

Tata Kelola Pemerintahan Melalui Aplikasi Super RT Di Kelurahan Lektuan Kota Bontang

Nayunda Nur Aini Ramadhani*
Universitas Mulawarman, Indonesia
E-mail:* nayunda27@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze governance carried out by the Lektuan Village Government, Bontang City through the SUPER RT Application for services to the community. Data collection techniques in this study were obtained by observing, interviewing and documents that have been processed by the researcher using qualitative research methods. Informants who have been determined are the parties who have a direct role in the implementation of this application. The results showed that governance that is carried out through the SUPER RT application in Lektuan village, Bontang City has met the requirements of good governance. The existence of services through the SUPER RT application makes it easy for Community Leader to provide services to the community. Service becomes easy, fast, saves time and effort. However, governance through this application still has many shortcomings, for example; 1) frequent interruptions to the latest android version, 2) awareness of using the application towards elderly Community Leaders, 3) availability of android or ios gadgets. This application goes through the planning to evaluation stages in 2017.

Keywords: *government governance, good governance, Innovation, Application*

Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan saat ini mulai memiliki tuntutan agar dapat menyisipkan inovasi berbasis teknologi khususnya pada pelayanan publik. Masuknya Indonesia kepada Revolusi Industri 4.0 pun mendasari akan timbulnya tuntutan tersebut. Namun perlu di barengi dengan koordinasi dan komitmen antara pemerintah dan masyarakat agar mau bekerjasama untuk mewujudkan cita - cita tersebut.

Agar dapat dinyatakan sebagai pemerintahan yang baik, ada beberapa prinsip maupun kriteria yang banyak dikemukakan oleh para ahli. Selain itu, sebuah pemerintahan dapat dinyatakan baik apabila mampu melaksanakan tuntutan masyarakat baik mengenai pelayanan publik, kemudahan mendapat informasi, sesuai dengan susila dan azas hukum Indonesia serta tidak melupakan karakteristik masyarakat Indonesia yang

berada di daerah.

Tata kelola pemerintahan yang baik melalui inovasi pada instansi pemerintahan jika dilaksanakan dengan baik akan mewujudkan pemerintahan yang baik pula. Salah satu wujud tata kelola pemerintahan yang baik yaitu *smart city*. *Smart city* dapat diartikan secara sederhana sebagai kota pintar atau kota cerdas yang dapat memberikan kualitas-kualitas hidup yang lebih baik dan kenyamanan bagi masyarakat.

Banyak hal yang menjadi ciri-ciri kota yang maju beberapa diantaranya adalah penggunaan teknologi diberbagai sektor serta pelayanan publik yang berkualitas dari penyelenggaraan pemerintah.

Kota Bontang yang terkenal dengan sebutan kota industri maritim merupakan salah satu kota yang telah mencanangkan Kota Bontang sebagai kota pintar (*smart city*) sebagai visi dan misi pada Tahun 2015

silam. Upaya pemerintah mewujudkannya melalui ujung tombak pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Perlahan-lahan masyarakat mulai dikenalkan dengan program-program “kota cerdas”.

Pemerintah kota juga sangat mengapresiasi dan mendorong adanya inovasi-inovasi yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintahan di Kota Bontang. Salah satu instansi yang memiliki inovasi yaitu Kelurahan Loktuan.

Kelurahan Loktuan merupakan salahsatu kelurahan dengan penduduk terpadat di Kota Bontang dengan jumlah penduduk 20.896 jiwa dengan luas wilayah 3,58 km². Wilayah Kelurahan Loktuan berdekatan langsung dengan beberapa perusahaan, yang terbesar adalah PT. Pupuk Kalimantan Timur serta memiliki pelabuhan yang langsung berhadapan dengan Selat Makassar.

Padatnya penduduk di Kelurahan Loktuan dengan total 52 RT membuka mata pemerintah Kelurahan Loktuan untuk melakukan iovasi terhadap pelayanannya. Dalam hal pelayanan pemerintah kelurahan selalu dituntut tepat dan cepat. Mayoritas penduduk yang bekerja di perusahaan dan nelayan dirasa cukup sulit untuk meluangkan waktu yang panjang apabila ingin mengurus persuratan, perizinan dan lain sebagainya.

Ketua RT yang memiliki pekerjaan dengan jam kerja yang padat juga membatasi ruang gerak masyarakat yang harus cepat dan tepat. Atas dasar itu Pemerintah Kota Bontang dalam hal ini Kelurahan Loktuan bersama Pusat Kajian Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN) Samarinda membuat aplikasi SUPER RT yang diperuntukkan bagi ketua RT. Aplikasi ini merupakan aplikasi surat pengantar elektronik berbasis android. Proyek ini disebut sebagai proyek perubahan dalam penjabaran dan rapat koordinasinya bersama pegawai kelurahan dan ketua RT.

Aplikasi ini memudahkan masyarakat dan Ketua RT karena hanya upload foto dari persyaratan yang dilakukan ketua RT. Dalam aplikasi ini juga terdapat ruang chat yang memudahkan ketua RT dan warganya untuk

berkomunikasi. Ruang chat juga dapat terhubung ke pihak kelurahan yang dapat mengonfirmasi pelayanan tersebut. Penerapan aplikasi ini warga cukup datang ke kantor kelurahan menyebutkan nama serta RT maka warga mendapatkan surat pengantar kelurahan dan beberapa menit kemudian mendapatkan surat yang diinginkan.

Dari penelitian terdahulu yang memiliki substansi yang hampir serupa dengan penelitian penulis. Menurut penelitian terdahulu yang penulis baca, dalam jurnal Titi Djumiarti, yang berjudul “Peran Budaya Birokrasi dalam Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)”. Menjelaskan bahwa kebudayaan dalam birokrasi yang masih tradisional, dimana mensinergikan kultur lokal dan birokrasi modern saat ini. Dengan kata lain adanya koeksistensi antara nilai-nilai budaya intelektual barat (*Weberian*) dan nilai-nilai budaya birokrasi tradisional yang bersumber pada konfigurasi historis sosiokultural setempat. Sementara penulis cenderung meneliti mengenai birokrasi yang disinergikan dengan teknologi.

Adapun penelitian terdahulu yang penulis kutip dari jurnal “Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia” yang di tulis oleh Eko Eddy Supriyanto. Menyebutkan bahwa Dalam mengimplementasikan *e-gov*, pemerintah daerah tidak perlu membuat suatu sistem yang besar dan kompleks, tetapi yang terpenting adalah perencanaan yang matang, bisa dikembangkan dimasa mendatang, dan mulai membangun *e-gov* secara bertahap. Penelitian ini lebih fokus terhadap teknis dari implementasi inovasi berdasarkan *e-gov*. Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap tata kelola pemerintahan melalui aplikasi bertujuan untuk pelayanan terhadap masyarakat yang mengacu pada inovasi aplikasi.

