

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI BITUNG DIGITAL CITY (DC) KECAMATAN AERTEMABAGA KOTA BITUNG

Widya Juniarti Djafar¹, Fenti Prihatini Dance Tui², Yacob Noho Nani³

Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo

e-mail: djafarwidyajuniarti@gmail.com, fentiprihatini@ung.ac.id, yacobnani@ung.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Bitung DC di Kecamatan Aertembaga Kota Bitung. Penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah perangkat kelurahan dan masyarakat Kecamatan Aertembaga. Hasil penelitian menunjukkan kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, memanfaatkan teknologi informasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif. Selain itu, pelayanan berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu dan yang dilihat dari indikator Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab yang masih banyak kekurangan dalam menjalankan Aplikasi Bitung Digital City.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan public, Digital City

ABSTRACT

This research aims to determine the effectiveness of the application-based public service, Bitung DC, in Aertembaga District, Bitung City. The implementation of this innovation, which utilizes information technology, is believed to be capable of making public services faster and more transparent, thus making them more effective. This study uses a qualitative research method. The informants in this study were village officials and the community of Aertembaga District. The results of the study show that the need for change in the field of public services in the digital era, by utilizing information technology, is believed to be capable of making public services faster and more transparent, thus making them more effective. In addition, technology-based services need to be implemented to reduce the risk of discrimination, as well as uncertainty regarding time and cost. The application's effectiveness, as measured by the indicators of Simplicity, Clarity, Time Certainty, Accuracy, Security, and Accountability, still has many shortcomings in its implementation.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Digital City

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia tercantum dalam pembukaan UUD 1945, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, yang menegaskan tujuan pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan paragraf tersebut, negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan seluruh warganya, khususnya dalam menyediakan layanan administratif, barang, dan jasa berkualitas tinggi. Selanjutnya, pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara wajib memiliki kapasitas untuk mengembangkan sistem administrasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan rakyatnya.

Seiring berjalannya waktu, teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan publik dengan lebih cepat dan lebih transparan. Hal ini menghasilkan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Layanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi harus diimplementasikan untuk mengurangi risiko diskriminasi dalam pemberian layanan, ketidakpastian terkait waktu atau biaya, serta tentunya mengurangi pungutan liar yang sering muncul. Untuk menjamin pelayanan yang optimal, transformasi dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi akan sangat krusial karena dapat mendukung penyediaan informasi yang diperlukan dengan cepat.

Masyarakat pada umumnya sangat menginginkan model pelayanan yang cepat dan bersahabat, tanpa memakan waktu yang terlalu lama. Birokrasi yang ramah atau yang sering disebut sebagai birokrasi yang bersahabat adalah harapan yang telah lama diinginkan oleh masyarakat saat ingin menjalankan urusan yang terkait dengan memenuhi tuntutan dalam aspek administrasi. Seiring dengan adanya pergeseran paradigma dalam birokrasi yang dulunya berpusat pada kekuasaan, sehingga mengharuskan seluruh elemen di birokrasi daerah untuk melakukan transformasi budaya birokrasi yang lebih bersahabat dan diharapkan dapat mewujudkan budaya pelayanan kepada masyarakat.

Penuhi kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik dikenal sebagai layanan publik. Pemberian layanan (melayani) kebutuhan perorangan atau kelompok yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan berbagai bentuk jasa layanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya adalah tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat atau daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan (*Sawir, 2020*). Konsep ini merupakan salah satu unsur untuk menentukan apakah perlu dilaksanakan perubahan secara drastis terhadap struktur dan pengelolaan organisasi atau tidak, dalam konteks ini, efektivitas adalah pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang ada dengan efisien, dilihat dari aspek masukan (input), proses, dan keluaran (output) (*Aminah, 2022*).

Efektivitas mengacu pada seberapa baik suatu tugas dilaksanakan, sejauh mana individu menghasilkan hasil yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa jika suatu tugas dapat diselesaikan dengan perencanaan yang baik, baik dari segi waktu, biaya, maupun kualitas, maka hal itu dapat disebut efektif (*Purba & Prathama, 2022*).

