

Implementation of Public Services through SI PATAS Innovation Program in Banyumas Regency, Central Java Province

Implementasi Pelayanan Publik melalui Program Inovasi SI PATAS Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah

Winda Cahya Riyanti, Titis Perdani dan Khairu Roojiqien Sobandi

Universitas Jenderal Soedirman

Abstrak:

Penelitian ini membahas implementasi program inovasi *SI PATAS* dalam pelaksanaan politik pelayanan publik di Kelurahan Kober, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penggunaan teori demokrasi digital, birokrat harus berurusan dengan cara baru dalam menyediakan pelayanan publik. Kami menemukan bahwa birokrasi di level paling bawah mencoba berinovasi dengan membuat pelayanan publik berbasis media sosial melalui *Whatsapp* yaitu *SI PATAS* dengan tujuan mempercepat dan mempermudah layanan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat tidak dapat menerima jenis pelayanan baru ini karena dianggap tidak menyelesaikan masalahnya. Hal ini menunjukkan bahwa eksperimen dari birokrasi level bawah melalui *SI PATAS* ini tidak sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Kata-Kata Kunci: Politik Pelayanan Publik, Demokrasi Digital, Street Level Bureaucracy (SLB), Inovasi SI PATAS

Abstract:

This study discuss the implementation of public services through *SI PATAS* innovation program in Banyumas Regency, Central Java Province by utilizing qualitative research methods. Using digital democracy theory, bureaucracy must deal with new ways of providing public services. We found that street level bureaucracy (SLB) try to innovate by creating a social media based public services through *Whatsapp*, the so-called *SI PATAS* in order to make the services delivered faster and easier. However, we found that the society did not perceived this new technology based public service well as it cannot solved the issues. It imply that the experimentation from SLB through *SI PATAS* did not meet the demands and needs of society in getting public services easier and faster.

Keywords: The Politics Of Public Service, Digital Democracy, Street Level Bureaucracy (SLB), SI PATAS innovation

Korespondensi:

Winda Cahya Riyanti (wincariyanti@gmail.com)

Pendahuluan

Pada era adanya reformasi birokrasi menandai perubahan tatanan pemerintah menuju pada arah desentralisasi. Konsekuensi dari melaksanakan desentralisasi pelaksanaan otonomi daerah memberi dampak pada perubahan secara menyeluruh pada tatanan dan fungsi dalam birokrasi pelayanan publik mulai dari era orde baru hingga pada tata pemerintahan era reformasi dengan menginginkan penegakkan demokrasi yang sesuai. Terdapat tiga hal yang mewarnai perubahan kelembagaan yang menggambarkan latar belakang dari proses perubahan tatanan pemerintah era orde baru ke tatanan pemerintah era reformasi, yang pertama keinginan untuk menegakkan demokrasi yang sesuai. Kedua pada perubahan sistem politik dari *single majority* ke multi partai, dan yang ketiga adanya proses perkembangan teknologi dan persaingan ekonomi global.

Pertama, penegakkan demokrasi yang baik berarti birokrasi publik yang demokratis dalam kelembagaan pemerintahan demokratis dapat mengembangkan prinsip demokrasi, struktur kelembagaan pemerintah yang seharusnya tidak bisa terlepas dari kontrol masyarakat, yaitu peran rakyat dalam pemerintahan demokratis dijalankan pada saat bentuk pemerintah akan dibentuk. Kedua, perubahan sistem politik dari *single majority* ke multi partai merupakan perubahan sistem politik ke pluralistik. Pada era reformasi banyak partai politik akan sulit dibayangkan jika pemerintah yang dijalankan dengan sistem multi partai di dalamnya terdapat *single majority* yang menguasai pemerintahan, maka kemungkinannya akan terjadi koalisi dalam pemerintahan diantara beberapa partai politik.

Ketiga, terjadinya proses perkembangan teknologi informasi dan persaingan ekonomi global. Bahwa salah satu hal yang menunjukkan akan kemajuan jaman dan perubahan global adalah pemberlakuan mengenai cara kerja pada suatu birokrasi dengan menggunakan teknologi informasi, dengan menjadikan birokrasi tanpa batas yang akan banyak mengenal *paperless organization*. Birokrasi tanpa batas tentu akan memberikan nuansa baru dari birokrasi yang tidak lagi secara tegas mengikuti garis hierarki. Menurut Lucas Jr (1996) dalam Thoha di masa mendatang struktur organisasi menjadi model baru yang sifatnya *ad-hoc, commite*, dan matrik. Oleh karena itu, bentuk, susunan

serta macam organisasi tidak hanya ditentukan dari kebutuhan elit penguasa pemerintah, namun ditentukan juga dengan rakyat dengan pemerintah.