Pemerintahan adalah *Besctuurvoering* atau pelaksanaan tugas pemerintah, sedangkan Pemerintah adalah organ/alat atau

alat yang menjalankan pemerintahan (Ridwan HR, 2002 : 2). Menurut Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 pemerintah daerah yang merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat.

Menurut Peraturan - Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dengan tugas-tugas meliputi; pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat, dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian *good governance* menurut Ganie (2000:142) menjelaskan sebagai berikut :“*Good Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan Sektor non Negara dalam suatu usaha kolektif”.

Prinsip - prinsip *good governance* menurut Ganie (2000 : 145) yaitu terdapat 4 prinsip utama *good governance*, sebagai berikut :

1. Akuntabilitas
2. *Value for money*
3. Transparansi
4. Efektifitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Aplikasi Super RT merupakan aplikasi yang ditujukan bagi Ketua RT untuk mempermudah pelaksanaan tugas Ketua RT dalam melayani masyarakat. Sebagai bentuk dari inovasi kelurahan dalam mendukung visi dan misi Kota Bontang yaitu *Smart City*. Aplikasi ini merupakan pengganti dari surat pengantar RT dimana surat pengantar RT yang kita ketahui harus menggunakan tanda tangan dan mengharuskan antara masyarakat dan ketua RT untuk saling bertemu.

Tata kelola pemerintahan melalui aplikasi SUPER RT, yang penulis akan teliti yaitu pengelolaan pemerintahan melalui prinsip *Good Governance* dengan menggunakan inovasi melalui teknologi aplikasi yang mempermudah proses pelayanan publik di kelurahan.

Fokus penelitian merupakan penentuan ruang lingkup yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menentukan fokus penelitian yaitu :

1. Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SUPER RT
 - a. Dapat dipertanggungjawabkan
2. *Value for money*
 - a. Kualitas dan kuantitas pelayanan melalui aplikasi SUPER RT
 - b. Output yang maksimum dengan input terendah (efisien)
 - c. Tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan (efektif)
3. Transparansi melalui aplikasi Super RT
 - a. Kebebasan dalam memperoleh informasi dengan adanya aplikasi SUPER RT
 - b. Terciptanya akuntabilitas antara rakyat dan pemerintah melalui Aplikasi SUPER RT.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Data yang dianalisis di dalamnya berbentuk deskriptif. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan metode Teknik *Purposive Sampling*. Dengan demikian penelitian ini, penulis menetapkan 6 (enam) orang sebagai informan yang antara lain adalah Lurah, Staf Kelurahan, Perancang Aplikasi dan Ketua RT (3 Orang).

Teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*), dengan beberapa teknik diantaranya :
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumentasi

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dimana penulis akan melakukan analisis data yang terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terdiri

secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dengan menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) :

1. Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Pengumpulan data adalah data pertama/data mentah yang dilakukan melalui sumber informasi, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dan key informan, sedangkan data sekunder diambil dari laporan dan dokumen.

2. Data Kondensasi (*Data Condensation*)

Mengacu pada proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan atau mengubah data yang muncul dalam korpus penuh (body) dari catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan-bahan empiris lainnya. Dengan kondensasi kita dapat membuat data menjadi lebih kuat.

3. Penyajian data (*Display Data*)

Sebagai sekumpulan informasi tersusun yang kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian akan dituangkan dalam bentuk grafik, jaringan atau bagan. Semuanya direncanakan guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu, mudah diraih, dan dipahami. Sebagaimana dengan reduksi data, penciptaan penggunaan penyajian data tidaklah terpisah dari analisis, ia merupakan bagian dari analisis.

4. Penarikan Kesimpulan/ verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Dari permulaan pengumpulan data penulis akan memulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab yang mungkin serta proposisi. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan secara tentatif sendiri dimaksudkan agar peneliti bertindak netral dan objektif atas data hasil penelitian di lapangan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Dalam aspek tata kelola pemerintahan, aplikasi SUPER RT hadir sebagai jawaban atas kesulitan yang dihadapi dalam tata kelola pemerintahan serta harapan dari lahirnya tata kelola pemerintahan yang baik. Berfungsi sebagai *new public service* dalam pelayanan di kelurahan. Aplikasi ini juga memberikan angin segar akan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan kepada pihak-pihak yang memiliki peran dalam melakukan pelayanan publik di kelurahan. Sajian pelayanan yang mudah, cepat dan tepat tanpa biaya menjadi tuntutan kepada pemerintah namun dengan hadirnya aplikasi SUPER RT ini menjawab semua tuntutan kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Banyaknya dan antusiasnya warga dalam mengurus Berkas Pelayanan di Kantor Kelurahan Lok Tuan menimbulkan permasalahan menumpuknya warga hingga berjam-jam dalam mengurus berkas di Kantor Kelurahan Lok Tuan, walaupun terjadi hanya di jam tertentu dan hari tertentu. Lamanya waktu menunggu warga Kelurahan Lok Tuan dalam membuat Surat Pengantar Kelurahan yang mengakibatkan panjangnya antrian warga di Kantor Kelurahan Lok Tuan. Selain permasalahan antrian, permasalahan yang sering dikeluhkan warga adalah seringnya Ketua RT tidak berada di rumah dikarenakan alasan bekerja atau keluar kota. Oleh karena itu, untuk mengurangi waktu tunggu dan memperpendek antrian warga Kelurahan Lok Tuan, serta untuk mengatasi Ketua RT yang sering tidak berada di tempat maka dilaksanakan proyek perubahan "APLIKASI SURAT PENGANTAR RT ELEKTRONIK BERBASIS ANDROID – SUPER-RT".

Dengan aplikasi android ini, yang dirasakan bagi warga adalah waktu pengurusan Surat Pengantar Kelurahan di Kantor Kelurahan yang semula adalah 15-30 menit berubah menjadi hanya 1-5 menit saja. Pemangkasan waktu yang sangat banyak menjadikan aplikasi ini sangat berguna bagi masyarakat yang memiliki kesibukan.

Aplikasi SUPER-RT dibuat dengan menggunakan *Software* (Perangkat Lunak)

husus pembuatan aplikasi android yakni *Android Studio 3.0* produksi Google yang diterjemahkan memakai bahasa program JAVA. Aplikasi SUPER-RT dipublikasikan di *Google Play Store*, dan dapat dengan mudah diunduh dengan kata kunci "super rt". Aplikasi SUPER-RT ini hanya bisa dipakai oleh Ketua RT yang telah mendapatkan User ID dan Password-nya masing-masing. Aplikasi ini dapat dipakai untuk semua jenis smartphone android versi 4.4.

