

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNANCE* MELALUI PENERAPAN APLIKASI ‘OGAN LOPIAN’ BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN PURWAKARTA JAWA BARAT

**Septiana Wulan Hapsari¹, Erika Oktavianingtias², Betasari Zakiyah³
Yuni Kurniasih**

Universitas Tidar, Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara, Jawa Tengah 56116,
Telp. (0293) 364114 Fax. (0293) 362438

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: 1septiwl88@gmail.com, 2erikaoktavianingtias22@gmail.com, 3zakiyahbetasari55@gmail.com

ABSTRACT

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah upaya dari negara untuk memenuhi kewajibannya kepada masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara. Hal ini didasari oleh amanat Undang – Undang Dasar Tahun 1945. Namun kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih belum efektif dan efisien, oleh karenanya pemerintah mulai menerapkan konsep E-Governance. Salah satu pemerintah daerah yang mulai menerapkan konsep ini adalah Kabupaten Purwakarta, yaitu dengan menciptakan aplikasi ‘Ogan Lopian’ sebagai upaya pelayanan publik di bidang kesehatan. Tujuan dari adanya jurnal ini adalah untuk mengetahui bagaimana aplikasi ‘Ogan Lopian’ dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Purwakarta dan mengetahui kelemahan serta kelebihan dari aplikasi ini, yang mana nantinya dapat diperbaiki serta dapat diadopsi oleh daerah lain. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi Pustaka. Hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dari aplikasi ‘Ogan Lopian’ di bidang kesehatan ini sudah memenuhi indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yaitu responsiveness, responsibility dan accountability. Namun meskipun begitu, masih terdapat beberapa kekurangan dalam aplikasi ‘Ogan Lopian’ dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan aplikasi ini akibat dari minimnya sosialisasi yang diberikan..

Keywords Pelayanan Publik, E-Governance, ‘Ogan Lopian’.

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah upaya dari negara untuk memenuhi kewajibannya kepada masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang, jasa serta pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara negara [1]. Dalam hal ini pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik (2010:6) adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik serta pelayanan administratif seperti seperti dalam pendidikan, pekerjaan, usaha, komunikasi

dan informasi, sumber daya alam, kesehatan, lingkungan hidup, jaminan sosial, energi, ekonomi, perhubungan, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab penyelenggara negara seperti instansi atau lembaga negara untuk memenuhi kebutuhan dan amanat perundang-undangan [2]. Dasar amanat penyelenggaraan negara adalah Undang-Undang Dasar Tahun 1945, dimana tujuan dari didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk menyejahterakan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik ini

didukung dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [1].

Namun kita sadari bahwasannya kondisi dari penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum sepenuhnya patuh dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017, dimana dalam penelitian terhadap 22 pemerintah provinsi yang dinilai menunjukkan hasil sebanyak 27,27% atau 6 provinsi yang berada di zona hijau atau tinggi, 45,45% atau 10 provinsi berada di zona kuning atau sedang dan 27,27% atau 6 provinsi berada di zona merah atau rendah. Kemudian, dilanjutkan penilaian terhadap 107 pemerintahan kabupaten (pembab), dimana hasil menunjukkan sebanyak 44,86% atau 47 pembab yang berada dalam zona merah, 42,99% atau 46 pembab berada dalam zona kuning dan 12,15% atau 13 pembab berada dalam zona hijau. Selanjutnya pada penilaian kepatuhan di pemerintah kota (pembkot) didapatkan bahwa sebanyak 17,78% atau 8 pembkot masuk dalam zona merah atau rendah, 48,89% atau 22 pembkot berada dalam zona kuning atau sedang dan 33,33 atau 15 pembkot berada dalam zona hijau. Dalam riset tersebut, penilaian didasarkan pada beberapa aspek seperti rendahnya fasilitas terhadap penyediaan

layanan berkebutuhan khusus, disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan anak-anak. Kemudian, rendahnya ketersediaan informasi serta tata cara untuk menyampaikan pengaduan, selanjutnya tidak dipublikasikannya biaya atau tarif terhadap layanan atau pencantuman kata gratis dimana hal ini dilakukan untuk mengantisipasi pungutan liar. Dengan didasari hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman, dapat kita lihat bahwasannya masih terdapat pelayanan, baik di tingkat pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten maupun pemerintah kota, yang statusnya berada dalam zona merah (rendah) atau dapat dikatakan tidak sesuai dengan peraturan yang sudah diterbitkan [3]. Untuk memperbaiki keadaan tersebut, pemerintah mulai mengubah sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang awalnya manual dengan berbasis teknologi informasi.