Perkembangan globalisasi membawa banyak implikasi untuk Masyarakat, arus globalisasi yang berkembang pesat sudah memperkecil batas-batas dalam masyarakat. Hal tersebut didasari dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi sehingga masyarakat global akan mudah untuk mengakses informasi (Kud, 2021). Elemen penting yang berada pada tata kelola pemerintahan di era globalisasi adalah reformasi birokrasi dan pelayanan publik menuju tercapainya pelayanan publik yang prima dan berkualitas, serta tata kelola pemerintahan yang baik.

Perubahan pola demokrasi dalam masyarakat dan pemerintahan pada setiap negara bersamaan dengan masifnya perkembangan teknologi informasi dan globalisasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sudah mengubah pola demokrasi masyarakat juga pemerintahan serta dapat bergerak dalam ruang digital (Butzlaff, 2020). Perkembangan teknologi menghasilkan aktivitas-aktivitas yang dapat diakses secara *online* menggunakan handphone, laptop, komputer atau gadget lainnya. Dengan adanya hal tersebut dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan bagi para pengguna (Jayadi et al, 2021). Tidak hanya di kalangan masyarakat, namun perkembangan teknologi juga sampai pada dunia pemerintahan. Banyak instansi-instansi pemerintah yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari pemerintahan, baik pada ruang lingkup pusat maupun daerah. Seperti apa pemerintah memberikan layanan publiknya juga merupakan cerminan dari *clean and good governance*. Kelurahan Kober sebagai sebuah lembaga pelayanan yang terletak di Kecamatan Purwokerto Barat diharapkan dapat menjadi sebuah lembaga yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan mendukung program inovasi, Kelurahan Kober diharapkan dapat memberikan pelayanan administratif secara efektif untuk terciptanya kemudahan pelayanan publik dalam masyarakat di Kelurahan, karena keberhasilan reformasi birokrasi dapat terlihat dari adanya kualitas atau kuantitas layanan yang mementingkan kepentingan rakyat (Susanto, 2016).

Sistem Pelayanan Cepat Tepat dan Tuntas atau lebih dikenal dengan SI PATAS merupakan salah satu bentuk implementasi dari program inovasi. Pelayanan publik melalui program inovasi SI PATAS hadir dengan tujuan sebagai terobosan dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Program tersebut dijalankan menggunakan *Whatsapp* sebagai media sosial utama, dengan tiga fokus pelayanannya, yaitu mengenai: pelayanan umum, sarana informasi dan pengaduan.

Program ini dianggap menarik dan patut dikaji oleh peneliti karena program ini, menggunakan layanan berbasis digital yaitu media *whatsapp*. *Whatsapp* dianggap sebagai aplikasi yang paling mudah, sederhana dan cepat karena hampir seluruh lapisan masyarakat mempunyai aplikasi ini dalam *handphone* masing-masing. Namun, apakah pelayanan berbasis digital dengan media *whatsapp* dapat mengatasi permasalahan terkait dengan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kober. Dengan adanya program inovasi SI PATAS, program yang menyusung penggunaan teknologi, diharapkan pelayanan di Kelurahan Kober yang menggunakan *whatsapp* sebagai perantaranya dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik, sehingga *problem* birokrasi yang sulit, lambat, berbelit-belit juga dapat dihapuskan.

Penelitian ini akan dilandasi oleh paradigma *non-positivisme*, khususnya paradigma konstruktivisme. Selain paradigma konstruktivisme, penelitian ini dilandasi juga oleh perspektif institusionalisme. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan penelitian studi kasus. Berdasarkan pendekatan yang digunakan, maka sasaran ditujukan pada subjek penelitian terdiri dari aktor yang terlibat dalam pembuatan program inovasi SI PATAS. Data yang terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan teknik analisis interaktif (Miles dan Huberman, 1992:19)

Dinamika Implementasi Program Inovasi SI PATAS dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Kober

Sistem Pelayanan Cepat, Tepat dan Tuntas atau SI PATAS merupakan inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan di Kelurahan Kober. Sistem ini merupakan sistem yang menerapkan penggunaan teknologi khususnya adalah *whatsapp*. Aplikasi *whatsapp* dipilih dengan alasan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat agar pelayanan publik

menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, kecenderungan pelayanan birokrasi yang terkesan berbelit-belit juga menjadi latar belakang pembuatan program inovasi ini, seperti juga yang terjadi di Kelurahan Kober. Kelurahan Kober merupakan unit layanan terkecil dibawah Kecamatan Purwokerto Barat yang memiliki 7 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 55.535 jiwa. Kelurahan Kober yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak yaitu 10.108 jiwa berdasarkan data BPS Kecamatan Purwokerto Barat dalam angka tahun 2022.