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap delapan orang informan yang dilakukan di Wilayah Kelurahan Loktuan di Kota Bontang Informan berhasil di wawancara secara intensif selama penelitian.

Data yang tidak terungkap pada saat wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu bulan Juli sampai dengan Agustus 2020. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada. Melalui penelitian ini, pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Melalui Aplikasi Super RT di Kelurahan Loktuan digambarkan melalui beberapa indikator berikut :

1. Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SUPER RT

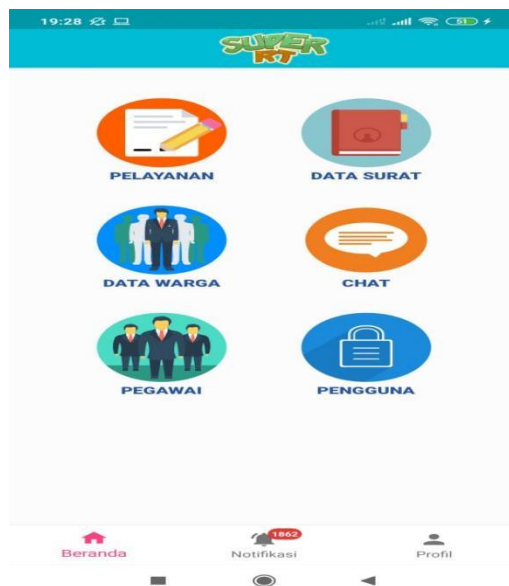
Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan diperlukan untuk meyakinkan publik terhadap pelayanan yang terselenggara dengan baik sekaligus sebagai bentuk dari pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat secara umum. Maka dengan adanya akuntabilitas ini pertanggungjawaban dapat dengan mudah terlaksana dan tanpa mendapatkan kesan buruk dari publik.

Aplikasi SUPER RT sudah dirancang dari awal dengan sedemikian rupa agar pelayanan yang sudah berlangsung dapat tercatat dengan baik dalam aplikasi SUPER RT. Dimana adanya notifikasi atau pemberitahuan yang menerima adalah operator, lurah, pihak pelayanan, dan ketua RT yang mana

pemberitahuan tersebut berisikan pelayanan yang telah mereka laksanakan. Dimana hasil yang telah dilaksanakan tersebut harus dipertanggungjawabkan. Aplikasi SUPER RT ini mempermudah masyarakat untuk berurusan seperti surat keterangan dan lainnya tanpa perlu bertemu secara langsung dengan Ketua RT hanya melalui media sosial saja. Dengan adanya Aplikasi SUPER RT ini mempermudah masyarakat untuk berurusan tanpa perlu datang dan antri berlama-lama.

Dalam aplikasi tersebut setiap kali ada ketua RT yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat maka akan ternotifikasi di dalam aplikasi tersebut sehingga setiap pihak yang mampu dan memiliki kode password untuk mengakses aplikasi tersebut dapat melihatnya.

Gambar 1
Notifikasi pada Menu Utama Aplikasi SUPER RT



Sumber: Aplikasi SUPER RT, 2020

Pada gambar di atas merupakan format menu utama yang terdapat pada aplikasi SUPER RT. Terlihat pada lingkaran merah ada format notifikasi yang merupakan pemberitahuan setiap kali Ketua RT memasukkan format pelayanan oleh warganya. Notifikasi tersebut terkirim kepada setiap pihak yang memiliki kode khusus dan

berhak mengakses aplikasi SUPER RT.

Dalam gambar menu utama dari aplikasi SUPER RT di atas, terdapat menu notifikasi yang berfungsi untuk pemberitahuan mengenai surat apa yang baru saja dimohon oleh ketua RT. Selain itu ada juga menu data surat yaitu berisi data-data surat yang telah diselesaikan dan diserahkan kepada masyarakat. Fungsi dari data surat itu juga sebagai arsip mengenai berkas apa saja yang telah diselesaikan melalui aplikasi SUPER RT. Mengingat bahwa adanya arsip sangat penting sebagai bukti sekaligus pertanggung jawaban kepada masyarakat sehingga dengan adanya format data surat dapat dengan mudah menemukan surat yang telah selesai dikerjakan. Arsip secara *software* memiliki kelebihan tersendiri diantaranya dapat menghemat kertas serta meminimalisir kemungkinan apabila arsip fisik rusak.

Gambar 2
Daftar Surat

Pemohon	Tanggal	Jenis Surat
Aditya udida thama	15-Jul-2020	Pernyataan Belum Menikah
Daswandi tahir	14-Jul-2020	Pernyataan Belum Menikah
Hasby	07-Jul-2020	Pernyataan Belum Menikah
Maskur	06-Jul-2020	Pernyataan Belum Menikah
Syamsiah	29-Mei-2020	Pernyataan Belum Menikah
Syamsiah	29-Mei-2020	Pernyataan Belum Menikah
Ibrahim adianto	11-Jun-2020	Pernyataan Belum Menikah
Wellemerith totoda	10-Jun-2020	Pernyataan Belum Menikah
Boby Rusdiyanto	07-Jun-2020	Pernyataan Belum Menikah

Sumber : Aplikasi SUPER RT, 2020

Di gambar tersebut terlihat beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan menggunakan SUPER RT. Lengkap dengan tanggal pelayanan tersebut dilakukan. Sehingga dapat dilihat bukti bahwa

masyarakat tersebut telah melakukan pelayanan melalui aplikasi SUPER RT. Data tersebut dapat dilihat oleh ketua RT dan pihak kelurahan serta pemegang nama pengguna dan kode khusus.

Terciptanya akuntabilitas antara masyarakat dengan pemerintah sangat diperlukan agar terbentuknya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Apapun yang pemerintah kerjakan yang bersangkutan dengan masyarakat harus bisa transparan dan terbuka kepada masyarakat kecuali pada hal-hal yang mengancam negara apabila masyarakat mengetahui informasi tersebut. Akuntabilitas juga merupakan bentuk perwujudan dari negara demokrasi dan merupakan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Dalam konteks Aplikasi SUPER RT ini akuntabilitas antara masyarakat dan pemerintah dapat terlihat di dalam aplikasi SUPER RT. Akuntabilitas mengenai pelayanan apa saja yang telah dilakukan pihak Ketua RT dan pihak Kelurahan dapat dilihat dengan jelas dan tertera dalam format aplikasi SUPER RT.

