

IMPLIKASI DAMPAK PLATFORM (JALAK LOEWE) DALAM PENANGANAN JALAN RUSAK PADA UNIT DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA PROVINSI JAWA TIMUR

Deby Cintia Dewi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
debycintia.20076@mhs.unesa.ac.id

Suci Megawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
sucimegawati@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur membuat sebuah inovasi pelayanan publik pengaduan jalan rusak yaitu aplikasi Jalan Rusak Laporan Dewe (Jalak Loewe). Dampak positif dari aplikasi ini adalah penanganan yang awalnya manual dapat dilakukan secara *online* sehingga dapat lebih efektif dan efisien. Namun untuk dampak negatif dari aplikasi yang diterapkan adalah masih terdapat beberapa permasalahan terkait aplikasi tersebut seperti aplikasi yang *error* saat *login*, belum ada informasi terkait jalan kewenangan provinsi dan sosialisasi yang dinilai masih kurang. Masyarakat hanya perlu mengunduh platform ini pada *Google Play Store* setelah itu memasukkan email untuk pendaftaran dan menambahkan foto serta alamat jalan yang akan dilaporkan kemudian nantinya pengaduan akan segera ditangani oleh dinas dalam waktu 1x24 jam. Menurut Indrajit digitalisasi pelayanan didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau stakeholder, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berjalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil dalam menangani jalan yang rusak di wilayah Jawa Timur meskipun dalam implementasinya masih belum maksimal. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan peneliti adalah 1) Diharapkan dapat menambahkan menu informasi jalan kewenangan provinsi 2) Diharapkan dapat memberikan sosialisasi melalui sosial media yang lain 3) Diharapkan dapat meningkatkan anggaran untuk memperbaiki sistem aplikasi 4) Diharapkan dapat meningkatkan respon pegawai.

Kata Kunci: Implementasi, Jalak Loewe, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Abstract

The Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Province Jawa Timur has created an innovative public service for complaints about damaged roads, namely the Damaged Roads Self Report (Jalak Loewe) application. The positive impact of this application is that handling that was previously manual can be done online so that it can be more effective and efficient. However, the negative impact of the application being implemented is that there are still several problems related to the application, such as the application having errors when logging in, there is no information regarding provincial authority routes and socialization is considered to be lacking. People only need to download this platform on the Google Play Store, then enter their email for registration and add a photo and street address which will be reported, then the complaint will be immediately handled by the department within 1 x 24 hours. According to Indrajit, digitalization of services is defined as a new interaction mechanism (modern era) between the government and the community and other interested groups or stakeholders, namely involving the use of information technology (the internet) with the aim of improving the quality of ongoing services. The research results show that this application has been successful in dealing with damaged roads in the East Java region, although its implementation is still not optimal. This research method uses a qualitative descriptive method. Based on the research results, the suggestions that researchers can give are: 1) It is hoped that they can add information to the provincial authority road menu. 2) It is hoped that they can provide outreach through other social media. 3) It is hoped that they can increase the budget to improve the application system. 4) It is hoped that they can increase employee response.

Keywords: Implementation, Jalak Loewe, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Province Jawa Timur

PENDAHULUAN

Pelayanan publik suatu kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah aktivitas/kegiatan yang berorientasi untuk kepentingan publik di segala bidang, tidak hanya administrasi, namun juga pendidikan, kesehatan, ekonomi, ketahanan pangan, infrastruktur, pemukiman, transportasi dan lain sebagainya (Spicker, 2009:12). Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat saat ini semakin membutuhkan pelayanan publik yang mudah dan cepat. Semakin berkembangnya zaman publik dapat memberikan perhatian besar pada manfaat dan dampak birokrasi sebagai institusi dan tatanan formal (Olsen, 2006:15).

Menurut Mahmudi (2010) menyatakan bahwa semua tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mematuhi peraturan hukum dan memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk dalam kategori pelayanan publik. Dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem *E-Government* menemukan bahwa teknologi informasi adalah salah satu cara untuk menyediakan layanan publik. Sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) diberikan kepada pemerintah daerah di Indonesia oleh pemerintah pusat. Sistem pemerintahan dapat memanfaatkan teknologi yang saat ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan membantu memfasilitasi aktivitas sehari-hari (Budiono & Megawati, 2024:81).

Pemerintah ditugaskan untuk mengeluarkan sebuah inovasi layanan berbasis *online* untuk meningkatkan pelayanan publik. *E-Government* diharapkan agar membuat suatu sistem pemerintah atau bisa juga disebut *good governance*. Hal ini sangat dalam mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai suatu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan melalui internet dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-government* di sektor publik mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dalam bentuk penggunaan website maupun aplikasi mobile dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Yulistivira & Putera, 2023:19).

Pada saat ini menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), juga dikenal sebagai *E-Government*. Pemerintahan harus menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik yang cepat

dan efisien. Teknologi membuat manajemen layanan dan penyampaian informasi lebih mudah dan memenuhi kebutuhan masyarakat dimana saja. Layanan *online* ini merupakan salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik untuk memenuhi tanggapan *E-Government*. Pemerintah dapat dikatakan sebagai agen atau fasilitator yang memberikan fasilitas dan akses kepada setiap warga negara. (Li & Qiu, 2022:430).

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menekankan betapa pentingnya meningkatkan layanan publik melalui penggunaan aplikasi yang sesuai dengan prosedur untuk menjalankan fungsi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah telah menetapkan bahwa semua daerah, termasuk Provinsi Jawa Timur, harus menyediakan layanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), atau disebut *E-Government*. Konsep *E-Government* telah dikembangkan dan diterapkan di seluruh pemerintahan. *E-government* harus diterapkan untuk membuat proses pengumpulan data dan layanan pemerintah agar lebih mudah dan efektif.

Pemerintah harus membuat sebuah inovasi penanganan pengaduan dalam peningkatan pelayanan publik. Inovasi yang dimaksud seperti pelayanan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government*. Pemerintah daerah bisa memakai teknologi aplikasi yang bersama pemerintah pusat untuk menunjukkan potensi daerah mereka dan memfasilitasi layanan masyarakat. Inovasi aplikasi yang dibuat dapat membantu kinerja pemerintah daerah melalui instansi terkait (Dwi, 2021:32).