Dinas et al., (2022) menilai bahwa efektivitas adalah elemen kunci yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Pencapaian sasaran organisasi mencerminkan rencana kerja yang dijalankan oleh anggota melalui aktivitas tertentu agar rencana kerja yang telah dirancang dan disetujui dapat terwujud dengan tepat. Efektivitas merupakan hal yang krusial untuk meraih tujuan atau sasaran suatu organisasi, kegiatan, atau program. Dikatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan tercapai. Penilaian terhadap perkembangan suatu organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan konsep efektivitas.

Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian- bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

1. Integrasi yaitu penilaian terhadap sejauh mana suatu organisasi dapat melakukan sosialisasi, membangun konsensus, serta berkomunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Integrasi melibatkan proses sosialisasi.
2. Adaptasi merupakan kapasitas sebuah organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Sebagai langkah, digunakan patokan untuk proses rekrutmen dan penempatan sumber daya manusia.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), Pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang mengikuti peraturan perundang-undangan, di mana setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, diartikan sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh perangkat pemerintah guna memenuhi kebutuhan dasar warga. Dalam konteks kemajuan pelayanan publik, implementasi e-governance menjadi krusial di era revolusi industri 4.0, karena mampu meningkatkan mutu pelayanan dengan cara yang efektif dan efisien. E-governance menyediakan sejumlah keuntungan, seperti peningkatan transparansi, keterlibatan masyarakat, serta pengurangan biaya dan praktik korupsi, yang semuanya mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan informatif.

masyarakat, termasuk melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyampaian layanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi terkini, perbaikan proses administratif, dan penyesuaian terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Termasuk di sini adalah meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan layanan publik dengan efektif (Salam, 2023).

Prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan KEPMENPAN No. 63 / 2003 mencakup kesederhanaan, di mana dalam prosedur layanan publik prosesnya harus jelas, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Berdasarkan Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan publik meliputi semua aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima layanan serta untuk menjalankan peraturan perundang-undangan. Layanan publik dibagi menjadi tiga kategori: layanan administrasi, layanan barang, dan layanan jasa. Pelayanan publik merujuk pada asas-asas dari kelompok-kelompok tersebut.

Pelayanan publik tidak terpisahkan dari kebutuhan masyarakat, yaitu sekelompok individu yang terus memerlukan layanan, meskipun aspek administrasi yang diatur oleh negara juga merupakan bagian dari pelayanan publik. Selain itu, Mursyidah dan Choiriyah (2020:17) menggambarkan pelayanan publik sebagai berbagai tindakan layanan yang dijalankan oleh penyelenggara layanan publik, bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:11) dalam (Firindya, 2019) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu;

1. Penyedia Layanan adalah entitas yang mampu memberikan layanan tertentu kepada pelanggan, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) maupun jasa-jasa

- (services). Penerima Layanan adalah individu yang dikenal sebagai konsumen yang mendapatkan berbagai layanan dari penyedia layanan.
2. Jenis Layanan, yaitu jenis layanan yang dapat disediakan oleh penyedia layanan kepada pihak yang memerlukan layanan tersebut.
 3. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus merujuk pada tujuan utama pelayanan, yakni kepuasan pelanggan. Hal ini sangat krusial untuk dilakukan karena tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sering kali berkaitan erat dengan mutu barang atau jasa yang mereka gunakan

Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Terdapat beberapa ciri khas pelayanan publik menurut Dr. Drs, H. Suwardi & Dkk. (2021) dalam (AHMAD, 2022a), antara lain:

1. Pelayanan berdasarkan kebijakan atau peraturan undang-undang yang ada.
2. Jika dibandingkan dengan pelayanan swasta, pelayanan publik lebih mendesak
3. Biasanya bersifat monopoli atau semi monopoli
4. Tidak dikendalikan oleh pasar,
5. Pelayanan publik tidak boleh berpihak kepada suatu kelompok saja karena melayani masyarakat umum, sehingga penilaian pelayanan publik juga berdasarkan pada masyarakat luas.

