

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dewasa ini, zaman digitalisasi sangat diperlukan bagi pemerintah terutama dalam hal pelayanan publik. Di era transformasi digital, penggunaan teknologi berbasis digital menjadi penting untuk dilaksanakan dalam tata kelola pemerintahan demi memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan informasi yang mengakibatkan dunia menghadapi era revolusi industri 4.0, dimana masyarakat semakin memiliki kesadaran tentang hak-hak mereka sebagai warga negara yang selalu mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi pelayanan publik.

Dalam pengembangan pelayanan publik di Indonesia saat ini sudah menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi elektronik, yang mana teknologi menjadi bagian penting dalam membantu serta memudahkan kehidupan manusia pada masa modern ini. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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

pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Hal ini karena masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah dengan berdasarkan pelayanan yang mereka terima (Kurniawan, 2016:569). Untuk itu, kualitas pelayanan publik disemua lembaga pemerintah menjadi suatu hal yang paling mendasar yang harus segera ditingkatkan (Hendrayady, 2020). Agar pelayanan publik dapat lebih maksimal maka dibutuhkan inovasi dalam pengembangan pelayanan. Dengan hadirnya inovasi pelayanan sebagai suatu produk yang relatif baru tentunya akan dapat menggantikan cara-cara lama dalam pemberian pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa seluruh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah diharapkan membuat suatu ide atau inovasi terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini membuat Menkominfo menunjuk Tanjungpinang sebagai 1 dari 513 kabupaten dan kota di Indonesia masuk ke dalam 100 proyek pilot *Smart City*.

Smart City didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi dan kualitas kehidupan yang tinggi dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Kota-kota yang disebut *Smart City* adalah kota yang pada awalnya memiliki terobosan baru dalam penyelesaian-penyelesaian masalah di kotanya, dan sukses meningkatkan performa kotanya (Pangestiningrum et al., 2019).

Dengan berkembangnya teknologi menjadikan suatu terobosan baru yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk memberikan inovasi pelayanan sesuai kebutuhan bagi masyarakatnya. Inovasi merupakan salah satu wujud upaya reformasi pelayanan publik agar dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien,

transparan dan akuntabel dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik agar dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan dimasyarakat serta memudahkan pencapaian tujuan berbagai pihak.

Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Tanjungpinang melakukan berbagai perubahan kearah perbaikan menuju *Smart City* dimana seluruh sektor yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat akan menggunakan teknologi canggih, dengan tujuan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Tanjungpinang mengharuskan pemerintah untuk menciptakan inovasi pada bidang pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Kota Tanjungpinang merupakan salah satu kota yang telah menciptakan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi di zaman digitalisasi ini. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima yang cepat dan efisien maka, Walikota Tanjungpinang, Hj. Rahma, S.IP dalam rangka mendukung program yang sedang dijalankan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang pada bulan Oktober tahun 2020 meluncurkan suatu inovasi yang diberi nama SILAJANG (Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum). SILAJANG mulai diterapkan pada awal tahun 2021 hingga tahun 2022 kini sudah berlangsung selama 1 tahun lebih. Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan suatu kinerja pemerintahan, bahwa kinerja pemerintah dapat dilihat oleh masyarakat

dengan ada atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan dan bagaimana cara pemerintah menghadirkan inovasi-inovasi pelayanan baru terkait suatu masalah yang ada disuatu daerah.

Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang yang menjadi inisiator Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) bertujuan untuk mempermudah pelaporan kerusakan lampu jalan. Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang, Djasman menuturkan bahwa di tahun 2020 jumlah pengaduan lampu rusak sejumlah 2262 titik dan telah melakukan perbaikan sejumlah 1641 titik lampu rusak dan pada tahun 2021 jumlah pengaduan lampu rusak sejumlah 2172 titik dan telah melakukan perbaikan 1973 titik lampu rusak. Sebelum adanya SILAJANG pelaporan masih berjalan secara manual dan memakan waktu untuk sampai ke Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang. Selama ini laporan terkait kerusakan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) sering telat diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang (DISPERKIM) sehingga penanganan yang dilakukan juga sering terlambat. SILAJANG ini pertama kali dilaksanakan di Kelurahan Penyengat sebagai *pilot project*, akan dilihat tingkat keberhasilannya jika sesuai rencana maka akan diterapkan di seluruh Kota Tanjungpinang.

Dengan adanya Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) berbagai laporan akan langsung diketahui. Kadis Perkim Kota Tanjungpinang, Djasman menuturkan SILAJANG ini sudah bisa diakses oleh masyarakat melalui *website:perkimtanjungpinang.com* dengan 2 metode *login* yaitu *login* instansi dan *login* masyarakat. Masyarakat dapat melaporkan secara langsung, kapan pun dan

dimana pun karena berbasis *website* dan *android* dengan syarat mencantumkan NIK, nama, alamat *email*, nomor HP, *username* dan PIN, serta titik lokasi sesuai *Global Positioning System* (GPS) agar laporan kerusakan dapat dipertanggungjawabkan oleh pelapor. Setelah itu, jika tidak ada kendala pengaduan akan direspon petugas paling lama tiga hari setelah laporan diterima. Berikut ini daftar jumlah pelapor kerusakan lampu jalan pada tahun 2020-2021 berdasarkan cara manual (surat, media sosial, dan telepon) dibandingkan melalui SILAJANG:

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Pelapor

No.	Tahun	Manual	SILAJANG	Jumlah Pelapor
1.	2020	473	0	473 orang
2.	2021	1031	1	1032 orang

Sumber: Dinas Perkim Kota Tanjungpinang, 2022

Berdasarkan data pelaporan proses penerapan terkait Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) yang diluncurkan dalam mendukung program *Smart City* oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang tidaklah mudah, masih terdapat kendala yang dihadapi yaitu kesiapan pemerintah daerah serta masyarakat yang belum memumpuni dalam penggunaan teknologi informasi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat belum banyak yang mengetahui adanya SILAJANG, selain itu belum adanya kesiapan masyarakat, dimana budaya masyarakat yang masih mengandalkan media sosial untuk melaporkan situasi yang terjadi dianggap lebih mudah dibandingkan melalui SILAJANG, serta kurangnya memanfaatkan anggaran yang disediakan oleh pemerintah untuk pengembangan. Sehingga dalam memaksimalkan penerapan

SILAJANG dibutuhkan kerja sama antar berbagai sektor agar dapat mempermudah dan mempercepat pembangunan yang ada di Kota Tanjungpinang.

Dari fenomena yang telah dijelaskan diatas, dapat dilihat bahwa Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang belum terlaksana sesuai tujuan dan harapan. Kurangnya proses evaluasi yang dilaksanakan terutama ditingkat pemerintah daerah terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang”**. Penelitian ini penting dilakukan karena diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan nilai manfaat yang optimal, baik pada bidang administrasi pemerintahan maupun pada bidang pelayanan publik agar nantinya SILAJANG mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih cepat dan efisien serta mendorong masyarakat terus melakukan pengembangan sumber daya manusia yang paham akan teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka pertanyaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu: “Bagaimana evaluasi inovasi pelayanan melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengevaluasi inovasi pelayanan melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian ini diharapkan dapat memperoleh suatu manfaat bagi pembaca. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk referensi dalam bentuk informasi maupun pengetahuan mengenai evaluasi inovasi pelayanan melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi evaluasi dalam pengembangan inovasi bagi Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang dalam percepatan proses pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era modern.