahan penggunaan, dan tingkat waktu respon. Temuan penelitian ini terkait kualitas sistem menurut DeLone & McLean dapat dikatakan belum efektif, dikarenakan meskipun masyarakat merasakan manfaat dari kemudahan penggunaannya dan aplikasi ini sudah cukup bagus dilihat dari menu yang ada mulai dari pelayanan dan informasi. Namun, dari sisi keberadaan bugs, aplikasi ini masih sering mengalami masalah seperti kesulitan registrasi dan ketidaksinkronan antrian klinik pada layanan RSUD. Selain itu dari sisi tingkat waktu respon, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui Google Play Store tidak mendapatkan respon sama sekali dari Dinkominfo Rembang.

#### **2. Pencapaian Tujuan**

Berdasarkan pencapaian tujuan menurut Duncan (Steers, 2012) untuk membuat pencapaian tujuan akhir lebih terjamin, dibutuhkan langkah-langkah mencakup berbagai komponen seperti antara lain jangka waktu yang ditentukan untuk mencapai tujuan, pencapaian sasaran sebagai tujuan spesifik, dan regulasi atau dasar hukum. Temuan penelitian ini terkait pencapaian tujuan menurut Duncan dapat dikatakan belum efektif dikarenakan target teknis aplikasi masih berada di bawah 70% dari target yang ditetapkan yaitu pelayanan dari OPD di Kabupaten Rembang dapat masuk ke dalam aplikasi ini. Selain itu, belum ada aturan hukum yang mengatur tentang pelaksanaan kerja dari dinas yang pelayanannya masuk pada aplikasi yang menjadikan pelaksanaan aplikasi tidak maksimal dari sisi penanganan keluhan dan pengembangan pelayanan dalam aplikasi.

#### **3. Adaptasi**

Berdasarkan adaptasi menurut Duncan (Steers, 2012), adaptasi merupakan penyesuaian terhadap lingkungan, sarana prasarana, dan peningkatan kemampuan. Temuan penelitian ini terkait adaptasi menurut Duncan (Steers, 2012) dapat dikatakan efektif dikarenakan aplikasi ini memuat informasi seputar Kabupaten Rembang yang hanya tersedia di aplikasi ini dan yang semula masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan harus membuka beberapa aplikasi maupun website sekarang hal tersebut bisa didapatkan hanya dengan mengakses satu aplikasi. Beberapa pembaruan terkait keamanan aplikasi, perubahan SOP layanan pada masing-masing dinas, dan pembaruan lain untuk memenuhi persyaratan aplikasi pada google play store dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aplikasi. Sarana dan prasarana yang tersedia dan terbatas saat ini dapat digunakan untuk menangani keluhan yang

tidak terkait dengan pelayanan dinas OPD seperti masalah kesulitan registrasi.

#### 4. Kepuasan terhadap program

Menurut Campbell J.P kepuasan terhadap program (Starawaji, 2009) merupakan kriteria efektivitas yang menunjukkan seberapa efektif program memenuhi kebutuhan pengguna berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas produk yang dihasilkan, dan aktualisasinya. Temuan penelitian ini terkait kepuasan terhadap program menurut Campbell J.P (Starawaji, 2009) belum efektif dikarenakan aplikasi ini lebih cenderung memberikan informasi dibandingkan pelayanan hal ini juga dikarenakan masih terdapat beberapa kendala dalam aplikasi seperti server sering error dan kesulitan registrasi sehingga menu yang dapat digunakan hanya seputar informasi dan tidak bisa mengakses layanan yang disediakan pada aplikasi.

#### 5. Sosialisasi Program

Berdasarkan indikator sosialisasi program menurut Budiani (Purnamawati, Suyeno, & Anadza, 2022) sosialisasi program mencakup prosedur sosialisasi, kemampuan dalam menyosialisasikan, dan pemahaman masyarakat terhadap program tersebut. Temuan penelitian ini terkait sosialisasi program menurut Budiani belum efektif dikarenakan sosialisasi hanya dilakukan sebanyak 1 kali dari awal peluncuran hingga saat ini. Data rekapitulasi jumlah pengunduh Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” menunjukkan dari hasil sosialisasi yang telah dilakukan, masih sedikit masyarakat yang mengetahui aplikasi ini dan mampu menggunakannya.