Dalam perspektif pelayanan publik pengaduan merupakan bentuk pernyataan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan, tindakan maupun kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi atau staf instansi, yang dirasakan oleh pengguna layanan. Pengaduan masyarakat terjadi ketika masyarakat secara keseluruhan tidak puas dengan layanan yang mereka terima; hal ini bahkan lebih buruk ketika pengaduan tersebut tidak diurus atau ditanggapi dengan baik oleh petugas pengaduan (Putri & Garis, 2024:245). Salah satu permasalahan yang perlu ditingkatkan adalah mengenai inovasi layanan jalan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jalan adalah tempat orang melintasi, baik dengan kendaraan atau dengan cara lainnya.

Tabel 1. Panjang Jalan di Indonesia pada Tahun 2022

No	Provinsi	Panjang Jalan (Km)
1.	Jawa Timur	42.422
2.	Sumatra Utara	40.910
3.	Jawa Tengah	30.819
4.	Sulawesi Selatan	30.644
5.	Jawa Barat	28.642
6.	Riau	24.206
7.	Nusa Tenggara Timur	24.014
8.	Aceh	23.660
9.	Sumatra Barat	22.653
10.	Papua	21.563

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Dari data yang ada Provinsi Jawa Timur termasuk provinsi paling atas yang memiliki panjang jalan lebih banyak dibandingkan dengan provinsi yang lain. Jalan tersebut terdiri dari kewenangan dengan panjang jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan provinsi yang lain seharusnya pemerintah lebih memperhatikan kelayakan jalan karena pembangunan infrastruktur dapat menghasilkan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Selain itu pentingnya pembangunan infrastruktur jalan juga menunjukkan bahwa daerah tersebut tertinggal dengan daerah lain atau tidak. Pembangunan jalan juga mempunyai tujuan untuk membantu meningkatkan ekonomi, pariwisata, dan produksi pertanian di daerah.

Jalan merupakan salah satu elemen vital dalam kehidupan sehari-hari. Masalah terkait jalan adalah bagian dari pelayanan publik yang harus diperbaiki, karena jalan yang rusak dapat membahayakan keselamatan masyarakat dan sering kita jumpai dalam aktivitas sehari-hari. Kondisi permukaan jalan di Indonesia menurut Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat terbagi menjadi dua kategori. Pertama, jalan provinsi yang mantap didefinisikan sebagai dalam kondisi baik atau sedang; kedua, jalan provinsi yang tidak mantap didefinisikan sebagai dalam kondisi rusak. Dengan memperbaiki jalan secara teratur, pemerintah dapat membantu pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat secara keseluruhan, serta meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan (Mandasari, 2021).



Gambar 1. Panjang Jalan Rusak dengan Kondisi Berat Provinsi Jawa Timur

Sumber: Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2024

Berdasarkan data yang ada dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat jalan rusak dengan kondisi berat pada Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan dalam setiap tahunnya. Pada tahun 2021 panjang jalan rusak dengan kondisi berat pada Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 0 sehingga jalan yang rusak hanya dalam kondisi ringan saja, kemudian pada tahun 2022 tercatat jalan rusak dengan kondisi berat sebanyak 15,30 km. Selanjutnya pada tahun 2023 panjang jalan rusak mencapai 61,28 km. Dari data yang ada terlihat kurangnya pemerintah dalam melakukan suatu perbaikan jalan di Provinsi Jawa Timur.

Kerusakan jalan dapat disebabkan karena beberapa faktor yang pertama terlalu sering dilewati kendaraan berat atau kelebihan muatan sehingga jalan menjadi mudah rusak. Faktor yang kedua yaitu sistem drainase yang buruk sehingga jalan menjadi tergenang air saat hujan. Faktor yang terakhir adalah kurangnya perawatan jalan sehingga menyebabkan muncul lubang pada beberapa bagian jalan serta retakan pada permukaan jalan. Kerusakan jalan dapat membahayakan manusia karena pengendara dapat terkena lubang sehingga terjadi kecelakaan. Melihat hal tersebut kerusakan jalan adalah suatu masalah yang seharusnya segera ditangani pemerintah dengan baik.

Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas dalam bidang tugas pekerjaan umum, seperti memperbaiki jalan dan tata kelola lokal provinsi Jawa Timur. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur mempunyai beberapa program untuk mendukung kegiatan penyelenggaraan jalan di Provinsi Jawa Timur. Mereka membuat terobosan baru dalam sistem pelayanan publik pengaduan jalan yaitu aplikasi

Jalak Loewe (Jalan Rusak Lapor Dewe) atau QRMSS (Quick Response Road Management System).

Jalak Loewe merupakan sebuah inovasi yang dibangun oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Jawa Timur untuk memberikan kemudahan ketika membuat laporan kerusakan jalan tidak terbatas ruang dan waktu. Aplikasi ini juga dijalankan sesuai dengan SOP aplikasi Jalak Loewe atau Quick Respons Road Management System. Aplikasi ini terus membuat terobosan berupa pembaruan aplikasi dengan menambahkan beberapa fitur diantaranya menambahkan user kabupaten/kota (jika pengaduan jalan masuk pada kewenangan kabupaten/kota), menambahkan user UPT (Unit Pengelola Teknis) Pengelolaan Jalan dan Jembatan dan surveyor sebagai pelaksana (jika pengaduan yang masuk dalam kategori jalan provinsi). Dibawah ini merupakan rekapitulasi aduan yang masuk dari aplikasi Jalak Loewe:



Gambar 2. Rekapitulasi Pengaduan Jalak Loewe/QRMSS

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, 2024

Dari data diatas terlihat bahwa pada tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami jumlah pengaduan yang semakin menurun. Setelah dilakukan evaluasi oleh dinas ternyata masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi Jalak Loewe, kemudian Langkah yang dilakukan oleh dinas adalah melakukan sosialisasi melalui media berita-berita online. Dengan begitu jumlah pengaduan jalan rusak oleh masyarakat mengalami kenaikan. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat melakukan pengaduan hanya melalui aplikasi sehingga tidak perlu dating ke dinas untuk melakukan pengaduan.