Awalnya, SI PATAS merupakan inovasi program yang diinisiasi oleh aktor dalam konteks ini lurah Kober yang dahulunya merupakan Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Purwokerto Barat. Bermula dari aktor atau pejabat birokrasi yang menginisiasi di level Kecamatan namun karena tidak ada dukungan dari institusi yang bersangkutan maka pelaksanaan SI PATAS dijalankan di level Kelurahan. SI PATAS diresmikan pada bulan Januari 2022 di Kantor Kecamatan Purwokerto Barat dan sudah berjalan sekitar 1 tahun 3 bulan di Kelurahan Kober. Sebagai sebuah program inovasi SI PATAS memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempersingkat, memperingan dan mempercepat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kober, meskipun dalam kenyataannya masih terdapat masalah yang belum terselesaikan.

Semakin kompleksnya persoalan di daerah, tidak mudah untuk diselesaikan dengan cara yang biasa-biasa saja, namun membutuhkan cara yang berbeda untuk menyelesaikan persoalan yaitu dengan inovasi (Martin, 1998). Di masa lalu konsep mengenai inovasi kurang populer, karena karakter reformasi lebih berdasar pada prinsip birokrasi ideal menurut Weber. Dalam konsep tersebut, inovasi dianggap tidak banyak diperlukan oleh aparatur birokrasi pemerintah, karena kewajiban dari aparatur birokrasi pemerintah yaitu melaksanakan ketentuan yang sudah ditetapkan, walaupun inovasi hanya dijalankan dalam budaya inovasi dan reformasi birokrasi (Asropi, 2008).

Inovasi merupakan hasil atau proses yang berkaitan dengan pengembangan keterampilan, pengetahuan maupun pengalaman dalam memperbaiki atau menghadirkan produk yang berupa barang atau jasa, metode, dan proses yang nantinya memberikan dampak serta memiliki *value*. Inovasi dalam bidang pelayanan publik merupakan perbaruan teknologi pelayanan yang sudah ada atau cara baru teknologi pelayanan dengan menciptakan terobosan, ide kreatif dan penyederhanaan baik pada prosedur, pendekatan,

metode atau struktur organisasi yang memiliki kemanfaatan serta mempunyai nilai lebih baik dari kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Memanfaatkan teknologi dalam tata kelola pemerintahan akan dapat memperpendek hirarki dan membuat hubungan antara atasan dan bawahan serta dengan pengguna layanan menjadi semakin sederhana, selain itu interaksi antara atasan dan bawahan menjadi makin mudah dan kepercayaan yang terbentuk diantara mereka akan meningkat. Kepercayaan yang makin meningkat akan dapat mengembangkan hubungan yang sifatnya kologial (Dwiyanto, 2011). Berkembangnya pengguna internet akan berakibat pada hilangnya batas-batas antara ruang dan waktu. Teknologi informasi dan komunikasi yang berupa internet sudah menghadirkan ruang publik baru yang disebut "ruang siber." Ruang siber dalam arti politik merupakan salah satu bentuk dari representasi politik. Habemas menjuluki sebagai "fungsi politik ruang publik", yang bermakna ruang publik dapat menjadi tempat bagi berbagai subjek politik tertentu untuk menuturkan kepentingan-kepentingan mereka (Mardhatillah et al, 2014).

Merujuk pada konteks institusionalisme dalam pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan terdapat peraturan yang mengaturnya yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas dan Peraturan Bupati Banyumas No 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas, dan Peraturan Bupati Banyumas No 75 Tahun 2016 dalam pasal 21 yang berbunyi "Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) mempunyai tugas membantu Camat dalam penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan meliputi pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum dan pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas umum di lingkungan kelurahan."

Menurut Halvorsen dalam sektor publik terdapat 6 (enam) tipologi yang terdiri atas, penciptaan pelayanan baru atau mengembangkan sebuah pelayanan, inovasi proses, inovasi administratif, inovasi sistem, inovasi konseptual dan perubahan radikal pada rasionalitas (Halvorsen, 2005). Program SI PATAS termasuk pada tipologi penciptaan pelayanan baru atau

pengembangan sebuah pelayanan, karena program ini merupakan pengembangan ide dari pelayanan asli di Kelurahan Kober.

Ide awal mengenai SI PATAS muncul pada bulan September 2021, SI PATAS sendiri mulai diimplementasikan di Kecamatan Purwokerto Barat pada bulan Oktober 2021, namun peresmian secara resmi dilaksanakan pada bulan Januari 2022. Latar belakang program inovasi SI PATAS adalah untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya, pada hakekatnya aparatur pemerintah merupakan pelayan masyarakat yang ada untuk melayani masyarakat dan menghadirkan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kreatifitas dan kemampuannya untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Akhirul Aminulloh, 2013).