Pemerintah Kota Bitung telah meluncurkan program Bitung Digital City, yang menyediakan layanan administrasi kependudukan dan administrasi lain dengan memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat. Ini dibuat untuk mendukung kantor kelurahan dalam berfungsi, khususnya dalam mengatur surat-surat yang diperlukan oleh Masyarakat. Digital City

Bitung menawarkan berbagai manfaat bagi penyedia layanan, masyarakat, dan pihak yang menikmati layanan itu. Di Kecamatan Aertemabaga Kota Bitung, terdapat berbagai penggunaan teknologi informasi, salah satunya adalah Aplikasi Bitung DC (Kota Digital), yang berkembang melalui platform digital. Aplikasi ini mencerminkan visi dan misi Walikota Bitung untuk menjadikan Bitung sebagai Kota Digital. Ini menunjukkan bahwa Kota Bitung termasuk di antara 50 kabupaten/kota di Indonesia yang akan ikut serta dalam Gerakan Menuju Smart City pada Tahun 2022. Pemerintah Kota Bitung bertekad untuk melaksanakan otonomi daerah guna meningkatkan pelayanan publik melalui pengembangan Kota Cerdas yang didorong oleh teknologi. Dalam Aturan Menteri.



Birokrasi sering kali dipandang negatif oleh setiap individu yang terlibat saat melakukan tugas pemerintahan dan pembangunan, terutama saat memberikan layanan publik kepada masyarakat. Ini disebabkan oleh proses penyediaan layanan yang terlihat sangat panjang, rumit, dan sering kali membutuhkan waktu yang lama. Gambaran birokrasi yang tidak baik dapat merugikan citra instansi tersebut, terutama individu yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan publik. Secara umum, masyarakat sangat menginginkan adanya perbaikan pada sistem pelayanan publik; harapan ini tidak hanya dibahas, tetapi juga sangat dinanti-nantikan saat sistem itu diterapkan.

Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini, banyak sistem manual yang telah digantikan oleh sistem yang terkomputerisasi. Aplikasi Bitung Digital City, yang terletak di Kantor Kelurahan Winent 1 Kecamatan Aertemabaga, merupakan salah satu contoh alat yang dapat mendukung aktivitas manusia saat ini. Aplikasi ini mengubah metode manual.

Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang sejalan di bidang komunikasi dan informatika, pasal 1 ayat (30) menyebutkan bahwa "aplikasi khusus merupakan aplikasi pemerintahan berbasis elektronik yang diciptakan, dikembangkan, dan dimanfaatkan oleh pemerintah." Karena aplikasi ini tidak terbatas waktu seperti layanan di kelurahan, kini orang bisa mengakses informasi dan layanan administrasi publik yang diperlukan kapan saja dan di mana pun. Aplikasi Bitung DC (Digital City) dikembangkan untuk mendukung pemerintah Kecamatan Madidir Kota Bitung dalam memberikan layanan publik yang cepat, akurat, dan tepat, serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi

Salah satu dari empat belas fitur yang ada di kelurahan hebat adalah layanan seperti surat pindah, surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan ekonomi lemah, dan sebagainya. Administrasi Kependudukan juga menyediakannya: Perkawinan, Kematian, Kelahiran, Perceraian, pindah datang, dan lain-lain.

METODE

Metode penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan. Prosedur penelitian ini menghasilkan data kualitatif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari subjek dan perilaku mereka yang diamati. Metode ini diharapkan dapat mengungkapkan berbagai masalah dalam efektivitas pelayanan publik berbasis Aplikasi Bitung Digital City, termasuk kegiatan, tindakan, sikap, dan proses yang sedang berlangsung. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian terhadap mana data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data ini dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentas.

PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Kecamatan Aertemabaga Kota Bitug dari 6 indikator yaitu 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan 6) Tanggung Jawab.

1. Kesederhanaan

Prinsip pelayanan publik yang sejalan dengan KEPMENPAN No. 63 / 2003 mencakup beberapa dasar, di antaranya adalah kesederhanaan, di mana dalam prosedur pelayanan publik prosesnya tidak rumit, mudah dipahami, dan dipahami.

Penyederhanaan di Kecamatan Aertemabaga diketahui bahwa saat ini pihak Kecamatan tidak lagi memakai Aplikasi Bitung Digital City karena adanya kebijakan baru yang berfokus

pada penyederhanaan dan pengurangan birokrasi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Berdasarkan informasi dari perangkat kecamatan, aplikasi ini sebelumnya telah digunakan untuk mendukung kegiatan administrasi dan pelayanan di wilayah Kecamatan Aertembaga.

Pemangkasan birokrasi ini juga bertujuan untuk mempercepat waktu pelayanan, menyederhanakan proses layanan yang masih rumit, serta mengurangi potensi kesalahan atau hambatan dalam alur kerja pelayanan kepada masyarakat. Dalam sistem baru ini, Aplikasi Bitung Digital City tidak lagi digunakan di tingkat Kecamatan; permohonan atau pengajuan dari masyarakat kini diproses langsung oleh pihak kelurahan tanpa harus melewati pihak kecamatan.