Gambar 3
Format Contoh Pelayanan

Print Surat

SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

Pemohon :	
Nama Lengkap :	Syaifur
Tempat Tanggal Lahir :	
Jenis Kelamin :	
Agama :	
Status Pernikahan :	
Pekerjaan :	
Alamat :	Jl. RE. Martadinata Rt.08
Keperluan :	Melamar Pekerjaan

Tanggal Permohonan : 20 September 2017

Kelengkapan Berkas :

Sumber : Aplikasi SUPER RT, 2020

Gambar tersebut merupakan pelayanan salah satu Ketua RT kepada masyarakatnya. Setelah pelayanan ini berhasil maka akan ada pemberitahuan di notifikasi dan akan tersimpan pada bagian daftar surat. Dibagian daftar surat tersebut telah terdapat surat-surat lain yang telah dilaksanakan oleh ketua RT sehingga apabila ada pihak yang ingin mengetahui apasaja pelayanan yang telah dilakukan oleh ketua RT bersangkutan dapat dilihat pada bagian tersebut. Berikut penulis berikan gambar bagaimana format yang ada pada bagian daftar surat yang telah dikerjakan oleh Ketua RT.

Standar Operasional Prosedur aplikasi SUPER RT ini memang belum ada. Yang penulis temukan di lapangan merupakan Standar Operasional Prosedur yang belum resmi. SOP tersebut digunakan sebagai gambaran di awal sosialisasi penggunaan aplikasi SUPER RT. Berikut penulis paparkan SOP sebelum adanya aplikasi SUPER RT dan setelah adanya aplikasi SUPER RT yang belum resmi.

Standar Operasional Prosedur belum resmi sebelum adanya aplikasi SUPER RT sebagai aplikasi perubahan dalam pelayanan di Kelurahan Loktuan yang penulis dapatkan di lapangan. Pada bagian yang penulis berikan tanda kotak berwarna merah yang menunjukkan lama waktu yang di perlukan pada saat masyarakat dan ketua RT melakukan pelayanan dengan waktu yang tertera ± 21 menit. Berikut gambar mengenai SOP sebelum dan etelah adanya aplikasi SUPER RT yang belum resmi. Setelah adanya aplikasi SUPER RT pelayanan yang di kerjakan oleh ketua RT hanya menghabiskan waktu ± 1 menit

Akuntabilitas yang diperoleh dari penggunaan aplikasi SUPER RT sejauh ini dapat dipertanggungjawabkan karena adanya format notifikasi yang bisa diperoleh pihak yang memiliki wewenang atas penggunaan aplikasi SUPER RT ini. Selain dari itu pelayanan-pelayanan yang telah selesai dikerjakan juga terdata dengan baik di menu

data surat. Menu data surat ini menyimpan surat-surat apa saja yang telah selesai dikerjakan. Namun, masih belum adanya fasilitas pelaporan sehingga jika ingin merekap surat masih dilakukan dengan cara yang menghitung manual melewati aplikasi ini.

Pertanggungjawaban yang dapat terlihat melalui format notifikasi yang tertera di aplikasi. Notifikasi ini akan terkirim juga kepada pihak-pihak yang memiliki kewenangan mengakses langsung format aplikasi tersebut. Selain dari notifikasi surat yang telah selesai dikerjakan oleh pihak ketua RT dan pegawai kelurahan tersimpan pada format data surat. Data surat berisi format surat apa yang diinginkan masyarakat serta tertera tanggal pengajuan. Format data surat ini berfungsi juga sebagai arsip bagi berkas masyarakat. Fungsi arsip ini yang menjadikan format ini dapat dilihat kembali apabila ada permasalahan di masa yang akan datang.

2. Value for money

Value for money selalu berkaitan dengan bagaimana melakukan sesuatu dengan output rendah namun menghasilkan input yang tinggi. *Value for money* merupakan konsep ekonomi yang pada konsep ini diterapkan pada pemerintahan. Dalam aspek pemerintahan, pemerintah menerapkan *value for money* bisa dalam banyak hal salah satunya dalam hal pelayanan. Konsep pelayanan dengan output yang renda dan input yang tinggi bisa saja tidak selalu berkaitan dengan anggaran, namun dengan waktu yang singkat namun dengan pencapaian yang maksimal.

a. Kualitas dan Kuantitas Pelayanan Melalui Aplikasi SUPER RT

Berbicara mengenai kualitas pelayanan tidak jauh dari kata baik, buruk, lama atau cepat pada saat pelayanan itu berjalan ke masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi salah satu acuan berhasil atau tidaknya kinerja pelayanan pemerintah.

Aplikasi SUPER RT ini dirancang semudah

mungkin untuk dipahami oleh pihak yang akan mengoperasikan aplikasi ini. Pada awal di resmikannya penggunaan aplikasi SUPER RT ini di Kelurahan Loktuan pemerintah kelurahan melakukan sosialisai kepada pihak pihak yang bersangkutan. Pihak – pihak yang memiliki peran penting dalam berjalannya pelayanan ini seperti Ketua RT, pegawai Kelurahan diberikan pengetahuan mengenai alur penggunaan aplikasi SUPER RT. Untuk RT yang melakukan pelayanan melalui aplikasi tersebut dapat menjalankannya dengan baik.

Design yang mudah dan sangat sederhana dengan data yang lengkap membuat aplikasi ini mudah di pahami oleh ketua RT. Ditambah adanya sosialisai awal pengenalan aplikasi SUPER RT kepada pihak – pihak persangkutan. Masyarakat yang melakukan pelayanan dan melalui aplikasi SUPER RT menjadi puas. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada pelayanan yang menerapkan sistem *Electonic Government* ini sangat mudah di lakukan. Mengingat Ketua RT yang juga memiliki kesibukan terhadap pekerjaannya di luar menjadi Ketua RT yang bisa memakan banyak waktu sehingga sulit ditemui. Cukup dengan menggunakan teknologi dapat melakukan pelayanan dengan mudah dan cepat.

Masyarakat yang berada di pesisir mayoritas berkerja sebagai nelayan yang memiliki waktu tidak menentukan kapan berada di laut dan kapan berada di rumah. Penerapan aplikasi ini mempermudah pelayanan kepada mereka selagi ada jaringan maka pelayanan bisa berjalan. Setelah foto berkas persyaratan di upload oleh ketua RT maskarakat tidak perlu mendatangi ketua RT cukup langsung ke kantor kelurahan untuk mengambil surat pengantar kelurahan yang mereka butuhkan.

Mengenai kuantitas pelayanan melalui aplikasi SUPER RT sejauh ini yang tercatat melakukan pelayanan melalui aplikasi sebanyak 1.882 kali notifikasi. Dengan Ketua RT yang melakukan pelayanan di dominasi beberapa RT saja. Ketua RT yang aktif menggunakan aplikasi SUPER RT saat melakukan pelayanan yaitu : RT 01, RT 14, RT 17, RT 20, RT 22, RT 27, RT 42, RT 50, RT 51,

RT 52. Dari total 52 RT yang ada di Kelurahan Loktuan yang sering menggunakan aplikasi SUPER RT saat melakukan pelayanan sekitar 10 RT.

