

PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI M-BONK DI KABUPATEN SIDOARJO

Ilmi Usrotin Choiriyah

Administrasi Publik-FBHS-Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Email: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to know and analyze the implementation stages, procedures, and obstacles in the e-government implementation through M-Bonk in Sidoarjo regency. This research method was used qualitative approach with descriptive research type. The results of the research were showed, first, the stages of e-government implementation through M-Bonk in Sidoarjo regency was still at preparation and maturation level. Second, the procedure of M-Bonk application in Sidoarjo regency was downloaded M-Bonk application through playstore on android mobile phone, opened reporting menu, the citizen filled the reporter identity, photo/video and name of incident location, at last stage people only need to choose save button, so that the data would be stored. Then those data will be followed up by Bina Marga Public Works Services. The obstacles on M-Bonk implementation were such as human resources as application operator, the incapable staff and the socialization of M-Bonk implementation in Sidoarjo regency was still not optimal.

Article Histori:

Accepted: 4/4/2020

Review: 29/9/2020

Publish: 31/10/2020

Keywords: service, e-government, M-Bonk

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kawasan yang mengalami perkembangan secara dinamis dalam pembangunan wilayahnya. Peranan infrastruktur khususnya jalan di Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu aspek yang mendukung dalam perwujudan keberhasilan pembangunan wilayahnya. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan jalan yang memadai di Kabupaten Sidoarjo belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan fakta yang menyebutkan bahwa data dinas PU Bina Marga Kabupaten Sidoarjo, di tahun 2015, ada sekitar 65 persen dari jumlah total 1.001 KM panjang jalan di wilayah Sidoarjo yang berada dalam kondisi rusak. Jalan tersebut diperparah oleh banjir yang sering melanda Kabupaten Sidoarjo (Adi, 2016. online www.beritametro.co.id).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi kondisi infrastruktur jalan rusak tersebut adalah meningkatkan partisipasi

masyarakat khususnya kepeduliannya terhadap kondisi jalan. Sebagaimana menurut Hage dan Powers dalam Anwar (2003, h.111) memaparkan bahwa salah satu ciri menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini memiliki pengaruh yang besar khususnya bagi organisasi pemerintahan. Perwujudan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsibel menjadi sebuah tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik yaitu sebagai suatu 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 pelayanan

publik. Di era globalisasi pemerintah telah mengadopsi penerapan pelayanan publik berbasis elektronik dikenal dengan *e-government*. Keberadaan *e-government* menjadi alat bantu dalam menjalankan, mempercepat, mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Upaya pengembangan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan seharusnya ditempatkan pada konteks yang benar dan tepat yaitu pengembangan *e-government* dilihat sebagai alat untuk mempercepat proses *good governance* (Junaidi: 2005).

E-government merupakan informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (INPRES no. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*). Kabupaten Sidoarjo yang menerapkan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk sebagai fasilitas pengaduan masyarakat khususnya pada kerusakan infrastruktur jalan di Kabupaten Sidoarjo. Urgensi pada kajian penelitian penerapan M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo diantaranya sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya bidang infrastruktur jalan yang berbasis elektronik, sehingga komplain dari masyarakat dapat tertangani lebih cepat, mudah, hemat, dan akurat. Selain itu, pemberdayaan masyarakat juga ditekankan pada penerapan aplikasi M-Bonk ini dimana masyarakat dituntut untuk melek teknologi dan kepedulian yang tinggi terhadap kondisi di sekitarnya khususnya pada kerusakan jalan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan ini diharapkan dapat menjadi terobosan baru bagi pemerintah daerah lainnya dalam rangka perwujudan pelayanan publik yang berkualitas.

Aplikasi M-Bonk ini memanfaatkan GPS (*Global Positioning System*) pada pengerjaannya yang berada di bawah naungan dan tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Sidoarjo. Berdasar pada penjelasan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut bagaimanakah tahapan penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo?;

bagaimanakah prosedur penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo?; serta apa sajakah kendala dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tahapan penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, untuk mengetahui dan mendeskripsikan prosedur penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, serta mendeskripsikan dan menganalisis kendala dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo.