Pihak yang melakukan pengelolaan pada aplikasi Jalak Loewe terdapat pada Bidang Sekretariat Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebanyak 2 orang pegawai. Pengelola Teknologi Informasi bertugas menjawab aduan atau laporan jalan rusak yang masuk dalam waktu 1x24 jam. Selanjutnya, jalan yang rusak akan dibagi menjadi lima kewenangan berdasarkan wilayahnya: jalan nasional,

jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota, dan jalan desa. Jika jalan rusak yang dilaporkan bukan kewenangan Provinsi Jawa Timur maka mereka akan membuat surat tembusan ataupun email kepada instansi pengelola terkait jalan rusak yang masuk dalam kewenangan.

Laporan pengaduan jalan rusak yang masuk akan dilakukan pengecekan status jalan terlebih dahulu. Jika jalan tersebut masuk ke dalam jalan provinsi maka akan segera ditindak lanjuti oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Jalan dan Jembatan yang terbagi ke dalam 11 yaitu UPT Surabaya, Mojokerto, Bojonegoro, Madiun, Pacitan, Kediri, Malang, Probolinggo, Jember, Banyuwangi dan Pamekasan. Namun, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan akan memberikan persetujuan jika jalan bukan di bawah kewenangan kabupaten atau kota. Pengelola akan mengirimkan surat kepada kementerian terkait jika jalan tersebut di bawah kewenangan negara.

Laporan yang masuk akan ditanggapi oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, tergantung pada status kewenangan jalan. Jika jalan tersebut dimiliki oleh provinsi, akan diberitahu bahwa jalan tersebut telah diperbaiki. Jika tidak, akan diserahkan kepada pihak yang bertanggung jawab. Aplikasi tersebut dapat digunakan oleh semua masyarakat di Jawa Timur karena tidak ada batasan ruang atau waktu. Dengan begitu masih terdapat kendala dalam sistem aplikasi Jalak Loewe, yang menunjukkan bahwa sistem harus diperbaiki untuk mencegah masyarakat mengalami kesulitan saat masuk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa aplikasi tersebut tidak dapat terhubung dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Disamping itu, aplikasi tersebut tidak mencakup semua kabupaten atau kota di Jawa Timur. Meskipun program Jalak Loewe dimaksudkan untuk membantu masyarakat melaporkan kerusakan jalan, ada perbedaan antara harapan dan kenyataan. Banyak orang belum tahu tentang aplikasi tersebut dan bagaimana menggunakan aplikasi untuk pengaduan *online*. Dengan begitu penelitian dilakukan dengan judul “Implikasi Dampak Platform (Jalak Loewe) Dalam Penanganan Jalan Rusak Pada Unit Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur”.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif menurut Moleong dalam (Jalma, Aromatica, & Ariany, 2022:174) untuk menggambarkan jenis penelitian ini sebagai penelitian yang mengumpulkan data deskriptif tentang tingkah laku dan kata-kata yang diucapkan dan ditulis oleh subjek

penelitian. Didasarkan pada pengamatan dan wawancara yang dilakukan di lapangan, penelitian ini akan mengungkapkan apa yang terjadi. Fenomena ini dapat menghasilkan data disimpulkan yang terdiri dari kata-kata, gambar, dan bukan angka. Penelitian ini berfokus pada elemen kesuksesan pengembangan *e-government* menurut Indrajit (2016:11-12) meliputi:

1. *Support* (dukungan)
 - a. Disepakati *e-government*
 - b. Adanya infrastruktur seperti Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah serta superstruktur pendukung seperti ditugaskan lembaga khusus sebagai pelaksana
 - c. Sosialisasi aplikasi Jalak Loewe
2. *Capacity* (kapasitas)
 - a. Sumber daya anggaran
 - b. Sumber daya manusia
 - c. Kebutuhan teknologi informasi
3. *Value* (Nilai)

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu juga dari data sekunder yang diperoleh dari media elektronik, media cetak, buku maupun laporan.

Subjek penelitian yaitu Pengelola Teknologi Informasi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi Jalak Loewe. Teknik pengumpulan data dimulai dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, metode Miles dan Huberman dalam (Sasmito & Nawangsari, 2019:69) digunakan untuk menganalisis data, termasuk reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bagian dari pemerintahan daerah, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan bertanggung jawab kepada gubernur. Dinas ini memiliki tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pekerjaan umum serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan kepada provinsi. Tujuan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur adalah untuk mencapai keseimbangan dalam pembangunan ekonomi, yang mencakup keterhubungan antara wilayah, kelompok, dan sektor, dan untuk mewujudkan masyarakat Jawa Timur yang adil, sejahtera, unggul, dan berakhlak. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur bertanggung jawab untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum kebinamargaan dan tugas pembantuan.

Gambaran Umum Aplikasi Jalan Rusak Laport Dewe (Jalak Loewe)

Dalam rangka menangani pengaduan jalan rusak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur membuat sebuah aplikasi dalam menangani pengaduan jalan rusak khususnya di daerah Jawa Timur. Aplikasi Jalak Loewe dapat digunakan oleh seluruh masyarakat, terutama mereka yang tinggal di Jawa Timur. Dalam aplikasi Jalak Loewe, Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur bertanggung jawab secara utama. Aplikasi ini dibuat dan dikelola oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bagian Pengelolaan Teknologi Informasi, yang terdiri dari dua orang. Diharapkan aplikasi ini akan bermanfaat bagi dinas dan masyarakat secara keseluruhan.