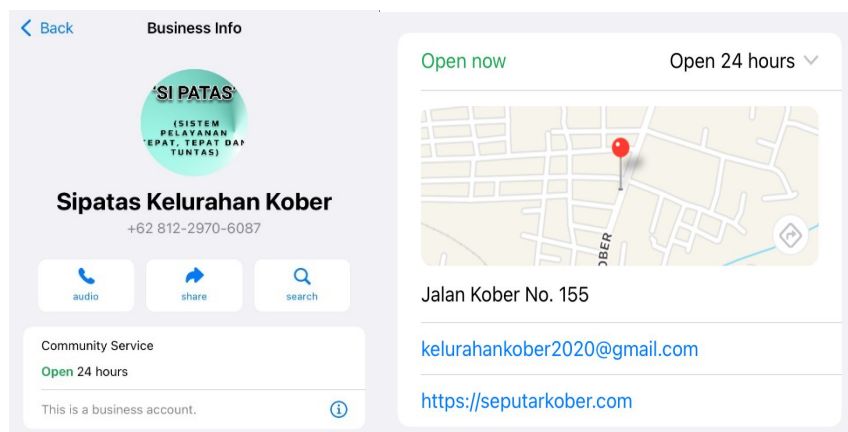
Dahulu pemerintah dan masyarakat sulit untuk berkomunikasi langsung karena jarak yang sangat jauh, namun sekarang dimungkinkan karena adanya internet dan media sosial (Hardiman, 2018). Penggunaan teknologi di kantor pemerintah digunakan untuk memproses segala informasi. Berdasarkan hal tersebut maka penguasaan teknologi merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh semua pelaku birokrasi pemerintahan. Penggunaan teknologi akan membuat informasi yang diperoleh dalam birokrasi pemerintahan menjadi lebih terstruktur sehingga pemerintah akan dapat bekerja secara cepat, cekatan dan responsif. Oleh karena itu, program inovasi SI PATAS menjadi inovasi pelayanan publik di Kelurahan Kober yang mulai diterapkan sejak bulan Januari 2022. *Whatsapp* sebagai media utama yang digunakan oleh Kelurahan Kober untuk melaksanakan program inovasi SI PATAS.



Gambar 1. *Banner* layanan SI PATAS

Pelaksanaan program inovasi SI PATAS memfokuskan pada tiga bentuk pelayanan, yaitu: pelayanan umum, sarana informasi dan pengaduan. Fasilitas yang ditawarkan oleh program inovasi SI PATAS menggunakan *hotline whatsapp*, yaitu:

1. Pelayanan Publik, merupakan pemberian layanan atas keperluan masyarakat terkait kepentingan mereka sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang sudah ditetapkan (Kurniawan, 2016). Kelurahan Kober berkaitan dengan pelayanan publiknya, mereka memberikan pelayanan dasar berkaitan dengan surat-menyurat dan legalisasi dokumen kependudukan.
2. Pusat Informasi, merupakan sarana atau wadah penyaluran informasi terkait pelayanan publik kepada masyarakat, yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan dan pencerahan kepada masyarakat terkait dengan jenis pelayanan yang akan mereka lakukan.
3. Pengaduan, merupakan aspek penting dalam sebuah instansi yang melaksanakan pelayanan publik. Pengaduan bertujuan untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari pemberi pelayanan dengan menangani dan menindaklanjuti bentuk-bentuk aduan yang disampaikan oleh masyarakat (Dwinanarhati, 2020). Selain itu, di Kelurahan Kober pengaduan juga meliputi permasalahan masyarakat yang berkaitan dengan lingkungan sekitar mereka.



Gambar 2. Hotline layanan *whatsapp* SI PATAS

Meskipun ketiga pelayanan tersebut belum dilaksanakan dengan optimal, karena berdasarkan data yang peneliti peroleh jumlah pengguna layanan SI PATAS selama kurang lebih satu bulan hanya berkisar 5 sampai 7 orang, berbeda

sekali dengan yang melakukan pelayanan langsung bisa mencapai 2.102 pelayanan umum pertahun atau 175 per-bulannya. Data tersebut peneliti peroleh berdasarkan buku register 2021 dan hasil wawancara dengan birokrat pelayanan. Signifikansi data yang rendah terhadap pengakses SI PATAS ini bukan merupakan jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan publik di Kelurahan Kober, karena masyarakat masih lebih memilih datang ke Kelurahan untuk memperoleh pelayanan secara langsung dengan tujuan lebih efektif dan efisien.

TABEL 1. Jumlah Pelayanan menggunakan WhatsApp SI PATAS

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan/bulan
1.	Pelayanan Umum	3
2.	Pusat Informasi	2
3.	Pengaduan	2
	Jumlah Total	7

Sumber: data peneliti, 2023

Adanya *whatsapp* sebagai media sosial untuk melaksanakan SI PATAS tidak langsung dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Tidak optimalnya implementasi program inovasi SI PATAS disebabkan karena administrasi yang kurang baik atau tidak sistematis. Hal tersebut dipengaruhi karena secara birokrasi sumber daya manusia atau SDM masih kurang kompeten, dari awal pengimplementasian SI PATAS petugas tidak diberikan pelatihan untuk pelaksanaan program tersebut karena adanya anggapan bahwa penggunaan teknologi yang mudah, sederhana dan familiar sehingga tidak memerlukan pelatihan secara intensif. Akhirnya yang terjadi adalah administrasi yang dilakukan terkesan carut-marut terkait dengan tidak jelasnya data pasti mengenai seberapa banyak jumlah orang yang mengakses SI PATAS di Kelurahan Kober. Dari sisi internal terlihat ketidaksiapan aparatur dalam mengelola SI PATAS yang dianggap mudah dan sederhana.