2. KAJIAN LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Oktavya (2015) dengan judul “Penerapan (*Electronic Government*) *e-government* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang”, menunjukkan bahwa penerapan sistem *electronic government* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang belum optimal dikarenakan kurangnya partisipasi masyarakat; sumber daya manusia yang belum memadai; anggaran yang belum memadai; serta kurangnya sosialisasi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Nur (2014) dengan judul “Penerapan *E-government* Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu”, menunjukkan Pemerintah Kota Palu pada penerapan *e-government* belum dapat dikatakan berhasil dikarenakan Pemerintah Kota Palu masih “setengah hati” dan “kurang serius” dalam mendukung pelaksanaan *e-government* dalam pemerintahan.

Selain itu, Angguna, dkk dengan judul “Upaya Pengembangan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang”, menjelaskan bahwa penerapan *e-government* Di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang menunjukkan masih pada tingkat persiapan. Pengembangan *e-government* memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik dikarenakan belum adanya kemauan pimpinan untuk merencanakan pengembangan *e-government* dan kurangnya sumber daya

manusia yang dibutuhkan dari segi kuantitas dan kualitas.

Susena&Lestari: 2016 dengan judul "Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen", juga membuktikan bahwa penerapan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan partisipasi dari masyarakat. Berdasar pada kajian penelitian terkait penerapan *e-government* di negara-negara barat oleh Warkentin, et all (2010) juga menyatakan bahwa *e-government* juga bertujuan dalam meningkatkan pelayanan melalui efisiensi dalam biaya pelayanan ("*e-Government becomes especially important given its potential to reduce costs and improve service compared with alternative traditional modes*").

Kajian Teori

Hakikatnya, pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik yaitu sebagai suatu 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 pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan public ialah melalui penerapan *e-government*.

World Bank Group (2001) dalam Kodong menyebutkan mendefinisikan *e-government* refers to the use government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. (*E-governemnet* adalah penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri.

Strategi pengembangan *e-government* di Indonesia dapat dilakukan melalui beberapa cara, salah satunya adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui

tahapan yang realistis dan terukur. Strategi tersebut dilakukan melalui empat tahapan diantaranya:

a. **Tingkat persiapan** meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga; penyiapan sumber daya manusia; penyiapan sarana akses yang mudah (misalnya menyediakan sarana *multipurpose community center*, warnet, dll); dan sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

b. **Tingkat pematangan** meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif dan pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain.

c. **Tingkat pematapan** meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat pemanfaatan meliputi pembuatan aplikasi pelayanan yang bersifat G2G (*Government To Government*), G2B (*Government To Business*) dan G2C (*Government To Citizen*) yang terintegrasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dalam penerapan *e-government* melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo bersifat deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang akan dikaji oleh peneliti diantaranya tahapan penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, prosedur penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, dan kendala yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Sidoarjo. Informan dalam penelitian ini diantaranya Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Sidoarjo, tim kendali aplikasi M-Bonk, sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Sidoarjo dan masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, pengamatan, dokumentasi, dan triangulasi. Sedangkan analisis data dilakukan melalui model interaktif Miles & Hubberman dengan beberapa tahapan yaitu reduksi data yang diperoleh di lapangan dengan memilah dan memfokuskan pada tujuan penelitian; kemudian penyajian data dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi;

serta penarikan kesimpulan sebagai jawaban dari perumusan masalah dalam kajian penerapan *e-government* melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Infrastruktur jalan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang berperan penting dalam kelancaran dan kemudahan terselenggaranya berbagai kegiatan sehari-hari. Mobilisasi masyarakat yang semakin kompleks dan padat menuntut adanya prasarana khususnya pada infrastruktur jalan yang layak sebagai sarana mencapai lokasi kegiatan masyarakat yang dituju. Sama halnya di Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu kawasan yang berbatasan dengan Kota Metropolitan Surabaya yang memiliki mobilisasi kegiatan yang tinggi. Oleh karenanya, ketersediaan infrastruktur jalan yang memadai menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat sebagai akses berbagai kegiatan.