Konsep E-Governance digunakan untuk menjawab kebutuhan pemerintah dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dan tuntutan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta terbuka. E-Governance sendiri merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi serta pelayanan pemerintah kepada masyarakat (United Nations, 2006) [4]. Penerapan E-Governance di Indonesia

didukung dengan peraturan yang ada seperti Undang- Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, Peraturan pemerintah RI No. 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, dan Peraturan Bupati Purwakarta tahun 2013 tentang pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Purwakarta.

Pengembangan E-Governance saat ini bukan hanya dilakukan oleh pemerintah pusat namun juga pemerintah daerah, yang mana mereka berlomba-lomba membuat inovasi di bidang E-Governance. Salah satu pemerintah daerah tersebut adalah Kabupaten Purwakarta Jawa Barat yang memiliki luas wilayah mencapai 971,72 km² dengan 17 kecamatan, 183 desa dan 9 kelurahan dan dengan jumlah penduduk mencapai 953.414 orang. Dimana sebelum adanya E-Governance, pelayanan publik yang diberikan lebih bersifat manual dimana masyarakat harus datang dan mengantri secara langsung ke instansi atau dinas sesuai dengan kebutuhannya. Kemudian sistem perizinan yang masih berbelit seperti yang di jelaskan dalam pernyataan Bupati Purwakarta, Tubagus Lily Hambali Hasan, pada tanggal 27 Agustus 2007, “Sistem pelayanan perizinan yang selama ini berjalan, harus ditempuh melalui beberapa pintu dinas.

Ini mengakibatkan penuntasan yang cukup berbelit dan tidak ada kepastian waktu selesainya” tuturnya. Berdasarkan beberapa alasan tersebut, kemudian pada tahun 2008 Dedi Mulyadi sebagai Bupati Purwakarta membentuk sebuah layanan yang bernama SMS Center yaitu layanan pesan singkat yang dapat diakses oleh semua masyarakat dengan mengirimkan saran, kritik, dan keluhan di nomor 0812129777. Hal ini memudahkan karena masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke instansi [5]. Dengan informasi tersebut pemerintah kemudian membuat kebijakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat [6].

Salah satu bentuk kebijakan pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal adalah dengan membuat aplikasi ‘Ogan Lopian’ atau ‘Sampurasun Ogan Lopian’. Aplikasi ini merupakan perpanjangan dari bentuk kebijakan pelayanan yang telah diterapkan sebelumnya, seperti SMS Center, Durupadi dan Semar. SMS Center merupakan layanan media keluhan dari masyarakat, sedangkan Durupadi merupakan layanan di bidang kesehatan dimana dokter jemput pasien, dan Semar sendiri merupakan aplikasi panggilan ambulance. Seiring dengan perkembangan zaman dan dengan adanya E-Governance,

pemerintah Kabupaten Purwakarta akhirnya membuat aplikasi ‘Ogan Lopian’ yang dapat didownload melalui play store. Aplikasi ini dibuat untuk menyatukan layanan-layanan yang sebelumnya sudah ada sehingga membuat pelayanan dapat terintegrasi dalam satu sistem dimana masyarakat dapat dengan mudah untuk mengaksesnya. Dalam aplikasi ini terdapat beberapa layanan yang disediakan diantaranya adalah layanan kesehatan seperti dokter, bidan ataupun ambulance, kemudian bidang pekerjaan, pariwisata, serta layanan keluhan masyarakat [7].