Penjelasan pegawai pelayanan setiap harinya memberikan pelayanan kepada masyarakat menyatakan bahwa belum ada evaluasi mengenai jumlah pelayanan yang mereka kerjakan di kelurahan setiap hari. sehingga tidak ada angka pasti mengenai perbandingan pelayanan sebelum dan setelah adanya aplikasi SUPER RT. Namun, menurut pemaparan narasumber ada peningkatan pelayanan yang dikerjakan setelah ada aplikasi SUPER RT dikarenakan ada dua permohonan yang masuk ke pelayanan yaitu secara manual dan secara online.

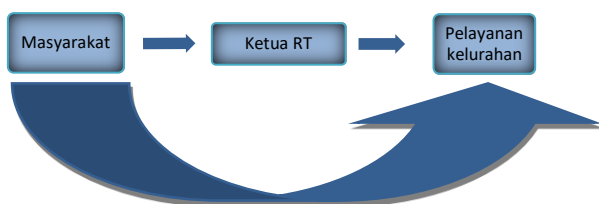
Aplikasi SUPER RT menawarkan kemudahan dengan alur yang mudah dimengerti setiap Ketua RT. Sehingga penggunaan aplikasi ini bisa berjalan dengan baik tanpa menawarkan kesulitan apapun. Berikut cara kerja aplikasi surat pengantar RT elektronik berbasis android (SUPER RT) :

1. Aplikasi ini hanya dapat dipakai oleh Ketua RT saja, warga cukup datang ke rumah ketua RT atau mengirim melalui aplikasi messenger seperti SMS, BBM, atau Whatsapp untuk menyampaikan kepentingannya dan membawa segala macam persyaratan dalam pembuatan surat pengantar.
2. Kemudian Ketua RT membuka aplikasi, kemudian memilih jenis layanan, input data warga, dan memfoto berkas kelengkapan. Dimana letak keunggulan pemakaian sistem operasi android yang dilengkapi fitur kamera dibanding berbasis web, kelengkapan persyaratan seperti KK, KTP, NPWP, akta kelahiran, foto tempat usaha, foto tempat tinggal, dan lainnya bisa dilakukan dengan smartphone yang berarti memotong proses validasi dan verifikasi data yang sebelumnya dilakukan di kelurahan. Berbeda dengan sistem berbasis website, validasi dan verifikasi masih dilakukan di kelurahan.
3. Output dari aplikasi ini adalah file beresktensi PDF, yang berisi Surat Pengantar RT Elektronik dan foto-foto kelengkapan persyaratan.
4. Kemudian hasil Output dikirim melalui

jaringan internet ke Server SUPER-RT yang kemudian diteruskan smartphone operator kelurahan. Operator kelurahan memverifikasi data, dan melakukan pengetikan Surat Pengantar Kelurahan. Apabila terjadi kekurangan persyaratan atau data yang salah, operator dapat mengirimkan pesan ke Ketua RT untuk diperbaiki atau dilengkapi.

5. Setelah Surat Pengantar Kelurahan selesai diketik dan dilakukan pengesahan oleh pejabat kelurahan, operator kelurahan memberikan notifikasi ke *Smartphone* Ketua RT bahwa Surat Pengantar Kelurahan sudah siap diambil.
6. Warga datang ke kantor kelurahan, menyebutkan nama dan asal RT, kemudian Surat Pengantar Kelurahan langsung dapat diambil tanpa harus menunggu lagi.

Gambar 4
Bagan Alur Penggunaan Aplikasi SUPER RT



Kualitas dan kuantitas pelayanan yang disajikan oleh aplikasi SUPER RT dinilai baik karena aplikasi ini mempermudah jalannya pelayanan yang berbelit-belit. Kemudahan bentuk aplikasi juga membuat aplikasi ini mudah di gunakan bagi Ketua RT serta terdapatnya *room chat* yang bisa menghubungkan ketua RT dengan pihak kelurahan bagian pelayanan.

Sejak aplikasi ini diresmikan hingga saat ini belum ada laporan negatif dari masyarakat maupun ketua RT mengenai penggunaan aplikasi ini. Aplikasi ini juga mengurangi kemungkinan adanya Kolusi, Korupsi dan Nepotisme yang ada di pemerintahan karena

dalam penggunaan aplikasi ini tidak menggunakan biaya apapun. Meski pelayanan yang manual juga tidak menggunakan biaya tetapi dengan adanya aplikasi ini dapat meminimalisir adanya tatap muka yang memakan waktu lama sehingga bisa terjaga dari tindak Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.

b. Output yang maksimum dengan input terendah (efisien)

Efisiensi pelayanan menjadi tugas bersama para pelayan publik. Saat ini banyak kemudahan yang dirasakan masyarakat di era saat ini sehingga pemerintah harus memberikan kemudahan pada pelayanan publik pula. Salah satu pencapaian pemerintahan yang baik harus melakukan pelayanan yang efisien dalam hal ini input terendah namun dengan output maksimum. Yang dimaksud dalam hal ini saat melakukan pelayanan masyarakat dimudahkan dan diberikan fasilitas untuk melakukan pelayanan. Kemudahan dan fasilitas yang diberikan juga tidak boleh mengurangi output yang akan di terima masyarakat. Output yang dimaksud yaitu pelayanan yang masyarakat minta kepada pemerintah.

Aplikasi SUPER RT ini menawarkan kemudahan kepada perangkat pemerintah kelurahan untuk melakukan pelayanan yang efisien. Efisien yang dimaksud tidak selalu mengenai uang ataupun anggaran namun efisien dalam hal waktu juga dapat dirasakan. Pelayanan yang dulu terasa lama saat adanya aplikasi SUPER RT dapat dirasa sangat cepat.

APLIKASI SUPER-RT bertujuan untuk memangkas waktu tunggu yang dialami warga dan menghindari ketidaklengkapan persyaratan dalam pembuatan Surat Pengantar Kelurahan sehingga antrian warga yang menumpuk di kantor kelurahan bisa diminimalisir terutama pada saat Hari Senin dimana 2 (dua) hari sebelumnya pelayanan kantor kelurahan tutup. Peningkatan sistem ini terkait dalam hal efisiensi dan efektifitas dalam pembuatan Surat Pengantar Kelurahan dengan berbasis pada teknologi informasi. Berikut adalah tujuan dari kegiatan pembuatan aplikasi SUPER-RT.