Realitasnya, ketersediaan infrastuktur jalan yang memadai belum mampu disediakan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan. Hal tersebut dikarenakan infrastruktur jalan di Kabupaten Sidoarjo masih terdapat kerusakan sekitar 65% dari jumlah total 1001 KM panjang jalan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh banjir yang melanda beberapa daerah di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, diperlukan adanya reformasi terhadap pelayanan publik khususnya pada tindak lanjut kerusakan infrastruktur jalan di lingkungan masyarakat. Hal tersebut salah satunya dapat dilakukan melalui inovasi terhadap proses pelaporan/pengaduan kerusakan infrastuktur jalan yang dapat dilakukan oleh masyarakat dengan lebih cepat, mudah, praktis, dan akurat. Seperti halnya penerapan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan laporan dari masyarakat di lapangan dalam kurun waktu tiga minggu sejak aplikasi ini diluncurkan pada 23 Februari 2016 terdapat 160 laporan kerudakan jalan. Berikut merupakan laporan ruas jalan rusak melalui aplikasi M-Bonk (*Humas DPRD Sidoarjo*. 2016. online <http://dprd-sidoarjo.kab.go.id/read/176.html>).

Pada gambar 1 berikut, merupakan laporan jalan ruas menunjukkan bahwa terdapat tujuh ruas jalan yang sudah diperbaiki, satu ruas jalan pada proses penanganan, dua ruas jalan dalam penanganan, serta satu jalan dalam proses survei.

LAPORAN RUAS JALAN RUSAK TERBANYAK MELALUI M-BONK	
Ruas Jalan	Keterangan
Gedangan - Betro	Sudah diperbaiki
Depan Pasar Krembung	Sudah diperbaiki
Depan SPBU Kepuhkirim, Waru	Sudah diperbaiki
Pabean Depan McDonalds	Sudah diperbaiki
Gedangan - Ganting	Dalam penanganan
Pilang - Tulangan	Sudah diperbaiki
Tulangan - Tlasih	Dalam proses survei
Bulang - Gedangrowo	Proses penanganan
Wonoayu - Jedongcangkring	Dalam penanganan
Damarsi - Betro	Sudah diperbaiki
Prasung - Dukutengah	Sudah diperbaiki
Kletek - Taman	Dalam penanganan

Gambar 1. Laporan Ruas Jalan Rusak Terbanyak Melalui M-Bonk

Sumber: <http://dprd-sidoarjo.kab.go.id/read/176.html>

Tahapan penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo

Penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk pengaduan masyarakat terhadap kerusakan jalan berbasis online bermula dari diselenggarakannya perlombaan karya mahasiswa yang bertemakan inovasi pelayanan publik berbasis Informasi Teknologi IT dalam mewujudkan "*smartcity*" dalam lingkup Jawa Timur. Kegiatan perlombaan tersebut merupakan agenda Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dalam pencapaian "*smartcity*" di Kabupaten Sidoarjo. *Smartcity* yang dikenal dengan kota cerdas yang berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat dalam pemenuhan kebutuhan hidup. Selain itu, kualitas dalam penyediaan layanan publik juga mulai ditingkatkan agar lebih efisien.

Berdasar pada hasil penjurian lomba diatas, pemenang juara 1 berhasil menarik perhatian dari penyelenggara acara khususnya dari pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk diadopsi dalam inovasi pelayanan infrastruktur jalan. Pemerintah daerah melalui Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga memutuskan untuk bekerjasama dengan Microsoft dan citynet sebagai fasilitator dalam penerapan aplikasi yang berbasis online khususnya pada layanan pengaduan kerusakan jalan oleh masyarakat. Pada awal Februari 2016

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meresmikan untuk melaunching sebuah terobosan baru pelayanan publik khususnya pada pengaduan kerusakan jalan. Inovasi tersebut dilakukan melalui pembuatan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis elektronik yang dikenal dengan M-Bonk. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Bapak Sigit Setyawan menjelaskan bahwasanya inovasi pengaduan masyarakat terkait kerusakan infrastruktur jalan berbasis elektronik merupakan salah satu bentuk terobosan baru Dinas PU dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kerjasama maupun partisipasi dari masyarakat luas menjadi salah satu faktor utama dalam perwujudan keberhasilan penerapan *e-government* ini. Partisipasi aktif dari masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui aplikasi M-Bonk merupakan titik awal dalam tindak lanjut kerusakan jalan di lapangan. Masyarakat sebagai informan utama dapat melakukan pengaduan terhadap kondisi riil di lapangan yang akan melaporkan kondisi lapangan dengan menyertakan foto maupun video.