Tujuan dari adanya jurnal ini adalah untuk mengetahui bagaimana aplikasi ‘Ogan Lopian’ dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Purwakarta dan mengetahui kelemahan serta kelebihan dari aplikasi ini, yang mana nantinya dapat diperbaiki serta dapat diadopsi oleh daerah lain.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada bagaimana aplikasi ‘Ogan Lopian’ sebagai penerapan dari E-Governance di Kabupaten Purwakarta dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat secara maksimal khususnya pada pemenuhan kebutuhan pelayanan dalam bidang kesehatan dengan

metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2014), adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya secara menyeluruh dan dengan cara mendeskripsikannya ke dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [8]. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka yaitu pengumpulan data yang bersumber kepustakaan penelitian terdahulu dan data lainnya. Kemudian setelah diperoleh data, data dianalisis menggunakan model kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2008), yaitu dengan langkah sebagai berikut : [9]

- 1) Reduksi data, yaitu dengan memilih dan memilih hal-hal pokok yang relevan
- 2) Penyajian data, yaitu untuk mempermudah gambaran data untuk kemudian dipilah menurut kelompoknya
- 3) Verifikasi dan penarikan kesimpulan, yaitu proses yang dilakukan di awal sampai dengan akhir penelitian hingga kemudian ditarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Berbasis E-Governance

Pelayanan publik adalah sebuah usaha (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan menurut Kurniawan dalam Rahadian, 2019 [10]. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di Era Revolusi Industri 4.0 sebuah pelayanan publik dituntut adanya inovasi. Dimana yang dulunya sistem pelayanan publik masih dilakukan secara manual, saat ini harus mulai dilakukan sebuah inovasi teknologi untuk memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yakni dengan menerapkan konsep E-Governance.

E-Governance merupakan sebuah konsep untuk menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan, dan murah antara Pemerintah dan Masyarakat (G2C), Pemerintah dan Pelaku Usaha (G2B), Pemerintah dan Pemerintah (G2G), serta Interaksi Internal Manajemen Pemerintah / Pemerintah ke Aparaturnya (G2E).

Menurut Indrajit, 2006 “Pelayanan publik berbasis E-Governance merupakan sebuah implementasi dari konsep (*G2C/ Government to Citizen*) yakni sebuah aplikasi pengembangan dimana Pemerintah membangun teknologi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperbaiki hubungan interaksi antara Pemerintah dan masyarakat” [11]. Konsep E-Governance ini dibuat oleh Pemerintah melalui penciptaan kanal-kanal akses sistem pelayanan agar masyarakat dapat menjangkau Pemerintah dalam rangka menyelesaikan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Perkembangan Pelayanan Publik E-Governance di Purwakarta

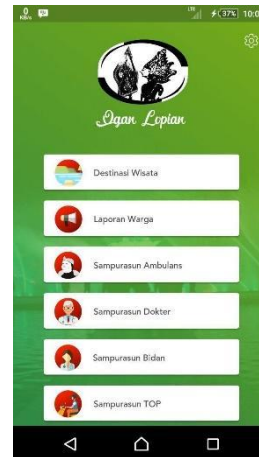
Dinamika perkembangan digitalisasi yang sangat pesat, mengharuskan pemerintah melakukan perubahan kinerja dari desain yang lama menjadi desain baru yang lebih baik dan mampu memberikan peningkatan kinerja yang tinggi dalam organisasi. Melalui konsep E-Governance memberikan peluang kepada pemerintah untuk dapat membangun e-bisnis khususnya yang mengacu pada penyediaan pelayanan publik secara elektronik kepada masyarakat.

Salah satu pelaksanaan E-Governance adalah yang dilakukan oleh pemerintah di Purwakarta. Dalam rangka memberikan

pelayanan yang bermutu dan berkualitas baik, pemerintah Purwakarta melaksanakan sebuah pengembangan E-Governance dalam kegiatan pelayanan publiknya. Selain itu, keseriusan Pemerintah Purwakarta juga ditunjukkan dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Purwakarta Tahun 2013 tentang pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Purwakarta. Inovasi digital pelayanan publik, Pemerintah Purwakarta memanfaatkan sebuah sistem aplikasi yang berbasis internet untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses kebutuhan pelayanan di daerah Purwakarta.

Adapun aplikasi yang dimaksud yakni sebuah sistem aplikasi pelayanan yang memuat beberapa menu terkait kebutuhan masyarakat dengan nama ‘Ogan Lopian’. Aplikasi ini memuat beberapa fitur-fitur diantaranya adalah Sampurasun Ambulans, Sampurasun Dokter, Sampurasun Bidan [12], yang dipergunakan dalam rangka mengatasi permasalahan kesehatan masyarakat agar lebih tertangani dengan cepat, tanggap, efektif, dan efisien.