Implementasi Aplikasi Jalan Rusak Laport Dewe (Jalak Loewe)

Penelitian implikasi dampak platform Jalak Loewe dalam penanganan jalan rusak pada unit Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini akan dikaji menggunakan elemen pengembangan *e-government* Indrajit (2016:11-12) dengan 3 variabel, yaitu *support*, *capacity* dan *value* sebagai berikut:

A. *Support*

Dukungan akan muncul dalam bentuk kesepakatan bahwa kerangka *e-government* adalah bagian penting dari mencapai visi dan misi negara dan harus diprioritaskan bersama dengan elemen lain yang penting untuk mencapainya. Untuk mengembangkan gagasan ini secara lintas sektoral, sumber daya, termasuk sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain, didistribusikan di setiap tingkat pemerintahan. Peraturan yang jelas dan lembaga khusus dibentuk oleh pemerintah, termasuk kantor utama untuk e-Envoy dan kerja sama dengan perusahaan swasta. Ini juga membuat lingkungan yang ideal untuk pertumbuhan *e-government*. Konsep tentang *e-government* telah ditanamkan secara merata, konsisten, dan menyeluruh di kalangan birokrat dan masyarakat secara keseluruhan melalui berbagai cara kampanye yang ramah.

1. Disepakati kerangka *e-government*

Kerangka *electronic government* merupakan sejumlah regulasi atau peraturan yang membantu para pelaksana yang akan menjalankan aplikasi ini. Peraturan yang jelas dapat membantu pemerintah membuat suatu aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dukungan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur sudah cukup memadai dalam menampung pengaduan jalan rusak oleh masyarakat. Hal ini

dibuktikan dengan aplikasi yang telah memiliki Standar Operasional (SOP) agar aplikasi dilaksanakan sesuai dengan prosedur.

Selain itu dibutuhkan juga surat keputusan yang menunjukkan status resmi atau hukum seseorang atau organisasi, serta status yang dimiliki oleh masing-masing pihak yang terlibat dalam suatu keputusan. Tidak mungkin bagi lembaga untuk menyampaikan keputusannya secara lisan. Seperti yang ditunjukkan oleh hasil wawancara sebelumnya, aplikasi ini juga memiliki Surat Keputusan (SK), yang telah disetujui oleh gubernur sebagai dasar dari aplikasi Jalak Loewe. Surat Keputusan (SK) adalah salah satu jenis komunikasi tertulis yang sering digunakan oleh lembaga pemerintah. SK adalah bagian penting dari tata kelola yang baik; jika digunakan dengan benar dan efektif, organisasi dapat mencapai tujuan dengan lebih efisien dan efektif.

Pada indikator disepakati kerangka *e-government* merupakan elemen pertama yang harus dimiliki dari konsep kesuksesan *e-government*. Dalam mendukung program tersebut pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur membuat sebuah inovasi program Jalan Rusak Lapor Dewe (Jalak Loewe). Aplikasi ini dibuat berdasarkan Surat Keputusan atau SK No.188/574/KPTS/013/2021 Tentang Penerapan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga aplikasi dapat berjalan dengan sesuai prosedur yang harus menyelesaikan pelayanan dalam waktu 1x24 jam baik itu jalan provinsi maupun bukan jalan non provinsi.



Gambar 3. Skema Pelayanan Aplikasi Jalak Loewe
Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, 2024

Gambar tersebut merupakan skema pelayanan dari aplikasi Jalak Loewe. Dapat disimpulkan bahwa masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang kurang paham tentang jalan

daerah mana saja yang menjadi kewenangan provinsi, peta jalan provinsi tidak dapat diakses oleh publik hal ini merupakan hal yang penting karena setiap infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya yang dibangun, digunakan, dikembangkan, dan dipelihara harus mengikuti standar yang telah dipilih dan ditetapkan.

- Adanya infrastruktur seperti Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah serta superstruktur pendukung seperti ditugaskan lembaga khusus sebagai pelaksana

Pada indikator ini dibuktikan seperti peraturan yang jelas dan lembaga yang ditunjuk untuk melaksanakannya. Ini dibuktikan oleh Peraturan Pemerintah No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mengartikan sistem pemerintahan elektronik sebagai organisasi yang memberikan layanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah pusat terus mendorong pemerintah daerah di seluruh Indonesia untuk menerapkan sistem *e-government*, atau pemerintahan berbasis elektronik, dalam upaya mengurangi pelanggaran administratif.

Peraturan ini memberikan orang-orang kemampuan untuk menggunakan layanan publik secara digital atau elektronik. Aplikasi pelayanan elektronik berbasis digital adalah program dan prosedur komputer yang dirancang untuk melakukan tugas dan fungsi layanan yang dilakukan oleh sistem pemerintahan berbasis elektronik. Setiap daerah harus menyediakan layanan publik yang dapat diakses oleh semua orang. Dalam mendukung peraturan tersebut Provinsi Jawa Timur juga membuat sebuah peraturan yaitu Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, provinsi Jawa Timur harus menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

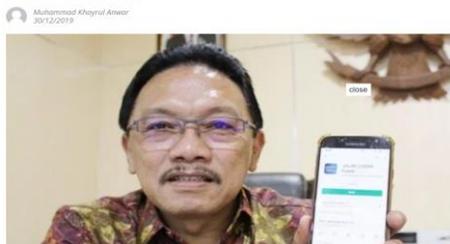
Pada tabel rekapitulasi pengaduan terlihat bahwa pengaduan yang masuk semakin menurun dikarenakan saat ini aplikasi Jalak Loewe telah mendapatkan evaluasi oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Setelah mendapatkan evaluasi telah disepakati bahwa aplikasi ini akan di nonaktifkan sementara sehingga pengaduan yang masuk akan dialihkan pada sosial media yang lain. Saat aplikasi ini dinonaktifkan maka pengaduan akan dialihkan sementara kepada sosial media yang lain. Penyebab aplikasi Jalak Loewe yang kurang diminati oleh masyarakat adalah masyarakat yang kurang mengetahui tentang aplikasi

ini. Hal tersebut perlu menjadi perhatian dinas agar aplikasi ini dapat terus berjalan dengan maksimal.

Selain Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah dalam implementasi aplikasi ini ditugaskan lembaga bawahan khusus yang mendukung sebagai pelaksana yaitu Unit Pelaksana Teknis yang terbagi dalam 11 UPT Pengaduan yang masuk akan dilakukan pengecekan status jalan terlebih dahulu. Setelah pengecekan akan ada dua jenis laporan yaitu yang pertama jalan provinsi dan yang kedua adalah jalan non provinsi. Jika jalan tersebut masuk dalam kategori jalan provinsi maka akan ditindak lanjuti oleh Unit Pengelolaan Jalan dan Jembatan (UPT) terkait sesuai dengan daerah kewenangan jalan. Setelah dilakukan koordinasi dengan UPT terkait maka Kepala UPT akan memerintahkan petugas teknis lapangan atau surveyor. Jika sudah selesai dilakukan pengecekan maka pengaduan akan selesai dalam 1x24 jam. Nantinya masyarakat harus menyalakan lokasi terlebih dahulu jika ingin membuat laporan jalan rusak agar lokasinya dapat akurat dan sesuai.