Beberapa masalah yang kerap terjadi dalam pembuatan Surat Pengantar Kelurahan salah satunya adalah terjadinya penumpukan warga dan antrian yang begitu panjang pada saat mengurus Surat Pengantar Kelurahan. Bagi sebagian orang antri merupakan hal yang membosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri, akan menyebabkan warga mengeluh dan bahkan membatalkan niat untuk mengurus.

Masalah lain yang juga sering muncul adalah tidak lengkapnya berkas persyaratan yang harus dibawa oleh warga ketika mengurus surat pengantar kelurahan. Sering kali warga harus kembali ke rumah atau bahkan mengurungkan niat untuk mengurus surat pengantar kelurahan yang diakibatkan tidak lengkapnya berkas. Selain itu, seringkali Ketua RT tidak berada di tempat membuat warga yang ingin membuat surat pengantar menjadi terhambat. Pemangkasan waktu pelayanan sangat dirasakan masyarakat yang menggunakan aplikasi SUPER RT. Masyarakat yang bisa menghubungi Ketua RT melalui whatsapp dan mengirim foto kartu keluarga dan KTP bisa langsung di urus Ketua RT agar bisa mengambil berkas langsung ke kantor kelurahan.

Selain dari efisiensi waktu, yang termasuk dampak baik secara langsung dari aplikasi ini yaitu meminimalisir penggunaan kertas (*Lesspaper*). Hal ini sangat berdampak baik bagi pengurangan penggunaan kertas. Masing-masing bahan baku kertas yang merupakan batang kayu sehingga dengan melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SUPER RT dapat mengurangi penggunaan kertas yang merugikan pohon. Walaupun ini merupakan dampak secara tidak langsung namun tidak masalah apabila memulai dari langkah kecil.

Hal lain dipaparkan oleh perancang aplikasi yang masih merasa bahwa aplikasi ini masih membutuhkan banyak perbaikan dan beliau rasa belum maksimal apa yang telah ada saat ini. Karena belum adanya pengembangan terhadap aplikasi sehingga sering keluar sendiri (*bug*) di OS Android yang baru.

Gangguan yang terjadi ini dikarenakan versi terbaru dari OS dan Android yang terbaru tidak sesuai dengan Aplikasi yang belum dikembangkan dan diperbarui. Sehingga ada bagian yang di rasa beras untuk di buka maka aplikasi dapat keluar dengan sendirinya. Hal itu tentu sangat mengganggu pengguna. Walaupun sejauh ini belum ditemukan keluhan mengenai hal tersebut, namun telah di temukan oleh perancang aplikasi ini.

Untuk persoalan anggaran, anggaran yang murni dari pemerintah benar-benar 0 rupiah. Memang aplikasi ini pada awalnya di buat sebagai bentuk dari inovasi pegawai kelurahan yang ingin berkontribusi dalam memberikan hal baru kepada Kelurahan Loktuan. Proyek perubahan ini telah diuji pada Seminar Laboratorium Kepemimpinan Proyek Perubahan Diklat Kepemimpinan Tingkat IV Angkatan XIII yang diselenggarakan oleh Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia di Samarinda tepat nya pada Tahun 2017 silam. Bantuan yang ada hanya dari pihak stakeholder yaitu PT. Pupuk Kalimantan Timur dan PT Kaltim Nitrate Industri yang memberikan bantuan pada saat sosialisasi diadakan.

Aplikasi SUPER RT dapat dinilai memiliki daya input yang rendah dikarenakan dalam melakukan pelayanan membutuhkan waktu yang sedikit dan bisa dari jarak jauh serta meminimalisir penggunaan kertas yang dilakukan oleh ketua RT. Dari segi output yang didapatkan dari aplikasi ini dapat penulis katakan sudah sangat maksimal dikarenakan tidak adanya laporan negatif kepada pihak kelurahan selama menggunakan aplikasi ini.

c. Tingkat Pencapaian Hasil Program Dengan Target Yang Ditetapkan (Efektif)

Dalam aplikasi SUPER RT memiliki target pada setiap tahapannya. Tahap demi tahap yang diperkirakan akan menjadi target pencapaian yang harus di dapatkan dalam implementasi di lapangan. Target ini dapat di rencanakan sesuai tahapan dalam alur

pengembangan Aplikasi. Berikut adalah tahap pencapaian target proyek perubahan Aplikasi SUPER RT.

Target yang dicapai dalam Aplikasi SUPER RT Jangka pendek melewati proses-proses dari awal terbentuknya tim proyek perubahan, sehingga terbentuknya aplikasi SUPER RT, terpasangnya aplikasi SUPER RT minimal di 5 (lima) smartphome Ketua RT, setelah itu penerapan aplikasi SUPER RT bagi wargis 5 (lima) RT yang akan mengurus surat pengantar kelurahan, selanjutnya sosialisasi aplikasi SUPER RT ke seluruh ketua RT di Kelurahan Loktuan, terakhir dari target jangka pendek yaitu monitoring dan evaluasi. Jangka pendek ini ditargetkan selesai pada 2017. Dalam jangka menengah target yang akan dilakukan yaitu pengembangan aplikasi dan pelaksanaan semua RT. Jangka menengah ini ditargetkan tselesai pada 2018. Untuk jangka panjang yang dilakukan adalah integrasi aplikasi dengan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT). Dengan target untuk jangka panjang ini selasai pada 2019.

Target-target yang telah ditetapkan tersebut bermula dari 2017 hingga 2019 yaitu dari pembentukan tim proyek perubahan hingga fase integrasi aplikasi dengan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) yang merupakan sistem pelayanan yang dimiliki pemerintah kota untuk melakukan pelayanan di pemerintahan. Target-target tersebut telah berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan dalam waktu yang sesuai dengan target awal. Dari 2019 hingga saat ini masih belum diadakannya pengembangan berkelanjutan dari aplikasi ini.

Penjelasan mengenai kendala yang dialami oleh pihak-pihak yang bersangkutan dengan pengoperasian aplikasi SUPER RT yang memang masih banyak ditemukan kekurangan. Kekurangan yang berada di aplikasi SUPER RT memang masih belum dilakukan pengembangan berkelanjutan mengenai pembaharuan. Hal ini di akui oleh perancang dan membuat aplikasi bahwa memang terkendala akan beliau yang sudah tidak lagi berkantor di Kelurahan Loktuan dan kesibukan yang dihadapi di kantor baru yang

memiliki jarak cukup jauh dari kantor Kelurahan Loktuan.