Sebagaimana latar belakang penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo yang telah dipaparkan diatas, tahapan pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan Bapak Deny Kurniadi selaku staf di Dinas PU Bina Marga yang bertanggung jawab dalam operasional aplikasi M-Bonk yaitu penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk ini telah berjalan pada beberapa tingkatan, pertama yaitu tingkatan persiapan dilakukan melalui persiapan sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai operator dalam menerima berbagai laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi M-Bonk. Sarana prasarana yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum adalah seperangkat komputer yang dilengkapi dengan software aplikasi M-Bonk yang telah dirancang sebagai situs online yang digunakan oleh pihak penerima laporan kerusakan jalan dan pihak pelapor kerusakan jalan di lapangan. Sosialisasi terhadap aplikasi M-Bonk yang dilakukan secara internal telah dilakukan dengan cukup

optimal melalui berbagai pertemuan maupun rapat internal diantara pegawai guna memberikan pemahaman dan pengetahuan secara menyeluruh terkait operasional dan penerapan M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan, sosialisasi yang dilakukan secara eksternal kepada masyarakat dan SKPD lainnya di Kabupaten Sidoarjo masih belum optimal dilakukan. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi tersebut masih membutuhkan proses dan waktu yang cukup panjang sehingga dapat tersampaikan secara menyeluruh. Sosialisasi secara eksternal dilakukan melalui berbagai pertemuan maupun diskusi yang melibatkan berbagai stakeholder (lembaga pemerintah daerah, masyarakat, maupun swasta) sebagai ajang promosi terhadap inovasi aplikasi M-Bonk, sosialisasi melalui media cetak (koran), maupun media sosial.

Kedua, tingkatan pematangan yaitu pembuatan dan penyediaan situs informasi publik yang interaktif yang berfungsi untuk mengkomunikasikan pelapor dengan penerima laporan. Penggunaan pada aplikasi M-Bonk telah menunjukkan adanya sebuah interaksi diantara pelapor yaitu pengaduan oleh masyarakat dengan petugas yang berfungsi menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat yang berasal dari Dinas PU Bina Marga. Interaksi tersebut dapat terjadi ketika aplikasi M-Bonk yang telah diunggah oleh pelapor melalui smartphone masing-masing dan fasilitas komputer yang dipasang software aplikasi M-Bonk di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga.

Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 menyebutkan terdapat empat tingkatan dalam pengembangan penerapan *e-government* diantaranya tingkatan persiapan, tingkatan pematangan, tingkatan pemantapan, dan tingkatan pemanfaatan. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo sejauh ini masih berada pada tingkatan persiapan dan tingkatan pematangan. Tingkatan persiapan terdiri dari membuat situs informasi di setiap lembaga; menyiapkan sumber daya manusia; menyiapkan sarana akses yang mudah); dan sosialisasi situs

informasi secara internal maupun untuk publik. Pada tingkatan pematangan adalah membuat situs informasi publik interaktif sebagai sarana dalam menghubungkan komunikasi diantara pihak pelapor dan penerima laporan pengaduan kerusakan jalan di lapangan. Sedangkan pada kedua tingkatan selanjutnya yaitu tingkatan pemantapan dan pemanfaatan belum dilakukan pada penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Tingkatan pemantapan diantaranya membuat situs transaksi pelayanan publik dan membuat interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Sejauh ini, penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten hanya dapat digunakan sebagai media interaksi terkait pengaduan kerusakan jalan di lapangan oleh masyarakat dengan Dinas PU Bina Marga. Sedangkan interaksi yang melibatkan transaksi dengan SKPD maupun lembaga lainnya belum dilakukan. Selain itu, pada tingkatan pemanfaatan yaitu pembuatan aplikasi pelayanan yang bersifat *government to government*, *government to business* dan *government to citizen* yang terintegrasi belum dilakukan pada penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut dikarenakan tingkatan pemanfaatan pada penerapan aplikasi M-Bonk hanya bersifat pemerintah kepada masyarakat dimana transaksi atau hubungan timbal balik hanya dilakukan oleh pengadu/pelapor dengan petugas, sedangkan pemanfaatan yang bersifat *government to government* dan *government to business* belum diterapkan pada aplikasi M-Bonk. Sehingga, hubungan integrasi diantara ketiga stakeholder diatas belum dilaksanakan dengan optimal.