Selain faktor internal, terdapat faktor eksternalnya yaitu dalam implementasi inovasi kebijakan seperti SI PATAS penting untuk dilakukan survei atau uji terhadap masyarakat. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dari awal pembentukannya SI PATAS tidak dilakukan uji coba pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu, terdapat beberapa

masyarakat yang lebih memilih untuk datang ke kantor kelurahan meskipun mereka tahu keberadaan program SI PATAS, karena dalam penerapan pelayanan menggunakan media digital hanya menjangkau masyarakat yang paham terhadap teknologi digital. Jika masyarakat tidak benar-benar paham terhadap teknologi digital mereka akan melakukan pelayanan langsung ke Kantor Kelurahan Kober.

Sehingga dari awal dicetuskannya SI PATAS terdapat keinginan dari birokrat tertentu. Namun, birokrat tidak mengetahui bahwa inovasi yang diberikan sesuai atau tidak dengan kebutuhan nyata dari masyarakatnya, sehingga kebijakan atas program inovasi yang dibuat terkesan “coba-coba dan pokoknya jalan terus” (*muddling through*) dan tidak diputuskan secara rasional dan seksama, birokrat hanya mengasumsikan pendapatnya sendiri bahwa adanya *whatsapp* dapat menjadi jalan keluar untuk permasalahan pelayanan publik di Kelurahan Kober.

Prinsip “coba-coba dan pokoknya jalan terus” bukan cara yang ideal dalam membuat kebijakan. Proses tersebut, akan berjalan lambat dan meskipun sudah ditunggu lama, badan-badan pemerintah masih terus melakukan “coba-coba” yang tidak kunjung selesai. Kondisi pemerintahan yang sangat kompleks seperti sekarang, berbagai masalah sosial seringkali akan dapat untuk diselesaikan secara lebih komperhensif jika diproses melalui interaksi antara banyak orang dari pada jika dicoba untuk dipahami oleh satu orang saja (Etzioni-Halevy, 2011), seperti SI PATAS program ini merupakan program yang dicetuskan oleh perorangan, Lurah yang dahulu sebagai Kasi Pelayanan sebagai pencetus ide, kemudian disetujui oleh Camat Purwokerto Barat. SI PATAS yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan, karena menganggap *whatsapp* sebagai media sosial yang dapat diakses oleh semua orang. Namun, pada kenyataanya program inovasi SI PATAS terlihat tidak terintegrasi karena kesan terburu-buru dari pembuat kebijakan.

Selain itu, dalam pelaksanaannya SI PATAS tidak memiliki dasar penyelenggaraannya, sehingga SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait pelaksanaannya juga tidak ada. Padahal dalam pelayanan publik pedoman atau SOP menjadi hal yang penting untuk menuntun seperti apa tindakan dan perbuatan yang akan dijalankan oleh aparatur sebagai petugas pelayanan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kober tidak memiliki SOP tertulis atau yang dibukukan hal tersebut diungkapkan oleh Lurah

Kelurahan Kober. Aparatur Kelurahan Kober melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan pelayanan yang sudah ada sebelumnya dan menyesuaikan dengan adanya program inovasi SI PATAS dalam pelaksanaannya di Kelurahan Kober. Dengan tidak adanya SOP menjadikan program ini hanya berjalan apa adanya tanpa adanya prosedur yang jelas dan pasti.

Program inovasi yang dibuat tidak dapat dicapai dengan mudah, namun membutuhkan proses yang panjang. Pembentukan SI PATAS yang tidak dipikirkan dan dibuat secara matang, sehingga penyusunan perencanaan tidak sesuai, karena dalam pembentukan inovasi terdapat berbagai Langkah seperti identifikasi masalah, mengembangkan ide, membuat proposal, melaksanakan inovasi dan evaluasi inovasi (Hadi Prabowo, 2022). Tanpa adanya perencanaan yang sistematis, tahapan yang sesuai dan sasaran yang terukur inovasi menjadi tidak bersifat inovatif karena kebijakan yang dibuat tidak memberikan manfaat bagi kepentingan publik.