Selain dari segi pembuat aplikasi ada juga kendala yang dihadapi dari pengguna yaitu ketua RT yang merupakan pelaku pelayanan terhadap masyarakat. Ketua RT yang terkadang berusia lanjut usia sulit untuk menerima pelajaran baru yang mengharuskan menggunakan teknologi. Ditambah tidak semua ketua RT yang memiliki handphone android pada saat itu mengingat Kelurahan Loktuan merupakan kelurahan terpadat yang memiliki penduduk dengan ekonomi menengah kebawah. Namun sudah diupayakan masuk anggaran pemerintah untuk pengadaan *handphone* bagi ketua RT namun tidak bisa untuk direalisasikan. Selain dari pengupayaan *handphone* juga diupayakan adanya ketersediaan jaringan internet sebagai pendukung dari proyek perubahan aplikasi SUPER RT. Untuk pengajuan ini di setuju dan direalisasikan berupa program 49 titik zona WIFI gratis yang di tepatkan di wilayah RT di Kelurahan Loktuan. Hal serupa juga yang dijelaskan oleh Lurah Kelurahan Loktuan yaitu Muh. Takwin, S.Sos, M.Si. beliau memaparkan mengenai kendala yang dihadapi sejauh ini dalam pelaksanaan realisasi aplikasi SUPER RT.

Kendala yang memang masih sangat sulit untuk di perbaiki hingga sekarang memang terketas pada kesadaran ketua RT akan kemudahan-kemudahan pekayaan yang ditawarkan melalui aplikasi SUPER RT. Selain dari faktor usia dan pendidikan yang menjadi kendala bagi ketua RT yaitu ketua RT telah nyaman dengan pelayanan secara manual yang masih mungkin mereka jalankan dikarenakan kesibukan mereka yang tidak memakan banyak waktu. Namun pihak kelurahan juga terus mengesukasi akan kemudahan yang dapat ketua RT dapatkan apabila menggunakan aplikasi SUPER RT ini untuk pelayanan.

Adanya aplikasi ini di susul dengan realisasi Zona WIFI gratis. Program zona WIFI geratis ini bekerjasama dengan Telkom dan masih berlanjut hingga saat ini. Selain untuk pendukung proyek aplikasi SUPER RT adanya

zona WIFI gratis ini juga bisa memberikan manfaat kepada masyarakat sekitar. Banyak dari masyarakat sekitar yang merasa terbantu akan adanya zona WIFI gratis ini. Misalnya anak-anak yang ingin mengerjakan tugas dan membutuhkan jaringan secara gratis tinggal datang ke zona ini yang tentu saja tidak terletak jauh dari tempat tinggal mereka tidak sedikit juga ketua RT yang memberikan fasilitas tempat berkumpul di are zona WIFI gratis tersebut agar masyarakat yang akan menggunakan fasilitas tersebut tetap merasa nyaman.

Untuk kendala yang selanjutnya berada pada pegawai kelurahan pada bidang pelayanan. Pegawai pelayanan ini terkadang juga menemukan kesulitan akan belum pahamnya cara pengoperasian aplikasi ini. Kesulitan akan memahami teknologi juga dirasakan oleh pegawai kelurahan bagian pelayanan. Namun sejauh ini pagawai telah bisa mengoperasikan dengan baik.

Berdasarkan kendala yang telah dijelaskan narasumber didominasi oleh kemampuan dalam pengoperasian teknologi dengan baik. Kesadaran akan kemudahan yang ditawarkan teknologi memang cukup sulit bagi seseorang yang memiliki usia di atas 40 Tahun dan tingkat pendidikan yang memang minimal SMP dan maksimal SMA pada saat itu.

Dari segi tingkat pencapaian hasil yang diinginkan atau dalam hal ini efektifitas aplikasi SUPER RT ini selalu mencapai target yang ingin dicapai. Dapat dilihat dari gambar alur pencapaian dari aplikasi ini dibuat hingga berjalan seperti saat ini.

3. Transparansi Melalui Aplikasi SUPER RT Kebebasan Dalam Memperoleh Informasi Dengan Adanya Aplikasi SUPER RT

Kebebasan yang dimiliki aplikasi SUPER RT ini dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi tertentu. Kebebasan dalam mengakses informasi merupakan salah satu syarat tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, kebebasan mengakses informasi terkait aplikasi SUPER RT ini tidak bisa dilakukan secara sembrangan. Dalam aplikasi

SUPER RT banyak terdapat data-data masyarakat kelurahan yang tidak boleh sembarangan di miliki dan diakses oleh orang lain.

Aplikasi SUPER RT dari awal perancangan telah merekap data masyarakat kelurahan sehingga mudah untuk melaksanakan pelayanan. Namun aplikasi ini memang hanya diperuntukkan oleh ketua RT, Pelayanan di kantor kelurahan, Lurah, dan pembuat aplikasi itu sendiri. Sehingga hanya pihak-pihak itu yang memiliki nama pengguna dan kode akses agar bisa mengoperasikan aplikasi SUPER RT. Kode khusus dibuat berbeda masing-masing pemegang nama pengguna dan dapat kapan saja ganti kode sehingga tidak setiap orang bisa mengakses.

Sistem password bagi masing-masing ketua RT merupakan cara bagi aplikasi ini agar data masyarakat selalu aman. Kemudahan akses informasi menjadi hal yang wajib dirasakan setiap masyarakat namun dalam hal ini informasi yang tersedia didominasi oleh data pribadi masyarakat Kelurahan Loktuan sehingga harus dijaga dan tidak boleh sembarangan dipublikasikan. Sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak tidak bertanggungjawab dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Kesimpulan

Dari konteks pelayanan tata kelola pemerintahan melalui aplikasi SUPER RT dan dengan melihat berbagai proses yang dimiliki aplikasi SUPER RT bisa memberikan notasi pelayanan yang pemerintah Kota Bontang programkan yaitu *smart city*. Secara langsung inovasi ini merupakan bentuk dukungan dari kelurahan untuk pemerintah Kota Bontang sebagai *smart city*.

1. Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Melalui Aplikasi SUPER RT

Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan sangat diperlukan untuk meyakinkan publik terhadap pelayanan yang terselenggara dengan baik sekaligus sebagai bentuk dari pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat secara umum. Aplikasi SUPER RT

yang diperuntukkan sebagai pelayanan pada Kelurahan Loktuan. Sejak awal perancangan aplikasi ini dibuat agar seluruh data dan rekaman pelayanan yang telah dikerjakan oleh ketua RT dapat terekam dengan jelas. Sehingga akan dapat dibuka sewaktu-waktu apabila dibutuhkan. Namun tetap harus sepengetahuan pihak yang memiliki kode dan nama pengguna khusus seperti Ketua RT, Pegawai kelurahan, Lurah dan tentu saja perancang aplikasi.

Dalam konteks Aplikasi SUPER RT ini akuntabilitas antara masyarakat dan pemerintah dapat terlihat di dalam aplikasi SUPER RT. Akuntabilitas mengenai pelayanan apa saja yang telah dilakukan pihak Ketua RT dan pihak Kelurahan dapat dilihat dengan jelas dan tertera dalam format aplikasi SUPER RT.