### **B. Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang**

#### 1. Faktor Pendorong

Berdasarkan faktor pendorong dan penghambat efektivitas inovasi pelayanan

menurut Maratus Solihah (2020), untuk faktor pendorong pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” terdiri dari komitmen pemimpin dan kompetensi SDM. Temuan penelitian ini terkait faktor pendorong tersebut, menyatakan bahwa untuk komitmen pemimpin, kepala dinas mengacu pada aturan setiap dinas seperti rapat atau sejenisnya untuk menyamakan tujuan dari tiap individu maupun kelompok yang berperan dalam pelaksanaan aplikasi ini. Selain itu, Dinkominfo memberikan sistem reward kepada pegawainya diantaranya Tunjangan Kinerja, Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP), Asuransi Kesehatan, dan Cuti.

Sedangkan untuk faktor pendorong yang lain yaitu kompetensi SDM, tingkat pendidikan secara teknis yang dibutuhkan oleh Dinkominfo adalah S1. Penguasaan teknologi dan keahlian dalam pelaksanaan aplikasi, Dinkominfo memiliki tim khusus yang fokus pada pengembangan dan pemantauan aplikasi yang saat ini terdiri dari 4 orang yang memiliki pengalaman 2 tahun atau fresh graduate yang sudah memiliki sertifikat keahlian dalam penyusunan aplikasi.

#### 2. Faktor Penghambat

Berdasarkan faktor pendorong dan penghambat efektivitas inovasi pelayanan menurut Maratus Solihah (2020) untuk faktor penghambat pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” terdiri dari kualitas SDM, teknologi informasi dan kerjasama/dukungan OPD. Temuan penelitian ini terkait faktor penghambat menurut Maratus Solihah tersebut, menyatakan bahwa dalam hal kualitas SDM, jabatan yang diampu sesuai dengan keterampilan yang dimiliki sudah sesuai namun untuk kapasitas dan skill masih perlu ditingkatkan. Pengetahuan dan pengalaman untuk bagian pranata komputer pendidikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dan kompeten namun hal tersebut masih perlu ditingkatkan mengingat pranata komputer



dalam mengembangkan sebuah aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi semua unsur yang diperlukan untuk mengembangkan sebuah aplikasi.

Selain itu dalam hal teknologi informasi, *hardware* dari Dinkominfo ada keterbatasan tingkat kemampuan *server* yang menyebabkan ketika *server* sudah melebihi batas kemampuan maka aplikasi akan mengalami *stuck loading*. Untuk konfigurasi keamanan sudah dilakukan namun dari Dinkominfo masih belum percaya diri terkait kualitas keamanan yang diterapkan.

Sedangkan untuk faktor penghambat yang lain yaitu kerjasama/dukungan OPD, OPD seperti RSUD dan Setda Bagian Hukum belum pernah masukan dari pelayanan lain seperti antrian RSUD maupun JDIH terkait perbaikan pelayanan pada aplikasi. Beberapa OPD misalnya RSUD dan Setda Bagian Hukum tidak mengetahui apa yang perlu dilakukan untuk membantu menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat karena memang belum ada petunjuk terkait tata kerja dinas yang pelayanannya masuk pada aplikasi.

Tabel 2.  
Rekap Hasil Penelitian

Faktor	Pendorong		Penghambat			Kesimpulan
	Komitmen Pemimpin	Kompetensi SDM	Kualitas SDM	Teknologi Informasi	Kerjasama / Dukungan OPD	
<b>Efektivitas</b>						
Kualitas sistem	(+)	(+)	(-)	(-)	(-)	(-)
Pencapaian tujuan	(-)	(+)	(-)	(+)	(-)	(-)
Adaptasi	(+)	(+)	(-)	(+)	(-)	(+)
Kepuasan terhadap program	(+)	(+)	(-)	(-)	(-)	(-)
Sosialisasi Program	(-)	(+)	(-)	(-)	(+)	(-)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Keterangan: (+) = mendorong indikator efektivitas inovasi, (-) = menghambat indikator efektivitas inovasi, (-) = belum efektif, (+) = sudah efektif

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dikatakan belum efektif dilihat dari beberapa indikator diantaranya kualitas sistem, pencapaian tujuan, kepuasan terhadap program, dan sosialisasi program. Selain dari hal tersebut, efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government* melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” belum efektif disebabkan oleh beberapa

faktor diantaranya kualitas SDM, teknologi informasi, dan kerjasama/dukungan OPD.