Ironinya ditengah penggunaan aplikasi *whatsapp* melalui program inovasi SI PATAS yang belum berjalan optimal, Kelurahan Kober berencana di tahun 2023 akan memasukan anggaran untuk merealisasikan website untuk SI PATAS, bukan hanya pelayanan menggunakan *whatsapp*. Alasannya karena jika SI PATAS menggunakan *whatsapp*, operator harus memberikan layanan 24 jam tanpa mengenal waktu dan harus dapat menjangkau seluruh keinginan dari masyarakat. Namun jika menggunakan website, masyarakat akan dapat mengakses dengan lebih mudah berbagai kebutuhan dan keperluan masyarakat sehingga dapat memperpendek pelayanan publik.

Konteks Politik dalam Politik Pelayanan Publik Program Inovasi SI PATAS

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik dengan program inovasi SI PATAS terdapat konteks politik, diantaranya:

1. Faktor Aktor dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Aktor pencetus berperan sentral dalam pelaksanaan suatu inovasi pelayanan, dalam pelaksanaannya program ini diinisiasi oleh aktor utama yang pada saat itu menjabat sebagai Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Purwokerto Barat. Awal munculnya ide pencetusan SI PATAS sekitar bulan September 2021 dalam rangka upaya untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya di level Kecamatan. SI PATAS sendiri mulai diimplementasikan di Kecamatan

Purwokerto Barat pada bulan Oktober 2021, namun peresmian secara resmi dilaksanakan pada bulan Januari 2022. Sayangnya, sejak awal mula diimplementasikan SI PATAS tidak berjalan secara efektif di Kecamatan Purwokerto Barat.

Hal tersebut diindikasikan karena kurangnya koordinasi dan pemahaman birokrat di level Kecamatan untuk mengimplemntasikan program tersebut. Tidak adanya dukungan institusi secara penuh, juga mengakibatkan program SI PATAS tidak dapat berjalan secara maksimal di tingkat Kecamatan. Sejak awal proses pembuatan SI PATAS aktor utama dalam mencetuskan ide hanya melalui pembicaraan-pembicaraan non formal dengan pimpinan institusi, dalam hal ini Camat di Kecamatan Purwokerto barat. Tidak adanya prosedur yang jelas dalam pengimplementasian kebijakan seperti pembuatan usulan secara legal melalui proposal dan pembuatan SOP yang jelas tidak dilakukan. Hal tersebut menunjukkan, prosedur implementasi kebijakan yang salah karena dalam pembuatan program inovasi terdapat *innovation lifecycle* salah satunya adalah membuat proposal, meliputi kesepakatan inovasi apa yang dibuat serta akan dijadikan acuan dalam menjalankan program inovasi (Hadi Prabowo, 2022).

Setelah aktor pencetus ide awal SI PATAS dipindahtugaskan dari Kasi Pelayanan Kecamatan Purwokerto Barat menjadi Lurah di Kelurahan Kober aktor tersebut mulai mengimplementasikan kembali program SI PATAS. Aktor utama ini secara serta-merta mengimplmemetasikan program inovasi tersebut setelah menjabat sebagai Lurah di Kelurahan Kober. Adanya kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki sebagai Lurah menjadikan beliau secara leluasa mengimplementasikan program inovasi tersebut, dengan asumsi bahwa permasalahan pelayanan publik yang ada dapat diselesaikan dengan adanya SI PATAS. Oleh karena itu, Lurah harus mengetahui sejauh mana kewenangannya sebagai pemimpin dalam melaksanakan pemerintahan di Kelurahan (Rantepasang et al, 2017). Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Rantepasang dkk yang meneliti tentang "Peran Lurah Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah Yang Baik" maka hal yang terjadi di Kelurahan Kober mengindikasikan tidak adanya koordinasi dalam penggunaan kewenangan. Sehingga, pelaksanaan program SI PATAS tidak efektif dijalankan di Kelurahan Kober, karena sebagai pimpinan institusi di level Kelurahan mempunyai batasan kewenangan sebagai pemimpin, agar kekuasaan tidak menghambat demokrasi di Kelurahan dan pemerintahan dapat dijalankan dengan baik.

Meskipun label yang digunakan dalam pembentukan inovasi SI PATAS adalah label untuk kepentingan publik atau masyarakat. Bahwa *claim* dari *public interest* sendiri hanya sebagai *claim* dari aktor politik dan program yang diperjuangkan oleh mereka dan kepentingan bukan mengarah kepada kepentingan seluruh masyarakat (Russel, 1997). Selain itu, sesuai dengan *public interest* atau kepentingan publik bahwa masyarakat harus mendapat manfaat dari tindakan yang tersedia dan harus mementingkan kepentingan umum, tetapi adanya program SI PATAS ini, masyarakat Kelurahan Kober belum secara menyeluruh memperoleh manfaat dari adanya program tersebut, apalagi masyarakat yang tidak mengaksesnya tentu tidak memperoleh manfaatnya.