Aplikasi Bitung Digital City sangat mendukung Ketua RT dalam menyederhanakan pelayanan yang sering memakan banyak waktu dan biaya. Pemangkasan birokrasi ini juga bertujuan untuk mempercepat waktu pelayanan, menyederhanakan proses layanan yang masih rumit, serta mengurangi potensi kesalahan atau hambatan dalam alur kerja pelayanan kepada masyarakat, dengan tidak menggunakan lagi Aplikasi Bitung Digital City di tingkat Kecamatan. Dalam sistem baru ini, permohonan atau pengajuan dari masyarakat diproses langsung oleh pihak kelurahan tanpa perlu melalui pihak kecamatan.

2. Kejelasan

Berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga pengertian, (1) tindakan atau cara dalam melayani (2) usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan (3) kemudahan yang diberikan terkait dengan transaksi barang atau jasa. Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik.

Definisi lain menurut Hardiyansyah (2011:12) tentang pelayanan publik adalah: Menyediakan layanan untuk kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan dalam organisasi, sesuai dengan norma dasar dan prosedur yang ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan penerima layanan.

Kejelasan dalam pelayanan publik mengacu pada informasi yang terang dan mudah dimengerti tentang syarat, prosedur, biaya, dan durasi pelayanan. Implementasi aplikasi Bitung Digital City di Kecamatan Aertembaga, RT berperan krusial, terutama dalam penyediaan dokumen administratif yang diperlukan untuk berbagai pengurusan, seperti bantuan sosial, surat perpindahan, atau administrasi kependudukan lainnya. Penyampaian ini dilakukan baik secara langsung maupun lewat grup whatsapp.

Namun, meskipun RT telah berperan aktif dalam memberikan informasi, kenyataan di lapangan masih menunjukkan adanya masyarakat yang belum memahami penjelasan itu, hal ini disebabkan oleh rendahnya pemahaman digital sebagian warga dan masih kurangnya kepedulian masyarakat terhadap informasi yang disajikan secara online. Kondisi ini bisa menjadi tantangan tersendiri untuk pelaksanaan layanan digital di Kecamatan Aertembaga, karena walaupun sistem dan informasi telah ada, pemahaman masyarakat terhadap pemerintah belum merata. Aplikasi Bitung Digital City telah memberikan kemudahan dalam mempercepat pengurusan surat-surat, namun masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaannya, terutama terkait pemahaman masyarakat, dan banyak warga Kecamatan Aertembaga yang tidak tahu cara menggunakan aplikasi ini, meskipun fitur layanan seperti

Sepakat Balapor sudah ada di dalamnya. Akibatnya, masih banyak warga yang masih bergantung pada ketua RT dalam pengurusan administrasi.

3. Kepastian Waktu

Ketepatan waktu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tidak adanya perbedaan sedikit pun; tidak kurang dan tidak lebih dengan tepat. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka dalam pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang baik (AUPB) mencakup kepastian hukum, manfaat, objektivitas, larangan penyalahgunaan kewenangan, transparansi, kepentingan publik, serta pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Kecamatan Aertembaga Kota Bitung, layanan publik di tingkat RT masih mengalami kekurangan dalam hal respons dan tidak tanggap cepat terhadap keluhan masyarakat, khususnya terkait keterjangkauan atau ketersediaan Ketua RT saat diperlukan. Salah satu keluhan yang sering disampaikan warga adalah kesulitan untuk bertemu Ketua RT secara langsung ketika mengurus keperluan administrasi seperti pembuatan surat domisili, surat pengantar, atau administrasi lainnya yang membutuhkan verifikasi atau tanda tangan RT.

RT masih kurang aktif dalam menjalankan tugasnya dan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat warga, Ketua RT memiliki peranan yang sangat krusial sebagai penghubung antara masyarakat dan pihak kelurahan. Namun, pada kenyataannya masih terdapat masalah berupa keterlambatan dalam pelayanan, terutama terkait pengurusan dokumen penting seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, dan dokumen administratif lain.