Gambar Menu dalam Aplikasi ‘Ogan Lopian’



Sumber Foto: apkpure.com

Gambar di atas merupakan tampilan layar dari aplikasi ‘Ogan Lopian’. Dapat dilihat bahwa dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu yang digunakan sebagai kanal akses oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta kepada masyarakatnya untuk memperoleh pelayanan publik dengan mudah. Adapun menu yang ada meliputi Destinasi Wisata, Laporan Warga, Sampurasun Ambulans, Sampurasun Dokter, Sampurasun Bidan, dan Sampurasun TOP.

Penerapan Aplikasi E-Governance ‘Ogan Lopian’ Bidang Kesehatan dalam Pelayanan Publik di Purwakarta

Aplikasi ‘Ogan Lopian’ bidang kesehatan diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta sejak bulan Juli tahun 2017 lalu. Dalam menu aplikasi ‘Ogan Lopian’ ini masyarakat dapat mengakses berbagai kebutuhan, khususnya bidang pelayanan kesehatan melalui aplikasi

Sampurasun Ambulans, Sampurasun Dokter, dan Sampurasun Bidan [12].

1) Sampurasun Ambulans adalah sebuah fitur untuk layanan penjemputan ambulans untuk orang sakit yang memerlukan penanganan lebih lanjut ke rumah sakit, puskesmas, atau dalam melakukan panggilan dokter maupun bidan. Fitur ini akan menjadi fasilitator antar Dinas Kesehatan Purwakarta dengan masyarakat agar mendapatkan tindak lanjut kesehatan secara cepat. 2) Sampurasun Dokter, merupakan sebuah fitur yang memudahkan masyarakat Purwakarta untuk mendapatkan pelayanan dokter secara langsung agar masyarakat tidak perlu mengantri atau mencari tempat layanan kesehatan yang terbatas. Masyarakat cukup menggunakan aplikasi untuk menghubungi dokter terdekat dan dokter akan langsung berkunjung ke rumah. 3) Sampurasun Bidan, merupakan sebuah fitur yang diperuntukkan bagi masyarakat Purwakarta khususnya ibu hamil. Dengan mengakses fitur ini, ibu hamil dapat memanggil bidan ke rumah dalam rangka pengecekan kesehatan ibu dan calon bayi.

Dalam mengakses aplikasi ini, masyarakat Purwakarta dipermudah dengan cukup membuat akun dalam aplikasi dan memasukkan email serta nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP), adapun apabila terdapat masyarakat yang tidak mempunyai

smartphone diberikan bantuan dengan hanya cukup menghubungi call center ke nomor 0857 37814884.

Keberadaan aplikasi ‘Ogan Lopian’ ini diterima dengan baik oleh masyarakat di Purwakarta, dan pelayanan publik juga semakin meningkat karena adanya efisiensi waktu. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya antusiasme masyarakat yang menggunakan aplikasi ini, terlihat dari rating di *Play Store*.

Gambar tampilan penggunaan aplikasi ‘Ogan Lopian’ di *Play Store*.



Sumber foto: google play store

Dari gambar di atas terlihat jelas bahwa aplikasi ‘Ogan Lopian’ ini sudah mencapai rating yang cukup tinggi yakni 4 dari 5 dengan jumlah unduhan yang telah mencapai lebih dari 500 pengguna.

Oleh karenanya, pelayanan yang diberikan oleh Pemkab Purwakarta kepada masyarakat dengan adanya aplikasi ini terus ditingkatkan bukan hanya dari segi kualitas aplikasi yang digunakan, akan tetapi kualitas pelayanan yang diiringi oleh kinerja birokrasi.