Berdasarkan pada proses tahapan penerapan *e-government* aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo sama halnya dengan beberapa kajian penerapan *e-government* di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Malang menunjukkan bahwa tahapan penerapannya berada pada tahap pertama yaitu persiapan yang ditinjau dari elemen *support*, *capacity*, *value*, *willingness*, dan *local* Kemauan dari pimpinan dalam perencanaan dan pengembangan *e-government* belum dilakukan serta kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusia yang belum memadai. *culture* (Anggana, dkk).

Prosedur penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo

Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sidoarjo melaunching aplikasi M-Bonk sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik khususnya di bidang infrastruktur jalan pada bulan Februari tahun 2016. Tujuan penerapan program ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah, cepat, dan mudah. Hal ini khususnya terkait pengaduan masyarakat terkait kerusakan jalan di lapangan dan tindak lanjut dari dinas terkait terhadap laporan dari masyarakat yang dilakukan secara online. Sebelum adanya inovasi aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo, pengaduan masyarakat khususnya pada kerusakan infrastruktur jalan dilakukan secara tertulis kepada Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang memerlukan waktu cukup panjang minimal tujuh hari untuk menidaklanjuti permasalahan di lapangan. Oleh karenanya, peneraan inovasi aplikasi M-Bonk ini menjadi salah satu terobosan baru pelayanan publik berbasis *e-government* guna mewujudkan layanan kepada masyarakat dengan efisien, mudah, cepat, dan tepat. Berikut merupakan prosedur penggunaan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo.

Prosedur penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo terdiri dari beberapa langkah. Langkah tersebut akan dipaparkan pada pembahasan berikut.

Langkah 1. yaitu masyarakat perlu menyediakan fasilitas *smartphone* sebagai media interaksi dalam aplikasi M-Bonk. Kemudian masyarakat membuka aplikasi *playstore* pada masing-masing *smartphone*, mencari aplikasi M-Bonk, dan pasang aplikasi tersebut pada *smartphone*.

Langkah 2. Masyarakat membuka menu pelaporan "*Pothole Repairs*" (jalan berlubang), atau menu "*services*" untuk memilih beberapa menu laporan yang tersedia. Pada menu ini masyarakat dapat memilih opsi yang disediakan oleh aplikasi dengan menyesuaikan kondisi kerusakan jalan di lapangan.

Langkah 3. Masyarakat perlu menginput data yang terdiri dari nama depan, nama belakang, nomor hp, alamat email, kota asal, kecamatan, dan memilih kondisi jalan di

lapangan sesuai dengan opsi yang disediakan pada sistem. Kemudian, masyarakat dapat melengkapi fakta di lapangan dengan mengunggah video/foto pada menu yang disediakan. Selanjutnya, masyarakat perlu mendeskripsikan secara singkat kondisi kerusakan jalan di lapangan. Dan langkah terakhir adalah memastikan data yang dilaporkan benar kemudian mengklik submit.

Langkah 4. Data laporan akan diterima oleh Tim Kendali M-Bonk untuk diteruskan kepada tim lapangan guna meninjau dan menyelesaikan pengaduan dari pelapor/masyarakat.

Langkah 5. Dinas PU Bina Marga akan selalu mengupdate secara *realtime* perkembangan kepada pelapor melalui *smartphone*. Berbagai pengaduan kerusakan jalan di lapangan akan dapat diatasi dengan tuntas ketika komunikasi diantara pelapor dengan petugas terkait berjalan dengan baik dan lancar. Tindak lanjut dari petugas terkait terhadap laporan masyarakat melalui aplikasi M-Bonk akan dikirimkan melalui pesan singkat atau email pelapor.