2. Faktor Kesiapan Politik Digital Pemerintah

Pelayanan digital sebagai sebuah ide strategis dari pemerintah sudah diimplementasikan oleh seluruh tingkatan pemerintahan baik di pusat, daerah, bahkan hingga pemerintahan desa/kelurahan. Namun, SI PATAS dalam pelaksanaannya belum dapat diandalkan, karena pelayanan yang disediakan yang berpusat pada pengguna layanan belum disertai dengan sistem yang terintegrasi. Selain itu, belum menempatkan pengguna layanan atau masyarakat sebagai fokusnya (Herwanto, 2022). Birokrat disini tidak mengetahui sebenarnya apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Penggunaan *Whatsapp* memang dianggap menjadi media sosial yang dapat diakses oleh keseluruhan masyarakat Kelurahan, namun dalam proses pembentukannya yang terkesan “coba-coba” menjadikan SI PATAS belum siap dari segi teknologi baik infrastruktur maupun konten yang mereka sediakan, karena dalam mengimplementasikan program inovasi pasti membutuhkan proses yang panjang dan perencanaan yang sistematis.

Tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada birokrat yang akan diberikan tugas pelayanan juga menjadikan SI PATAS berjalan apa adanya, karena anggapan yang diberikan oleh birokrat bahwa adanya penggunaan teknologi yang mudah dan sederhana serta familiar tidak memerlukan pelatihan secara intensif. Padahal hal terpenting dalam demokrasi digital adalah pengetahuan dasar yang baik dari pengguna media digital tersebut (Feldman, 2020).

Selain itu, dalam proses penyelenggaraan inovasi pelayanan publik, memberikan sosialisasi dan informasi merupakan suatu hal yang penting agar masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai program inovasi SI PATAS

yang menggunakan media digital. Seperti diketahui bahwa pengetahuan mengenai teknologi dan sistem informasi makin berkembang di era sekarang, maka orang yang sudah manula tidak memperoleh pendidikan mengenai teknologi dan sistem informasi karena di zaman dahulu pendidikan teknologi dan informasi masih sangat sedikit.

Proses sosialisasi harus dilaksanakan kepada masyarakat luas agar dapat mendukung terlaksananya pelayanan dan pengawasan (Eprilianto, 2018). Dalam proses sosialisasi program inovasi SI PATAS yang dilakukan oleh Kelurahan Kober bersifat langsung dan tidak langsung. Sosialisasi yang bersifat langsung dilakukan oleh Lurah atau aparaturnya Kelurahan Kober baik dalam rapat koordinasi antar RW, pertemuan dan acara resmi di Kelurahan Kober. Pihak Kelurahan Kober juga dibantu oleh masing-masing RT dan RW, untuk membagikan informasi mengenai program inovasi ini kepada masyarakat luas. Kemudian, sosialisasi yang bersifat tidak langsung dibagikan dengan menggunakan media sosial, seperti *WhatsApp* sebagai platform untuk mensosialisasikan program inovasi SI PATAS. Namun sosialisasi yang diberikan masih belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, karena informasi yang disosialisasikan terkadang hanya berhenti pada saat proses sosialisasi saja atau mandeg.

Selain itu, yang paling dekat dengan masyarakat yaitu pihak RW maupun RT juga tidak membagikan informasi mengenai program inovasi SI PATAS, yang dibuktikan dengan temuan di lapangan bahwa warga Kelurahan Kober masih ada yang tidak mengetahui dan mengakses SI PATAS, karena adanya keterbatasan informasi dan pengetahuan masyarakat mengenai SI PATAS sebagai program inovasi dengan memanfaatkan media digital sebagai media untuk pelayanan publik. Padahal sosialisasi merupakan aspek penting karena tidak semua masyarakat memahami teknologi dan keterampilan yang baik, sehingga sosialisasi akan sangat membantu masyarakat dalam memahami apa itu media digital dan program inovasi SI PATAS. Oleh karena itu, Kelurahan Kober sebaiknya perlu berpikir secara strategis dan realistis untuk mendorong transisi dari pelayanan langsung di kelurahan dan yang sekarang online menggunakan *Whatsapp*.

Penutup

Inovasi SI PATAS yang digagas oleh Lurah Kober dan diimplementasikan di Kelurahan dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* sebagai media utama meliputi 3 jenis pelayanan yaitu, pelayanan umum, pusat informasi dan pengaduan. Tujuan SI PATAS dibentuk adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempersingkat, memperingan dan mempercepat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kober. Meskipun dalam proses pembentukannya, birokrat tidak mengetahui bahwa inovasi yang diberikan sesuai atau tidak dengan kebutuhan nyata dari masyarakatnya, kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa adanya SI PATAS tidak dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di masyarakat terkait dengan akses pelayanan menggunakan SI PATAS.