Menurut Hardiyansyah (2011:53) dalam [12], terdapat 3 ukuran kualitas pelayanan publik, yakni:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas yang merupakan sebuah ukuran daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan *customers*.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas yang merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholder*, seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemkab Purwakarta melalui aplikasi ‘Ogan Lopian’ Bidang Kesehatan, yang pertama dilihat dari dimensi *Responsiveness*, dibuktikan dengan adanya respon pengelola aplikasi ‘Ogan Lopian’ terkait beberapa laporan dan tuntutan dari masyarakat Purwakarta sebagai pengguna aplikasi. Respon petugas termasuk cepat dimana setelah beberapa menit masyarakat menelpon pelayanan kesehatan lewat aplikasi, langsung

mendapat respon dari petugas untuk kemudian para admin menyambungkan ke dinas-dinas terkait untuk segera mengirimkan pelayanan ambulans, dokter, maupun bidan ke rumah warga. Hal ini didasarkan pada pernyataan Bupati Purwakarta, Dedi Mulyadi “bagi warga yang sudah memiliki smartphone berbasis android bisa langsung akses melalui aplikasi. Bagi yang tidak punya atau SMS Center yang bisa digunakan melalui 085737814884. Kalau tidak punya juga bisa langsung datang ke dokternya. Kita sediakan 1 dokter untuk 3 desa.” dikutip dari <https://ppid.purwakartakab.go.id/detailberita/berita/17/berita>.

Kedua, dilihat dari dimensi *Responsibility* yang sudah dikatakan baik. Dimana pemerintah Kabupaten Purwakarta mempunyai tanggung jawab penuh dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang dibuktikan dengan perbaikan berbagai laporan pengaduan dari masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Hal ini dibuktikan dengan adanya menu Laporan Warga yang termuat dalam aplikasi ‘Ogan Lopian’. Adapun fungsi menu ini sebagai sarana pengaduan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Purwakarta.

Gambar Menu dalam Aplikasi ‘Ogan Lopian’



Sumber gambar: *Play Store*

Ketiga, dilihat dari dimensi *Accountability* pelaksanaan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan aplikasi ‘Ogan Lopian’ yang sudah cukup baik. Akan tetapi masih memerlukan berbagai pembenahan sistem aplikasi seperti kurangnya kemudahan akses masyarakat terhadap aplikasi. Namun hal ini langsung mendapatkan perhatian dari Pemerintah Kabupaten Purwakarta khususnya melalui Bagian Humas Diskominfo Purwakarta dengan dilakukan pembenahan aplikasi. Hal ini dibuktikan dengan peluncuran layanan kedaruratan call center 112. Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika setempat, Suhandi, mengatakan, “layanan kedaruratan 112 tersebut bagian dari peningkatan aplikasi layanan pengaduan berbasis aplikasi, ‘Ogan Lopian’.”. Dikutip dari <https://megapolitan-antaranews.com.cdn.ampproject.org/v/s/megapolitan.antaranews.com/amp/berita/42600/p>

urwakarta-luncurkan-layanan-kedaruratan-call-center-112

Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi ‘Ogan Lopian’

Penggunaan sebuah aplikasi dalam pelaksanaan E-Governance khususnya bidang pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari sebuah kelebihan dan kekurangan sistem tersebut. Seperti halnya aplikasi yang dikembangkan oleh Pemkab Purwakarta dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi ‘Ogan Lopian’ bidang pelayanan kesehatan.

Adapun aplikasi ‘Ogan Lopian’ ini mempunyai berbagai kelebihan, diantaranya:

- 1) Memudahkan akses masyarakat khususnya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan seperti ambulans, dokter, dan bidan
- 2) Masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dan cepat dengan penggunaan aplikasi ini
- 3) Masyarakat menjadi lebih irit biaya karena dalam mengakses layanan kesehatan cukup menggunakan aplikasi tanpa harus ada biaya transport ke unit kesehatan terdekat.

Akan tetapi aplikasi ‘Ogan Lopian’ masih mempunyai beberapa kelemahan, diantaranya:

- 1) Beberapa masyarakat masih belum dapat mengakses aplikasi karena kesulitan dalam proses pendaftaran
- 2) Beberapa masyarakat masih belum memahami cara menggunakan aplikasi ‘Ogan Lopian’ meskipun sudah mendaftar.