Berdasar pada perhitungan laporan yang telah diterima oleh tim kendali M-Bonk Dinas PU Bina Marga Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki kepedulian kerusakan jalan sudah cukup baik. Hal tersebut diimplementasikan melalui pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi M-Bonk. Berbagai kondisi kerusakan jalan di lapangan yang menghambat kelancaran dan keselamatan aktivitas masyarakat dapat segera terdeteksi dan ditindaklanjuti oleh dinas terkait. Berikut merupakan data terkait rekapitulasi tindak lanjut pelapor pada program m-bonk di kabupaten sidoarjo bulan Februari-Desember 2016 yang dapat dilihat pada;

Tabel 1. Rekapitulasi Tindak Lanjut Pelapor Pada Program M-Bonk Di Kabupaten Sidoarjo Bulan Februari-Desember 2016

No.	Keterangan Tindak Lanjut	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Laporan Baru	40	35,40%

No.	Keterangan Tindak Lanjut	Jumlah (orang)	Presentase
2.	Perencanaan	2	1,77%
3.	Pelaksanaan	1	0,88%
4.	Peninjauan	42	37,17%
5.	Selesai	27	23,89%
6.	Bukan Kewenangan	1	0,88%
TOTAL		113	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2016)

Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah pelapor pengaduan kerusakan jalan di Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan aplikasi M-Bonk dalam kurun waktu Februari-Desember 2016 berjumlah 113 orang. Beberapa laporan yang masuk pada petugas Dinas PU Bina Marga tercatat dalam beberapa kategori yang menunjukkan pada proses tindak lanjut terhadap laporan dari masyarakat. Kategori tersebut diantaranya laporan baru dari masyarakat sebesar 35,40%, perencanaan sebesar 1,77%, pelaksanaan sebesar 0,88%, peninjauan sebesar 37,17%, selesai 23,89%, dan bukan kewenangan sebesar 0,88%.

Hasil rekapitulasi dari jumlah pelapor pada aplikasi M-Bonk menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Sidoarjo telah meleak teknologi dalam pemanfaatan pengaduan masyarakat berbasis online. Beberapa prosedur pada penerapan aplikasi M-Bonk telah diterima dan diimplementasikan oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo dengan cukup baik. Sehingga, interaksi atau hubungan timbal balik diantara pelapor dan petugas terkait dapat terjalin dengan cukup baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh pemerintah daerah berbasis *e-government* dan meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan khususnya pada kerusakan infrastruktur jalan pada pengaduan yang berbasis online. Namun, penerapan aplikasi M-Bonk di lapangan tidak terlepas dari beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat. Hal tersebut akan dijelaskan pada pembahasan berikut.



Kendala dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo

Penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo tidak terlepas dari berbagai kendala yang berasal dari internal maupun eksternal. Hal tersebut dikarenakan inovasi pelayanan publik ini masih relatif baru dan masih memiliki beberapa kekurangan/kelemahan dalam penerapannya. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Made selaku Sekretariat Dinas PU Bina Marga yang menyampaikan bahwa Sumber daya manusia merupakan aspek utama dalam keberhasilan penerapan program pemerintah. Sumber daya manusia yang berkualitas dan memadai akan menjadi penunjang utama dalam mencapai keberhasilan penerapan aplikasi M-Bonk ini. Sayangnya, implementasinya sejauh ini memang belum dapat dikatakan maksimal. Hal tersebut karena ketersediaan sumber daya manusia sebagai operator aplikasi M-Bonk masih berjumlah satu orang. Admin yang bertugas dalam operasional aplikasi M-Bonk sementara ini hanya Bapak Deny. Sehingga, operator yang *standby* dalam menerima laporan pengaduan masyarakat masih dapat dikatakan masih kurang.

Penjelasan diatas ditambahkan oleh Bapak Sigit Setyawan Kepala Dinas PU Bina Marga Kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa sementara ini petugas admin yang menerima laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi M-Bonk memang masih berjumlah satu orang. Namun, sejauh ini pengaduan dari masyarakat dapat diatasi dengan cukup baik. Kami berusaha untuk memberikan pelayanan dengan mudah, cepat, dan akurat sesuai dengan moto program M-Bonk. Berbagai pengaduan dari masyarakat secepat dan setepat mungkin akan ditindaklanjuti oleh berbagai pihak terkait yakni admin M-Bonk yang akan menyampaikan pada kepala bidang pemeliharaan dan Kepala Dinas dan selanjutnya akan dilakukan eksekusi di lapangan. Petugas lapangan berjumlah lima puluh orang yang bertugas untuk melakukan eksekusi terhadap perbaikan kerusakan jalan di lapangan. Dari segi kuantitas petugas lapangan tersebut masih belum seimbang dibandingkan dengan kasus di lapangan, yang menyebabkan