3. Sosialisasi *e-government*

Aplikasi Jalak Loewe, Mudahkan Laporan Jalan Rusak di Jatim



Gambar 4. Sosialisasi Aplikasi Jalak Loewe

Sumber: Website, 2024

Menurut Winarso & Nurbudi (2016:34), sosialisasi terjadi di awal penerapan aplikasi atau layanan. Materi sosialisasi harus dikemas dengan baik dan mudah dipahami masyarakat, atau pengguna. Agar masyarakat dapat memahami informasi dengan baik, sosialisasi dapat dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Salah satu cara untuk melakukan sosialisasi ini adalah dengan mengumpulkan pemangku kepentingan melalui seminar atau *Focus Group Discussion* (FGD). Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai jenis media, termasuk media elektronik, media cetak, dan media sosial.

Menurut Edward III dalam (Noegroho & Santoso, 2022) pada implementasi aplikasi juga diperlukan komunikasi yang diwujudkan melalui sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat agar dapat mengetahui suatu program. Menurut (Craig &

Muller, 2007) komunikasi adalah proses sosial yang melibatkan interaksi antara partisipan dalam situasi yang dipengaruhi oleh konteks, pesan, saluran, interaksi, dan dampak sosial. Dengan adanya sosialisasi diharapkan masyarakat dapat melakukan pengaduan jalan rusak pada aplikasi Jalak Loewe. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga juga melakukan sosialisasi terkait aplikasi ini melalui media *online*. Sosialisasi yang dilakukan berupa pemberitahuan informasi tentang apa itu aplikasi Jalak Loewe, bagaimana prosedur penggunaan Jalak Loewe, dan berapa lama penanganan pengaduan yang masuk.

Dalam implementasi indikator sosialisasi ini masih terdapat warga yang belum mengetahui aplikasi Jalak Loewe pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Aplikasi ini hanya dilakukan sosialisasi melalui berita *online* saja sehingga tidak semua masyarakat dapat mengetahui aplikasi ini. Permasalahan ini dapat menjadi perhatian dinas agar dapat terus melakukan sosialisasi melalui media sosial dan juga offline.

Berdasarkan hasil sosialisasi yang telah dilakukan pada salah satu media *online* Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parwansa meminta Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Jatim untuk terus mengedukasi masyarakat tentang aplikasi pelaporan jalan rusak, menurut informasi yang diberikan oleh salah satu media *online*. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengetahui jika ada kerusakan jalan di wilayah Jawa Timur. Dengan sosialisasi yang terus menerus, diharapkan terjadi konektivitas dan komunikasi yang cepat di Jawa Timur jika terjadi kerusakan jalan.

Mengingat bahwa banyak jalan yang rusak saat ini, pemerintah harus segera memperbaikinya. Sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak dinas melalui media *online* diantaranya yaitu suaras Surabaya, info publik, trans news, beritajatim.com, editor.id, duta jatim.com, detik.com, dan radar Surabaya. Sosialisasi tersebut dilakukan oleh dinas sebagai bukti nyata keseriusan dinas dalam menjalankan aplikasi pelaporan jalan rusak atau yang disebut Jalak Loewe ini.

Secara umum pada indikator *support* terbilang belum cukup baik karena masih terdapat indikator yang masih dinilai kurang karena belum ada menu informasi terkait kewenangan jalan pada aplikasi dan belum dilaksanakan sosialisasi dengan baik. Namun aplikasi ini telah memiliki Surat Keputusan (SK) yang telah disepakati oleh Gubernur. Selain itu, aplikasi ini juga telah

memiliki Standar Operasional (SOP) yang jelas. Aplikasi ini juga didukung oleh elemen pendukung yang lain dalam mengembangkan *e-government* seperti Undang-Undang yang jelas serta ditugaskan lembaga bawahan khusus yang mendukung sebagai pelaksana yaitu Unit Pelaksana Teknis yang terbagai dalam 11 UPT.

B. Capacity

Kemampuan pemerintah lokal untuk mencapai tujuan *e-government* yang relevan adalah kapasitas yang dimaksud. Pemerintah harus memenuhi tiga persyaratan minimum berikut: jumlah sumber daya yang memadai untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama dalam hal sumber daya keuangan. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk menerapkan *e-government* secara efektif dan menghasilkan keuntungan yang diharapkan diperlukan. Terakhir, tetapi tidak kalah pentingnya, infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan 50% dari keberhasilan pelaksanaan konsep *e-government*.

1. Sumber daya anggaran

Dengan perkembangan jaman yang semakin maju, menjadi lebih mudah untuk mengoptimalkan anggaran untuk membangun *e-government* sendiri. Teknologi berbasis web saat ini dapat membantu masyarakat mengetahui lebih banyak tentang anggaran keuangan negara. Anggaran mengatur semua perencanaan proyek pembangunan pemerintah untuk mencapai tujuan dan harapan. Anggaran juga mengatur bagaimana dana publik yang telah disetujui dialokasikan untuk tujuan daerah. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur telah menyiapkan anggaran untuk pembuatan aplikasi ini. Pentingnya anggaran disini adalah dalam proses awal pembuatan aplikasi karena jika tidak ada anggaran maka aplikasi tidak akan dapat dibuat.

Sumber daya keuangan merupakan sumber daya penting dalam menjalankan aplikasi Jalak Loewe. Jika anggaran tersedia, aplikasi dapat berjalan dengan baik. Dalam menerapkan *e-government*, sumber daya keuangan harus memadai. Menurut data yang diperoleh, tersedia dana sebesar Rp 100.000.000 yang digunakan untuk membuat aplikasi Jalak Loewe. Dana ini berasal dari APBD Provinsi Jawa Timur dan digunakan untuk membeli perangkat keras, server, dan pengembangan aplikasi. Untuk menunjukkan dukungannya, Gubernur Jawa Timur menyediakan dana dari pemerintah provinsi Jawa Timur.