4. SIMPULAN

Penggunaan Aplikasi ‘Ogan Lopian’ bidang pelayanan kesehatan merupakan sebuah upaya pelayanan publik berbasis E-Governance yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui fitur program Sampurasun Ambulans, Sampurasun dokter, dan Sampurasun Bidan. Dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi ‘Ogan Lopian’, berhasil memudahkan masyarakat untuk mendapat akses layanan kesehatan dengan mudah, cepat, dan hemat biaya.

Akan tetapi, aplikasi ini masih terdapat beberapa kekurangan yang membutuhkan pematangan serta pemantapan sumber daya infrastruktur, dan SDM pengelola sistem untuk menunjang keberhasilan Pelayanan Publik berbasis E-Governance di Purwakarta. Terlepas dari kelemahan ini, aplikasi ‘Ogan Lopian’ bisa menjadi sebuah inovasi bagi pemerintah

daerah lain khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Saran untuk permasalahan yang terjadi pada aplikasi ‘Ogan Lopian’ adalah,

- 1) Perbaiki sistem aplikasi setiap bulannya dengan adanya pembaruan pada aplikasi ‘Ogan Lopian’ maka aplikasi menjadi mudah untuk digunakan.
- 2) Memberikan sosialisasi pada masyarakat di tiap desa, yang dilakukan oleh pemerintah desa mengenai aplikasi ‘Ogan Lopian’, dalam penggunaan maupun manfaat dari aplikasi ‘Ogan Lopian’.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sudaryanti, Endang Tri. (2012). *Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat (Studi Penelitian Di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul)*. Jurnal Riset Daerah. Vol 11 No 2. Hal 1778 – 1788
- [2] PIKIR, K. T. D. K. (2011). A. *Kajian Teori. Proses Produksi Program Acara Bursa Niaga Di Stasiun Riau Televisi (Rtv) Pekanbaru*, 8.
- [3] Ombudsman Republik Indonesia. 2017. *Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman*. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia

- [4] Dhevina E, Ihsanira. (2018). *E-Governance : Inovasi dalam strategi komunikasi*.
https://setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi (diakses tanggal 21 November 2020).
- [5] Tempo.co.2017. Purwakarta Bentuk Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu. Tempo.co. Diakses pada 07 April 2021 pukul 20:18 WIB
<https://nasional.tempo.co/read/106316/purwakarta-bentuk-badan-penanaman-modal-pelayanan-terpadu>
- [6] Kabupaten Purwakarta. *Profil Daerah*.
<https://jabarprov.go.id/index.php/pages/id/1054> (diakses tanggal 21 November 2020)
- [7] Administrator. 2017. Aplikasi ini memudahkan pelayanan pemerintah pemkab purwakarta untuk warga.
<https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01282912/aplikasi-ini-mudahkan-pelayanan-pemkab-purwakarta-untuk-warga-405026>
(diakses tanggal 21 November 2020)
- [8] Wirawan, Vani.2020. *Penerapan E-Governance Dalam Menyongsong Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia*. Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan. Vol.1 No.1
- [9] Massruroh, D.M, Sardjono, S & Halik, A.2019. *Pengaruh Harga, Sosial Media Marketing Dan Brand Equity Terhadap Customer Purchase Decision Melalui Customer Response Sebagai Variabel Intervening Pada Jamah Umrah Pt Saraya Anugrah Di Sidoarjo*. JEB17: Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.4 No.2
- [10] Rahadian, A. H. (2019, May). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. In *Prosiding Seminar STIAMI* (Vol. 6, No. 1, pp. 85-94).
- [11] Damnik, M.P, Purwaningsih, E.H.2017. *E-Governance Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau)*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media. Vol.21 No.2
- [12] Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis E-Governance: studi kasus aplikasi ‘Ogan Lopian’ Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- [13] Antaranews Megapolitan.(2018, 10 Agustus).Purwakarta Luncurkan Layanan Kedaruratan Call Center 112. Diakses dari <https://megapolitan-antaranews.com.cdn.ampproject.org/v/s/megapolitan.antaranews.com/amp/berita/>

42600/purwakarta-luncurkan-layanan-
kedaruratan-call-center-112

- [14] PPID Kabupaten Purwakarta. (2017, 17 Juli). Aplikasi Ini Mudahkan Pelayanan Pemkab Purwakarta Untuk Warga. Diakses dari <https://ppid.purwakartakab.go.id/detailberita/berita/17/berita>