2. *Value for money*

Tidak selalu berkaitan dengan uang, *value for money* yang dimaksud disini mengenai konsep pelayanan dengan output yang rendah namun menghasilkan input yang tinggi. Tidak selalu mengenai anggaran namun bisa menyangkut waktu dalam pelayanan.

a. Kualitas dan Kuantitas Pelayanan Melalui Aplikasi SUPERT RT

Sejauh aplikasi ini dioperasikan belum ditemukannya aduan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang buruk. Sebaliknya masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari segi waktu dan tenaga. Jumlah pelayanan sebelum dan setelah adanya aplikasi dinilai meningkat disebabkan adanya dua permohonan yaitu secara manual dan online melalui aplikasi SUPER RT.

b. Output yang maksimum dengan input terendah (efisien)

Efisiensi yang diperoleh dari penerapan aplikasi SUPER RT ini berupa waktu yang dapat lebih cepat dari pelayanan manual. Dengan menggunakan teknologi terkini pelayanan akan terasa cepat, tepat dan tidak membosankan. Hanya dengan mengirim foto KTP dan Kartu Keluarga saja pelayanan akan bisa dilakukan darimana saja dan kapan saja tanpa perlu bertatap muka dengan Ketua RT.

a. Tingkat Pencapaian Hasil Program Dengan Target Yang Ditetapkan (Efektif)

Efektif merupakan pencapaian hasil program apakah sesuai dengan yang diharapkan diawal atau tidak. Dengan ini pentingnya target dari awal pembuatan aplikasi hingga akhir. Dalam proses aplikasi ini memiliki target dari jangka pendek yang dimulai dari pembentukan tim proyek perubahan hingga monitoring. Serta jangka menengah yaitu pengembangan aplikasi dan pelaksanaan kepada seluruh RT, yang terakhir jangka panjang yaitu integrasi aplikasi dengan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT).

3. Transparansi Melalui Aplikasi SUPER RT

a. Kebebasan Dalam Memperoleh Informasi Dengan Adanya Aplikasi SUPER RT

Kebebasan dalam mengakses informasi merupakan salah satu syarat tata kelola pemerintahan yang baik. Namun kebebasan mengakses informasi terkait aplikasi SUPER RT ini tidak bisa dilakukan secara sembrangan. Dalam aplikasi SUPER RT banyak terdapat data-data masyarakat kelurahan yang tidak boleh sembarangan dimiliki dan diakses oleh orang lain. Aplikasi ini juga menggunakan kode dan nama pengguna yang khusus dibuat. Kode yang khusus dibuat berbeda masing-masing pemegang nama pengguna dan dapat kapan saja ganti kode sehingga tidak setiap orang bisa mengakses.

a. Rekomendasi

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis kemukakan, maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Perlunya edukasi dengan cara sosialisasi berkelanjutan yang dilakukan oleh pihak kelurahan kepada Ketua RT yang belum aktif menggunakan aplikasi sehingga dapat terjadi peningkatan dalam pengguna aktif aplikasi setiap tahunnya.
2. Hendaknya segera melakukan pengembangan terhadap aplikasi SUPER RT agar dapat digunakan dengan baik di android versi terbaru sehingga menumbuhkan daya tarik lebih dalam meningkatkan kesadaran Ketua

RT yang belum menggunakan.

3. Diharapkan pada saat pengembangan aplikasi dapat menambah jumlah pengantar RT yang belum tercantum di aplikasi SUPER RT sehingga lebih lengkap dalam pilihan pelayanan yang dilakukan Ketua RT.

Referensi

Buku:

Abdurrahmat, Fathoni. 2011. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. PT.Rineka Cipta. Jakarta

AR, Mustopadidjaja. 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik. Duta Pertiwi Foundation. Jakarta

Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Bagir Manan, 2001. Menyongsong Fajar Otonomi Daerah. Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum UII: Yogyakarta

Bratakusumah, Deddy Supriady., Dadang Solihin. 2003. Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Bungin, Burhan. 2011. Penelitian Kualitatif Kencana Predana Media Group, Jakarta

Dwiyanto Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta

Ganie, Rochman. 2000. Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam Hak Asasi Manusia (Penyelenggaraan Negara Yang Baik). Penerbit Komnas HAM. Jakarta

HR. Ridwan, 2002, Hukum Administrasi Negara. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Kaho, Josef Riwu. 2012. Analisis Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia. Center for Politics and Government (PolGov) Fisipol UGM. Yogyakarta

Keban, Yeremias T. 2011. Memahami Good Governance Dalam Prespektif Sumber Daya Manusia. Gava Media. Yogyakarta

Krina, Loina Lalolo. 2003. Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J.

2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Sadili, Samsudin. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Pustaka Setia. Bandung

Sedarmayanti. 2012. Good Governance “Kepemerintahan yang Baik Bagian Pertama Edisi Revisi”. CV Mandar Maju. Bandung

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta. Bandung

Syahrani., Syahrani. 2009. Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Widodo Joko. 2001. Good Governance Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Insan Cendekia. Surabaya

Jurnal:

Akimas, Hari Nugroho. 2016. Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 3.

Faisah, Nur ., Andi Luhur Priyanto. “Good Environmental Governance (Studi Kasus Pengelolaan Taman Macan di Kota Makassar”) dalam Otoritas Jurnal Pemerintahan. Vol.5 No.2 Oktober 2015

Supriyanto, Eko Eddy. “Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia” dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 1 No. 1 April 2016

Usman, Jaelani. “Implementasi Kebijakan Tata Kelola Pemerintahan Daerah dengan Semangat Eforia Demokrasi Lokal” dalam Otoritas Jurnal Pemerintahan. Vol. 1 No. 1 April 2011

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Peraturan - Pemerintah Nomor 17 Tahun
2018 Tentang Kecamatan
Laporan Akhir Proyek Perubahan Aplikasi
SUPER RT

Internet

https://www.youtube.com/watch?v=L0Z_5Xg-QBU&feature=youtu.be (di akses pada 12 Januari 2020)

<http://eprints.uny.ac.id/53889/3/bab%202.pdf> (di akses pada 12 Januari 2020)

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/08/060000069/jumlah-penduduk-indonesia-2020?page=all> (diakses pada 20 Februari 2020)

<https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%20Des.pdf> (diakses pada 22 Februari 2020)

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40> (diakses pada 02 Maret 2020)

<http://integrasolusi.com/blog/2019/04/15/digitalisasi-tata-kelola-pemerintahan-sebagai-bagian-revolusi-industri-4-0/> (diakses pada 02 Maret 2020)