Salah satu isu utama adalah rendahnya kecepatan dalam menjawab permintaan masyarakat. Banyaknya warga yang masih mengadu bahwa RT tidak segera memberikan respons, baik secara langsung maupun melalui aplikasi Bitung Digital City.

4. Akurasi

Menurut Widodo (2001:131), pelayanan publik adalah: “Penyediaan layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.

Layanan administrasi di kelurahan Aertembaga telah melaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat yang ingin melakukan pengajuan surat-surat administrasi harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu agar prosesnya bisa dilanjutkan melalui aplikasi Bitung Digital City. Pihak kelurahan akan mengirimkan dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), yang akan melakukan verifikasi kembali apakah semua syarat telah dipenuhi.

Kelurahan telah memberikan penjelasan mengenai syarat administratif yang perlu dipenuhi oleh masyarakat dalam pengajuan dokumen, termasuk surat keterangan usaha (SKU). Akan tetapi, faktanya masih ada banyak orang yang belum memenuhi syarat tersebut. Contohnya, untuk mendapatkan SKU biasanya perlu melampirkan kartu keluarga, namun sering kali masyarakat tidak membawanya atau mengaku tidak memiliki.

Dalam situasi seperti ini, pihak RT memberikan petunjuk dan penjelasan kepada masyarakat agar dokumen yang kurang dapat dilengkapi sesuai dengan ketentuan. Penting agar proses pengajuan dapat dilakukan melalui aplikasi Bitung Digital City.

Kekurangan dokumen di lapangan menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh Ketua RT belum diterima atau dimengerti dengan tepat oleh masyarakat, keakuratan sangat diperlukan agar sistem pelayanan berbasis aplikasi Bitung Digital City dapat berfungsi secara efektif. Apabila data yang diunggah melalui aplikasi tidak akurat atau tidak lengkap,

akan terjadi kegagalan sistem dalam memproses permohonan. Dalam situasi tersebut, peran RT sangat penting dalam memberikan petunjuk dan penjelasan kepada masyarakat agar dokumen yang kurang dapat dilengkapi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

5. Keamanan

Data merupakan aset krusial yang dimanfaatkan untuk mengambil keputusan yang akurat dalam dunia usaha, membantu menyelesaikan isu, mengenali pola, serta meningkatkan efisiensi operasional. Akan tetapi, pemanfaatan teknologi digital juga menambah risiko terhadap keamanan data.

Kecamatan Aertembaga menunjukkan bahwa sistem perlindungan data kependudukan telah berjalan dengan baik melalui penggunaan aplikasi Bitung Digital City. Operator menjelaskan bahwa setiap data yang dimasukkan oleh masyarakat melalui aplikasi atau secara langsung oleh petugas di kelurahan akan terhubung secara otomatis ke server Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), serta dipantau langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), sehingga hanya petugas yang berwenang yang dapat mengakses dan memproses data tersebut.

Sementara itu, data yang masih dikelola dalam bentuk fisik disimpan di ruang arsip khusus yang hanya dikenal dan diatur oleh operator yang ditunjuk, serta hingga saat wawancara dilakukan, pihak tersebut menyatakan belum pernah mengalami kehilangan atau kerusakan dokumen sejak sistem ini diterapkan. Dengan menyimpan dokumen fisik di ruang arsip khusus dan membatasi akses digital, Kecamatan Aertemabaga menunjukkan bahwa mereka tidak hanya mencari efisiensi melalui teknologi, tetapi juga memprioritaskan aspek keamanan data.

6. Tanggung Jawab

Membangun pelayanan pemerintahan yang akuntabel akan menghasilkan kesejahteraan bagi masyarakat, hal ini juga dinyatakan oleh Tjosvold bahwa pelayanan yang akuntabel akan menciptakan masyarakat yang beradab. Tjosvold (1993) menyatakan bahwa melayani masyarakat, baik sebagai tanggung jawab maupun sebagai kehormatan, adalah fondasi bagi terbentuknya masyarakat yang beradab.