perbaikan pada kondisi kerusakan jalan di lapangan dilakukan secara bergantian (antri).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kendala pada sisi internal yaitu ketersediaan sumber daya manusia pada penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo masih kurang memadai. Sumber daya manusia sebagai operator program hanya berjumlah satu orang, sehingga tidak jarang operator terkesan lamban dalam memberikan respon balik kepada pengaduan masyarakat. Sehingga, salah satu target pada perbaikan penerapan aplikasi M-Bonk kedepannya ini yaitu peningkatan kuantitas pada personil yang berfungsi sebagai operator. Selain itu, penambahan personil tersebut juga akan memperhatikan pada tingkat kualitas khususnya keahlian pada pengoperasian informasi teknologi. Hal tersebut bertujuan agar pengaduan masyarakat terhadap kerusakan jalan secara online ini dapat dilakukan dengan baik.

Beberapa kendala lainnya dalam penerapan aplikasi M-Bonk ini juga dikarenakan fasilitas dalam operasional aplikasi M-Bonk ini masih terbatas berjumlah satu perangkat komputer. Komputer tersebut telah diinstal software aplikasi M-Bonk yang bekerjasama dengan pihak Microsoft dan citynet sebagai media interaksi dalam pelayanan. Selain itu, Bapak Made selaku petugas Sekretariat Dinas PU Bina Marga juga menambahkan bahwa kendala yang bersifat eksternal yaitu kurangnya sosialisasi aplikasi M-Bonk pada masyarakat. Namun, untuk mengatasi masalah tersebut instansi terkait terus menerus mensosialisasikan program M-Bonk ini dalam setiap kesempatan kegiatan di luar dinas dengan stakeholder-stakeholder. Sosialisasi ini mempunyai target utama masyarakat sebagai subyek dalam program ini. Selain itu, promosi program inovatif kepada SKPD lainnya maupun pada masyarakat asing juga dilakukan ketika kunjungan ke luar negeri dalam agenda seminar internasional yang bertemakan *mobile cities* di China.

Berbagai kendala dalam penerapan *e-government* melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo diatas, serupa dengan implementasi digital *e-government* service pada bidang pendidikan di Pemerintah Provinsi DIY diantaranya pada

infrastruktur dan sumber daya manusia. Belum siapnya infrastruktur terutama perangkat komputer di sekolah-sekolah yang terkoneksi dengan internet dan belum siapnya sumber daya manusia terutama para guru dalam mengisi content pembelajaran di portal www.jogabelajar.org (Wahyuni dan Indarwanto: 2008). Selain itu, pada penerapan Aplikasi Pelaporan Kepegawaian (APK) berbasis Web menunjukkan bahwa kendala dalam penerapan e-government diantaranya belum adanya ketersediaan infrastruktur berupa sarana dan prasarana teknologi yang memadai, masih banyaknya pengguna yang mempunyai tugas rangkap dengan beban kerja yang tinggi (*work load*) pada SKPD-SKPD menyebabkan kesulitan untuk mengupdate data secara tepat. Sedangkan, faktor pendukung keberhasilan SIMPEG adalah adanya pemikiran serta komitmen pemimpin dan anggaran yang cukup memadai (Mediaswati & Sidik: 2013). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa perkembangan sistem *e-government* di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Perlu adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan *e-government* terutama pada segi infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, regulasi serta sosialisasi internal pemerintah maupun kepada masyarakat (Sari: 2012).

5. PENUTUP

Kesimpulan

Tahapan penerapan *e-government* melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo masih berada tingkat persiapan dan tingkat pematangan. Tingkat persiapan diantaranya membuat situs informasi aplikasi M-Bonk; menyediakan sumber daya manusia; dan sosialisasi situs informasi secara internal maupun eksternal. Pada tingkat pematangan yaitu membuat situs informasi aplikasi M-Bonk yang bersifat interaktif sebagai sarana dalam menghubungkan komunikasi diantara pihak pelapor dan penerima laporan pengaduan kerusakan jalan di lapangan.