Dengan penggunaan teknologi internet berbasis web, transparansi kebijakan, perencanaan keuangan,

dan penganggaran menjadi semakin mudah. Dengan demikian, lebih mudah bagi pemerintah daerah dan masyarakat untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Karena ada masalah dengan aplikasi, seperti kesalahan database saat login, saat aplikasi digunakan untuk melaporkan, dapat disimpulkan bahwa anggaran saat ini masih belum cukup.

Pada indikator ini masih tergolong belum sepenuhnya berhasil karena terdapat permasalahan dalam aplikasi, seperti kesalahan database saat *login* aplikasi yang akan digunakan untuk melaporkan. Hal tersebut diperkuat dari kendala yang disampaikan oleh beberapa warga pada *Google Play Store* yang menyebutkan perlu adanya penambahan anggaran untuk peningkatan aplikasi atau *maintenance* yang juga menjadi perhatian pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur meyakini bahwa dengan merawat perangkat komputer yang dimiliki dengan baik akan mencegah terjadinya resiko kerusakan yang akan terjadi pada perangkat yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan optimal.

2. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia mencakup analisis pekerjaan, pengadaan, evaluasi pekerjaan, pengembangan, promosi, kompensasi, dan pemutusan hubungan kerja (Sidharan & Simatupang, 2009). Sumber daya manusia adalah aset paling penting karena mereka adalah penggerak utama operasi perusahaan. Indikator sumber daya manusia sama pentingnya dengan indikator sumber daya finansial, anggaran, dan teknologi informasi. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur memilih staf untuk menjalankan aplikasi Jalak Loewe. Keputusan ini didasarkan pada kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk menerapkan Jalak Loewe di wilayah tersebut.

Menurut Edward III dalam (Iswati, Darmawan, & Novaria, 2024:25) sumber daya dalam dimensinya dapat dipahami sebagai komponen penting dari keberhasilan implementasi. Sumber daya manusia yang peduli terhadap perubahan adalah tantangan besar, tetapi sumber daya anggaran dapat dipenuhi dengan mudah. Orang-orang yang bekerja untuk pemerintah dan masyarakat sangat menentang mengubah sikap dan perilaku mereka. Oleh karena itu, staf yang bertanggung jawab untuk menjalankan aplikasi Jalak Loewe secara langsung dipilih oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur berdasarkan kompetensi dan keahlian yang sesuai. Sumber daya manusia (SDM) mencakup proses perencanaan, pengelolaan,

kepemimpinan, dan pengendalian tindakan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan tertentu.

Pada bagian administrasi Jalak Loewe, karyawan yang memahami teknologi informasi telah dibekali pelatihan berbasis teknologi informasi untuk menjalankan aplikasi Jalak Loewe. Pelatihan sering digunakan untuk menyelesaikan masalah kinerja dalam suatu organisasi maupun instansi. Petugas teknis lapangan, yang bertanggung jawab atas Unit Pengelolaan Teknis (UPT) Pengelolaan Jalan dan Jembatan Sumber Daya Manusia, adalah bagian pelaksana dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur.

Tupoksi pada masing-masing implementor menunjukkan bahwa struktur organisasi yang dibutuhkan dalam rangka mengimplementasikan aplikasi Jalak Loewe dapat dinilai sangat kompeten. Dari pimpinan hingga tim pelaksana lapangan, setiap orang telah bekerja sesuai dengan tugasnya. Dapat disimpulkan pada indikator ini kesiapan sumber daya manusia dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada sudah cukup baik karena pegawai yang ditugaskan dalam pelaksanaan aplikasi ini telah sesuai dengan lulusan pada bidangnya yaitu Sistem Informasi dan Teknologi Informasi.

Pada bagian administrasi Jalak Loewe, karyawan yang memahami teknologi informasi telah dibekali pelatihan berbasis teknologi informasi untuk menjalankan aplikasi Jalak Loewe menyatakan bahwa pelatihan sering digunakan untuk menyelesaikan masalah kinerja organisasi. Pelatihan berbasis teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dalam melayani masyarakat melalui aplikasi Jalak Loewe. Untuk mengembangkan layanan pengaduan jalan yang berbasis *online* di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, struktur organisasi pelaksana harus direncanakan dengan baik. Ini ditunjukkan dengan sesuainya struktur organisasi dengan pemangku tugas.

3. Kebutuhan teknologi informasi

Setelah sumber daya anggaran terdapat kebutuhan teknologi informasi. Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, pengembangan *e-government* bergantung pada teknologi informasi. Meskipun implementasi teknologi informasi membutuhkan sumber daya perangkat keras komputer, itu dapat membantu sistem aplikasi bertahan lama (Rianto & Lestari, 2012:43). Teknologi informasi mendukung Program Jalak Loewe. Untuk menjalankan aplikasi Jalak Loewe, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga

Provinsi Jawa Timur telah membeli program, server, dan pengembangan. Keunggulan aplikasi Jalak Loewe adalah bahwa mereka secara otomatis terhubung ke GPS. Saat aplikasi diinstal, itu akan meminta izin untuk menggunakan kamera dan mengambil foto di tempat tertentu.

Pada indikator kebutuhan teknologi informasi ini dapat dikatakan bahwa kebutuhan teknologi informasi yang ada masih tergolong belum sepenuhnya berhasil karena aplikasi ini masih terdapat kendala Terdapat ada masalah karena sistem tidak bisa menerima laporan saat aplikasi laporan pengaduan terkadang melebihi kapasitas. Hal tersebut menyebabkan warga tidak bisa melapor jalan rusak karena adanya kendala ini. Pada implementasi aplikasi Jalak Loewe selalu dilakukan pemeliharaan, perawatan, dan pembaharuan. Sistem aplikasi Jalak Loewe menerima perawatan untuk menjaga keamanan sistem dan mencegah serangan *hacker*.