Ketua RT masih lengah atau kurang bertanggung jawab atas kewajibannya sebagai ketua RT, hal ini terlihat dari tidak adanya kehadiran Ketua RT di rumah, serta lambatnya merespons permintaan masyarakat mengenai surat pengantar atau administrasi tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kehadiran RT, karena beberapa warga harus pergi ke kelurahan untuk membuat surat tersebut. Peristiwa di lapangan sangat berkaitan dengan pemikiran Tjasvold. Saat pemimpin di tingkat lokal tidak menganggap pelayanan sebagai suatu kehormatan dan hanya memandangnya sebagai beban, maka akan muncul ketimpangan layanan kepada masyarakat yang merasa terabaikan. Hal ini juga dapat merusak hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat yang merasa diacuhkan dan hal ini juga dapat merusak hubungan sosial antara pemerintah dan warga, karena kurangnya tanggung jawab dari Ketua RT bisa menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan yang ada, mereka merasa tidak dilayani secara profesional dan adil.

Kecamatan Aertembaga yang merupakan salah satu kawasan administratif di Kota Bitung, Sulawesi Utara, tentu saja tidak lepas dari perkembangan pelayanan publik di tingkat RT, Warga di lingkungan Aertemabaga juga mengeluhkan lamanya proses pelayanan yang seharusnya dimulai oleh Ketua RT jika tidak ada di lokasi atau tidak memberikan respons, maka seluruh proses akan terhenti, bagi masyarakat yang ingin mengurus surat pindah, KK atau surat administratif lainnya sangat memerlukan surat pengantar dari RT sebagai langkah

awal yang harus dipenuhi.

SIMPULAN

Signifikansi Penyederhanaan Proses Administrasi: Inisiatif untuk merampingkan proses administrasi di Kecamatan Aertembaga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, kesulitan dalam pemahaman masyarakat mengenai aplikasi yang ditawarkan masih merupakan penghalang

Kejelasan dan Aksesibilitas Data: Walaupun aplikasi Bitung Digital City dibuat untuk menyajikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, masih banyak warga yang belum terbiasa menggunakannya. Maka dari itu, penyuluhan dan pendidikan mengenai aplikasi ini sangat dibutuhkan

Kepastian Waktu: Walaupun aplikasi berupaya memberikan kepastian waktu dalam pelayanan, faktor luar seperti masalah jaringan bisa menimbulkan keterlambatan. Aspek ini harus diperhatikan untuk memperbaiki keandalan layanan.

Akurasi Informasi: Ketidakbenaran dalam menyampaikan informasi dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan menghambat proses pelayanan. Penting untuk menjamin bahwa informasi yang terdapat dalam aplikasi adalah tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Keamanan Data: Perlindungan data pengguna adalah elemen penting yang harus dipelihara. Masyarakat harus diyakinkan bahwa informasi mereka aman dilindungi dengan baik oleh pihak yang berwenang, seperti Diskominfo.

Tanggung Jawab: Perangkat kelurahan memiliki peran krusial dalam mendukung masyarakat, tetapi masalah seperti ketidakhadiran RT bisa menghambat pelayanan. Bantuan dan pelatihan untuk staf kelurahan sangat penting guna meningkatkan efektivitas mereka

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, A. T. V. S. S. (2022). Efektivitas Pengelolaan Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau ; Public Administration*, 3(1), 913–921.
- Purba, A. P. A., & Prathama, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Melalui Program Bunga Tanjung Di Rsd Tarakan Jakarta.
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial pada Masyarakat di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Jurnal Katalogis*, 6(8), 1–8
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Idris, J. D., Pangkey, M., & Mambo, R. (2021). Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bojonegara Kabupaten Bojonegara Timur. *Jurnal Administrasi publik*, 7(109). Mursyidah dan Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Di, D., & Halmahera, K. (2021). *22 Program Studi Ilmu Administrasi Publik*. 12(02), 22– 32.
- Lin, I. -C., & Liao, T. -C. (2017). A Survey of Blockchain Security Issues and Challenges. *Airiti Library*, 19(5). [http://dx.doi.org/10.6633/IJNS.201709.19\(5\).01](http://dx.doi.org/10.6633/IJNS.201709.19(5).01)



Herdiana, Dian. 2021. "Indonesia's Digital Society: Challenges and Prospects." In International Conference on Political, Social and Humanities Sciences, Purwokerto: Universitas Jendral Soedirman, 77– 85.

Manengal . 2021 . Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta. Undang-Undang No.25 tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

Sawir, M. (2020). Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan aplikasi. Penerbit Deepublish.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik.

Nama Penulis., / Publika : JIAP Vol. No. / 20 9 Pelayanan Publik menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan PublikPeraturan Pemer.

Pelayanan Publik menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No.25 tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pelayanan publik.