Pelaksanaan program inovasi biasanya tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang menjadi penentu keberhasilan program inovasi yang dijalankan. Salah satunya adalah faktor aktor dalam pelaksanaan pelayanan publik, dalam konteks politik pelayanan publik aktor pencetus berperan sentral dalam pelaksanaan suatu inovasi pelayanan. Sejarah pembentukan SI PATAS berdasar dari asumsi aktor tanpa adanya uji coba pelayanan kepada masyarakat meskipun label yang digunakan dalam pembentukan inovasi SI PATAS adalah label untuk kepentingan publik atau masyarakat, namun masyarakat belum memperoleh secara keseluruhan manfaat dengan adanya program inovasi SI PATAS.

Kedua adalah faktor kesiapan politik digital pemerintah, bahwa masyarakat sudah terbantu dengan adanya program inovasi SI PATAS karena dalam pemberian pelayanan SI PATAS sudah cepat, tepat dan tuntas. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik belum dapat diandalkan, karena pelayanan yang disediakan yang berpusat pada pengguna layanan belum disertai dengan sistem yang terintegrasi. Selain itu, belum menempatkan pengguna layanan atau masyarakat sebagai fokusnya, karena di awal pembentukannya birokrat tidak mengetahui sebenarnya apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada para informan di Kelurahan Kober, Kabupaten Banyumas yang telah bersedia memberikan informasinya dalam penelitian lapangan. Saya

sampaikan banyak terimakasih kepada Bapak Ahmad Rofik yang telah memberikan masukkannya pada tahapan awal penyusunan artikel ini.

Pendanaan

Penulis tidak menerima bantuan pembiayaan untuk penelitian, kepenulisan (authorship), dan publikasi dari pihak manapun.

Daftar Pustaka

- Ahmad Rizky Mardhatillah Umar, d. (2014). Sosial dan Revolusi Politik: Memahami Kembali Fenomena “Arab Spring” dalam Perspektif Ruang Publik Transnasional. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Akhirul Aminulloh, D. S. (2013). Pengaruh Komunikasi Politik Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*.
- Aphia Rantepasang, J. E. (2017). Peran Lurah dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah yang Baik (Suatu Studi di Kelurahan Sagerat Kecamatan Matuari Kota Bitung).
- Butzlaff, I. B. (2020). Democratization beyond the post-democratic turn: towards a research agenda on new conceptions of citizen participation. *Democratization*.
- Deby Apriliani, B. R. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)*.
- Dwinanarhati, H. S. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP*.
- Dwipayana, A. A. (2003). *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia.
- Eprilianto, N. d. (2018). Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta). *Atlantis Press*.
- Etzioni-Halevy, E. (2011). *Demokrasi dan Birokrasi Sebuah Dilema Politik*. Yogyakarta.
- Feldman, J. (2020). Listening and Falling Silent: Towards Technics of Collectivity. *Sociologica*. doi:<https://doi.org/10.6092/issn.1971-8853/11286>
- Firman. (2015). Membangun Inovasi Pemerintahan Melalui TIK. *Jurnal Transformative*.
- Greig Charnock, H. M.-F. (2019). From Smart to Rebel City? Worlding, provincializing and the Barcelona Model. *Urban Studies Journal Limited*.
- Hadi Prabowo, D. S. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Halvorsen, T. H. (2005). *Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation*. Oslo : Publin.
- Hardiman, F. B. (2018). Manusia dalam Prahara Revolusi Digital. *DISKURSUS*.
- Hasibuan, M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Bumi Aksara*. Jakarta: Grasindo.
- Herwanto, T. S. (2022). Constructing Digital Public Service Democracy in the Era of The COVID-19 Pandemic in Indonesia. *ICoGPASS*.
- Hidayat, D. N. (2002). Metodologi Penelitian dalam Sebuah Multi Paradigm. *Mediator*, 201.
- Krane, S. K. (2010). Are Public Officials Obstacles to Citizen-Centered E-Government? An Examination of Municipal Administrators' Motivations and Actions. *State and Local Government Review*.
- Kud, A. (2021). Decentralized Information Platforms in Public Governance: Reconstruction of the Modern Democracy or Comfort Blinding? *International Journal of Public Administration*.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.
- Martin, J. (1998). Innovation Strategies in Australian Local Government. Diambil kembali dari <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=4d05645c6187d805c42bff63879114fb74ae5266>
- Mcloughlin, R. B. (2015). The Politics of Public Services: A Service Characteristics Approach. *World Development*.
- Muhammad Tirta Jayadi, M. S. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi Move On Berbasis WhatsApp (Studi Kasus Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A). *eprints UNISKA*. Diambil kembali dari <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7315/>
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*.
- Russel, J. M. (1997). *Introducing Public Administration*. USA: Longman.
- Saepudin, A. R. (2018). Organization, Virtual Public Sphere and Political of Indonesia Student. *Jurnal Diakom*.
- Susanto, E. H. (2016). *Komunikasi Media dan Dinamika Sosial*. Pangkal Pinang: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.