Prosedur penerapan aplikasi M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo meliputi beberapa tahapan diantaranya mendownload aplikasi M-Bonk

melalui playstore pada handphone android, kemudian akan terdownload aplikasi M-Bonk, selanjutnya membuka menu pelaporan untuk menginput data yang diperlukan seperti identitas pelapor, foto/video, dan nama lokasi kejadian, pada tahapan terakhir klik tombol simpan. Pada tahapan selanjutnya, petugas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga terkait akan memproses dan menindaklanjuti laporan yang telah dikirimkan pada aplikasi M-Bonk melalui email pelapor. Namun, dalam penerapannya terdapat beberapa kendala diantaranya ketersediaan sumber daya manusia sebagai operator aplikasi M-Bonk belum memadai, ketersediaan sumber daya manusia yang bertugas sebagai petugas lapangan sebagai tindak lanjut eksekusi perbaikan jalan di lapangan masih belum memadai, ketersediaan sarana prasarana pendukung penerapan aplikasi M-Bonk belum memadai, sosialisasi penerapan M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo belum maksimal untuk dilaksanakan, serta tingkat pengembangan penerapan aplikasi M-Bonk yang masih berada pada posisi awal yaitu pada tingkat persiapan dan pematangan.

Saran

- Perlu adanya peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia sebagai tenaga ahli khususnya dalam operasional aplikasi M-Bonk.
- Perlu adanya peningkatan kuantitas sarana prasarana sebagai penunjang operasional aplikasi M-Bonk.
- Perlu adanya peningkatan kuantitas dari tenaga lapangan sebagai petugas operasional teknis lapangan sehingga pengaduan masyarakat terkait kerusakan infrastruktur jalan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.
- Perlu adanya peningkatan terhadap strategi pendekatan sosialisasi kepada masyarakat terkait penerapan aplikasi M-Bonk sebagai fasilitas pengaduan masyarakat.
- Perlu adanya perumusan strategi berkelanjutan untuk menaikkan tingkatan pada pengembangan penerapan *e-government* hingga pada tingkatan pematangan dan tingkatan pemanfaatan. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan "*smartcity*"

melalui inovasi pelayanan publik berbasis online.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Adi. (2016). *Bupati Sidoarjo Sikapi Jalan Rusak*. Online. www.beritametro.co.id. Diakses pada 1 Oktober 2016.
- Anggana, Y. P., dkk. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3 (1): 80-88.
- Anwar, K., dkk. (2003) *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Humas DPRD Sidoarjo. (2016). *90 Persen Keluhan Kerusakan Jalan Sudah Ditangani*. online. <http://dprd-sidoarjokab.go.id/read/176.html>. Diakses pada 1 Oktober 2016.
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Junaidi. (2005). *E-government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Public Menuju Good Governance*. *Jurnal Kebijakan Administrasi Publik (JKAP)*, 9 (1): 55-67
- Kodong, Frans Richard. 2008. *E-Government Performance Based Model*. Seminar Nasional Informatika 2008 (SemnasIF 2008), UPN Veteran Yogyakarta, 143-148.
- Mediaswati, R. & Sidik, F. (2013). *Analisa Penerapan Aplikasi Pelaporan Kepegawaian Berbasis Web pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Cilacap*. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik (JKAP)*, 17 (1): 4-14.
- Nur, E. (2014). *Penerapan E-government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu*. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 18 (3): 265-280.
- Oktavya, A. A. (2015). *Penerapan (Electronic Government) e-government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*. *E-Journal Ilmu Pemerintahan, FISIP, Unmul*, 3 (3): 1433-1447.
- Sari, K. D. A. (2012). *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance di Indonesia*. *JEAM*, 11 (1): 1-19.
- Susena, E. & Lestari, D. A. (2016). *Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen*. *Jurnal Sainstch Politeknik Indonusa Surakarta*, 6 (1): 56-63.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, A.P., & Rose G.M. (2010). *Encouraging Citizen Adoption of E-government by Buliding Trust*. *Journal Electronic Markets*, 12 (3).
- Wahyuni, S. & Indarwanto, B. (2008). *Implementasi Digital E-Government Service pada Bidang Pendidikan di Pemerintah Provinsi DIY*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)*, 12 (1): 61-82.

© 2020. This work is licensed under <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> (the “License”). Notwithstanding the ProQuest Terms and Conditions, you may use this content in accordance with the terms of the License.