Kondisi PC, CPU, perangkat komputer lainnya, dan server dievaluasi selama pengoperasian aplikasi Jalak Loewe. Namun, ada beberapa masalah dengan pelaporan. Misalnya, ketika perbaikan dilakukan, virus discan, yang menyebabkan masyarakat tidak bisa mengaksesnya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa aplikasi terkadang terkena virus, yang membuat aplikasi tidak dapat diakses selama proses. Selain itu, ada masalah lain karena sistem tidak memiliki server backup, yang sangat penting karena laporan pengaduan terkadang melebihi kapasitas. Dengan demikian, menu atau filter harus ditambahkan untuk membedakan jalan yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dari jalan yang dikelola oleh pusat atau provinsi.

Perbaikan aplikasi mencakup pengecekan *firewall*, pengujian keamanan data pengguna, dan pengujian jaringan untuk menjaga stabilitas layanan. Selain itu masyarakat juga merasa bahwa dapat dengan mudah jika ingin melaporkan jalan yang rusak. Selain itu dengan adanya aplikasi pihak pelaksana Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur dapat cepat dalam merespon atau menindaklanjuti penanganan aduan jalan yang masuk terutama jalan kewenangan di Jawa Timur. Para pegawai telah dilatih untuk mengelola, mengoperasikan, dan menjaga sistem pengaduan *online* ini sebagai admin dan pengelola teknologi informasi.

Menurut saya berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa *capacity* yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

belum cukup memadai karena terdapat suatu permasalahan aplikasi yang perlu dilakukan *maintenance* namun anggaran yang telah ada belum mencakup terkait hal tersebut. Ketersediaan sumber daya finansial yang ada berasal dari dana anggaran pada tahun 2019. Yang kedua adalah kesiapan sumber daya manusia yaitu pihak yang terlibat dalam pengoperasian aplikasi yaitu sebanyak 2 admin dalam aplikasi ini. Sedangkadari segi infrastruktur teknologi informasi yang sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pengoperasian aplikasi Jalak Loewe.

C. Value

Indikator *value* (nilai) benar-benar dirasakan oleh masyarakat, pemerintah harus sangat teliti saat memilih jenis aplikasi *e-government* mana yang harus diprioritaskan oleh pembangunnya. Akan semakin sulit untuk mengembangkan gagasan *e-government* jika pemerintah salah memahami kebutuhan justru. Ketiga komponen ini akan bergabung untuk membentuk jaringan *e-government*, yang akan sangat penting untuk keberhasilan penjamin. Pengalaman telah menunjukkan bahwa kemungkinan proyek gagal meningkat jika bagian utama pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar wilayah tersebut. Menurut James Anderson (dalam Sunggono, 2001:35), kebijakan publik akan efektif hanya jika diterapkan dan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain, perilaku atau perbuatan individu dalam masyarakat harus sesuai dengan keinginan pemerintah atau negara.

Respon positif dapat timbul dari perasaan responden saat fasilitas yang diberikan oleh organisasi dirasa bermanfaat serta pemberi fasilitas memiliki kompetensi akan fasilitas yang diberikan (Guy & John, 2006:151). Pada indikator *value* pihak dinas merasa diuntungkan dengan adanya aplikasi ini karena masyarakat dapat melakukan pelaporan secara *online* tidak terbatas ruang dan waktu. Sebelum adanya aplikasi ini masyarakat harus melaporkan jalan rusak secara manual sehingga masyarakat tidak bisa melaporkan hanya dengan menggunakan aplikasi. Pihak masyarakat sebagai pengguna layanan juga dapat melaporkan pengaduan jalan rusak dengan efisien dan efektif. Pada awalnya pengaduan juga dapat dilakukan dengan datang langsung ke dinas, namun dalam proses pengaduan secara manual tersebut dinilai kurang efektif dan terlalu lama dalam hal penyampaian informasi terkait kerusakan jalan yang terjadi karena harus melalui beberapa tahap yang lama.

Dengan adanya aplikasi ini dinas merasa pelayanan perbaikan dan pengelolaan jalan dapat berjalan lebih efektif. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan laporan/aduan kerusakan jalan, dan dinas dapat dengan cepat memberi respon penanganan kerusakan jalan

provinsi. Meskipun dalam implementasinya aplikasi ini mendapatkan respon yang belum cukup baik karena pada *Google Play Store* masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa aplikasi ini belum memberikan respon pengaduan yang cepat. Saat ini aplikasi Jalak Loewe sedang dilakukan evaluasi terkait pengaduan yang semakin menurun. Sebuah jaringan *e-government*, yang akan menjadi kunci keberhasilan utama penjamin keberhasilan, akan terbentuk ketika ketiga komponen utama di atas digabungkan. Dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini telah mendapatkan dampak yang cukup positif walaupun ada beberapa kendala yang dialami.

Pada indikator *value* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur telah berhasil memberikan dampak atau nilai yang positif dengan adanya aplikasi ini. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi pelaporan tersebut karena sebelum adanya aplikasi Jalak Loewe masyarakat harus datang langsung ke dinas atau melalui sosial media terkait. Dengan adanya aplikasi ini baik Dinas maupun masyarakat lebih terbantu, nantinya laporan yang masuk akan segera ditindak lanjuti sesuai dengan kewenangan jalan namun jika jalan tersebut bukan kewenangan provinsi maka akan diteruskan kepada pihak terkait. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat semakin memperbaiki kualitas jalan yang ada pada Jawa Timur.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengalami perjalanan yang naik turun selama proses penyusunan skripsi ini; namun, berkat doa, keyakinan, dan dukungan dari berbagai pihak, kesulitan tersebut dapat diatasi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku koordinator Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara
2. Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing dan DPA yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Dr. Tjitjik Rahaju, M. Si. dan Indah Prabawati, S. Sos., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik yang membangun kepada penulis dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman kelas 2020B Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara yang sudah memberikan dukungan.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian yang akan dibahas di bab sebelumnya menunjukkan bahwa platform Jalan Rusak Lapor Dewe (Jalak Loewe) pada unit Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur belum berjalan dengan baik, meskipun ada beberapa masalah terhadap implementasi aplikasi. Hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan narasumber, observasi, serta implementasi elemen pengembangan *e-government* dengan 3 variabel, yaitu *support*, *capacity* dan *value*.