## SARAN

1. Dari sisi kualitas sistem belum efektif maka perlu ditingkatkan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana teknologi informasi terkait server dan kualitas keamanan data, meningkatkan respon Dinkominfo terkait keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, dan meningkatkan kerja sama dengan dinas

- yang bersangkutan terkait perbaikan masalah pelayanan.
2. Dari sisi pencapaian tujuan belum efektif maka perlu ditingkatkan dengan cara membuat kerjasama tertulis terkait tugas dari masing-masing dinas yang pelayanannya masuk di aplikasi, mempercepat pengembangan aplikasi termasuk dalam hal penambahan pelayanan dari OPD lain.
  3. Dari sisi kepuasan terhadap program belum efektif maka perlu ditingkatkan dengan cara meningkatkan perbaikan pada aplikasi bisa dari yang tekecil seperti membenahi masalah kesulitan registrasi sehingga tidak terjadi kecenderungan akses pada menu informasi publik, dan nantinya menu pelayanan dapat digunakan.
  4. Dari sisi sosialisasi program belum efektif maka perlu ditingkatkan dengan cara melakukan sosialisasi setiap 1 tahun baik secara offline maupun online terkait perkembangan aplikasi meliputi menu pelayanan, pembaruan, dan cara penggunaan aplikasi.
  5. Dari sisi faktor kualitas SDM perlu ditingkatkan dengan cara Dinkominfo dapat mengoptimalkan lagi terkait diklat ke BKD untuk mengirimkan tim teknis khusus ke lembaga pelatihan terkait pengembangan aplikasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alhibarsyah. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung). *Industrika: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2), p. 9-26.
- Andayani, W., Prayoga, S., & Hidayati, M. (2022). An Analysis of the Effectiveness of Samsat J'bret Service (West Java Ngabret) during the Covid-19 Pandemic to Improve the Tax Compliance of Motorized Vehicles at the Office of Samsat Bekasi City. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, 3(4), p. 371-385.
- Aulia. (2021). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Tebo Mobile Dalam Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Tebo. *Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*.
- Haryanto, A. I., Said, M. M., & Muchsin, S. (2021). Public Service Innovation on Mini Website at The United Narion and Political Agency of Probolinggo City. *PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), p. 254-266.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kepedudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), p. 1027-1040.
- Mamonto, S. I., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Jurnal Governance*, 2(1), p.1-14.
- May, I. P., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal publika*, 11(1), p. 1553-1568.
- MENPANRB, H. (2023, Maret 13). *PAN RB*. Retrieved Mei 04, 2023, from Luncurkan Kompetisi Pelayanan Publik, Menteri PANRB: Jangan Lagi Satu Inovasi Satu Aplikasi: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/luncurkan-kompetisi-pelayanan-publik-menteri-panrb-jangan-lagi-satu-inovasi-satu-aplikasi>
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Public*, VII(110), p. 1-8.
- Patrisia, N. E., Warsono, H., & Saputra, J. (2022). Local Government Public Service

- Quality Innovation in Bengkulu City: A Case Study of SAMSAT VIRTU Application. *Journal of Madani Society*, 1(3), p. 127-134.
- Purnamawati, D., Suyeno, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Respon Publik*, 16(6), p. 11-18.
- Sofiana, M., Seiver, J. L., Supriyadi, E., Maulina, A., & Wahyuni, R. (2022). Case Study of Digital-Based Service Innovation for Old Age Insurance (JHT) Claims by BPJS Emploment (BPJAMSOSTEK) Pekalongan Branch Office Central Java. *Ilomata International Journal of Management*, 3(1), p. 1-16.
- Solihah, M., Muchsin, S., & Achmadi, R. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Pelayanan Sistem Informasi Penataan Ruang "Majapahit GIS) Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto. *Jurnal JI\_MILD*, XI(1), p. 60-98.
- Starawaji. (2009). *Coorporate Social Responsibility dalam Praktek di Indoesia*. Jakarta: PT. Elex Meia Komputindo.
- Steers, R. M. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sundari, Hardianti, Sinrang, A., Nur, M., & Daryuni. (2022). Information Technology-based Public Service Management during covid-19 (Case Study of SIBERAS Application in Sindereng Rappang Regency). *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science*, p. 1-8.