Pada indikator *support* belum cukup baik karena masih terdapat indikator yang masih dinilai kurang karena belum ada menu informasi terkait kewenangan jalan pada aplikasi dan belum dilaksanakan sosialisasi dengan baik. Namun aplikasi ini telah memiliki Surat Keputusan (SK) yang telah disepakati oleh Gubernur. Selain itu, aplikasi ini juga telah memiliki Standar Operasional (SOP) yang jelas. Aplikasi ini juga didukung oleh elemen pendukung yang lain dalam mengembangkan *e-government* seperti Undang-Undang yang jelas serta ditugaskan lembaga bawahan khusus yang mendukung sebagai pelaksana yaitu Unit Pelaksana Teknis yang terbagai dalam 11 UPT.

Pada indikator *capacity* yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur belum cukup memadai karena terdapat permasalahan aplikasi yang perlu dilakukan *maintenance* namun anggaran yang telah ada belum mencakup terkait hal tersebut. Ketersediaan sumber daya finansial yang ada berasal dari dana anggaran pada tahun 2019. Yang kedua adalah kesiapan sumber daya manusia yaitu pihak yang terlibat dalam pengoperasian aplikasi yaitu sebanyak 2 admin dalam aplikasi ini. Sedang dari segi infrastruktur teknologi informasi yang sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pengoperasian aplikasi Jalak Loewe.

Pada indikator *value* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur telah berhasil memberikan dampak atau nilai yang positif dengan adanya aplikasi ini. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi pelaporan tersebut karena sebelum adanya aplikasi Jalak Loewe masyarakat harus datang langsung ke dinas atau melalui sosial media terkait. Dengan adanya aplikasi ini baik Dinas maupun masyarakat dapat lebih terbantu, nantinya laporan yang masuk akan segera ditindak lanjuti sesuai dengan kewenangan jalan namun jika jalan tersebut bukan kewenangan provinsi maka akan diteruskan kepada pihak terkait. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat semakin memperbaiki kualitas jalan yang ada pada Jawa Timur.

Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai implikasi dampak platform Jalak Loewe dalam penanganan jalan rusak pada

unit Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur, maka diberikan beberapa saran yang dimaksudkan untuk menjadi alternatif dalam mengurangi hambatan maupun menyempurnakan platform Jalak Loewe periode selanjutnya. Adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Menambahkan menu informasi terkait ruas jalan daerah mana saja agar masyarakat dapat mengetahui terkait kewenangan jalan yang termasuk dalam kewenangan provinsi dan bukan provinsi.
2. Memberikan sosialisasi melalui sosial media yang lain seperti Instagram, tiktok, atau sosial media yang lain agar dapat menjangkau semua kalangan masyarakat.
3. Meningkatkan anggaran dalam rangka untuk memperbaiki sistem aplikasi agar tidak mengalami gangguan saat digunakan untuk melapor oleh masyarakat.
4. Meningkatkan kesigapan pegawai dalam menangani pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Dengan begitu diharapkan aplikasi ini dapat terus berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Allifiyah, R. A., & Prastyawan, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya). 1, 574–586.
- Budiono, A. S., & Megawati, S. (2024). Implementasi Program Aplikasi SAYANG (Sistem Layanan Pendampingan Dan Perlindungan) Warga Di Kelurahan Tembok Dukuh Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 12(1), 77–90.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Panjang Jalan Menurut Provinsi dan Tingkat Kewenangan Pemerintahan (km), 2022. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/U0V0eFZEZFNiVnByUkdGMInrOTFVVGRHY1ZkVGR6MDkjMw==/panjang-jalan-menurut-provinsi-dan-tingkat-kewenangan-pemerintahan--km---2022.html?year=2022>
- Craig, R. T., & Muller, H. L. (2007). *Theorizing Communication: Reading Accross Traditions*. London: Sage Publication.
- Dwi, D. A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik.
- Eka Andryani, N. (2018). Implementasi Program M-Bonk Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(4).
- Guy, P. B., & John, P. (2006). *Handbook of Public Policy*. London: Sage Publication.

- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Konsep dan Strategi Electronic Government*. Academia Education.
- Iswati, Darmawan, A., & Novaria, R. (2024). Implementasi Kebijakan Pencegahan Stunting Melalui Program Kelas Pengantin Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 79-84.
- Jalma, H., Aromatica, D., & Ariany, R. (2022). Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 163-192.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., M.B, H. A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Sage Publikations.
- Moleong. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Noegroho, A., & Santoso, T. (2022). Implementasi Aplikasi Manajemen Dalam Mendukung Patroli Laut. *Jurnal Administrasi Negara*, 265-290.
- Olsen, J. P. (2006). Maybe Its Time to Rediscover. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1-24.
- Putri, I., Vestikowati, E., & Garis, R. R. (2024). Implementasi Program Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Oleh DISKOMINFO Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 250-260.
- Sahar, N. (2022). Implementasi E-Procurement Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. *Arajang: Jurnal Ilmu Sosial Politik*, 5(2), 163–179.
- Sasmito, C., & Nawangsari, E. R. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Batu. *Journal of Public Sector Innovation*, 68-74.
- Sidharan, R., & Simatupang, T. (2009). Managerial Views Of Supply Chain Collaboration An Empirical Study. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 248-259.
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 1-19.
- Sunggono, B. (2001). *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Sinar Grafika.
- Winarso, & Nurbudi, I. (2016). *Pengelolaan Pengaduan Untuk Perbaikan Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Yulistivira, A., Ariany, R., & Putera, R. E. (2023). Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Mobile Cegah Stunting (Ayo Ceting) Di Puskesmas Andalas Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 16-28.
- Li, Y., & Qiu, S. (2022). More “Government”, less “Governance”: Chinese public employees’ preferences for governing public service delivery. *Policy Studies*, 422-442.
- Zayanti Mandasari. (2021). *Jalan Rusak dan Cara Melaporkannya*. Ombudsman.Go.Id.<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--jalan-rusak-dan-cara-melaporkannya>