



KUALITAS PELAYANAN INFORMASI COMMAND CENTER PADA DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA KEMENTERIAN PUPR

COMMAND CENTER INFORMATION SERVICE QUALITY AT THE DIRECTORATE GENERAL GENERAL OF HIGHWAYS MINISTRY OF PUBLIC WORKS

Sheva Rahmawati¹, Lena Satlita²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Article history:

Diterima 09-03-23

Diperbaiki 05-04-23

Disetujui 14-04-23

Kata Kunci:

Kualitas, Pelayanan Publik, Command Center Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan informasi *Command Center* yang berbasis digital pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR. Urgensi dalam penelitian ini dikarenakan adanya kekurangan dalam bentuk dukungan, kemampuan dan manfaat dalam pelaksanaan pelayanan publik di lokasi Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber datanya berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ditjen Bina Marga mempublikasikan proses pelayanan secara terbuka dan mudah diakses melalui situs web. Situs web ini berisi informasi tentang organisasi, tugas, kebijakan, anggaran, lokasi, dan kontak pejabat. Publik dapat mengakses layanan melalui binamarga.pu.go.id dan memberikan saran, kritik, atau pengaduan. Layanan *Command Center* Bina Marga digunakan untuk melaporkan masalah jalan dan jembatan nasional, serta mengakses informasi publik. Layanan ini tersedia 24/7 dan tanggapan diberikan kepada pengguna. Adapun faktor pendukungnya berupa: kualitas sistem teknologi, layanan pelanggan, proses pengaduan, komunikasi dan kecepatan respons, serta jaminan keamanan. Dan faktor penghambatnya berupa: kualitas operator SDM, sumber daya pendanaan, semangat dan motivasi pegawai serta masyarakat, adapun pemeliharaan dan perawatan dengan aspek desain.

ABSTRACT

Keywords:

Command Center, Directorate General of Highways, Ministry of PUPR, Public Service Quality

This research focuses on assessing the digital-based information service provided by the Command Center of the Directorate General of Highways, Ministry of Public Works and Housing (PUPR) to determine its overall quality. The study aims to identify deficiencies in the implementation of this public service through field research. Through field research using a qualitative descriptive method, deficiencies in the service are identified. The findings reveal that the service has elements of support, capacity, and value. The organization demonstrates transparency by publishing service processes on their website, although improvements for better functionality are necessary. The Bina Marga Command Center allows the public to report issues and access relevant information. Factors supporting the service include technological quality, customer service, complaint handling, communication speed, and security measures. On the other hand, hindering factors include human resource quality, funding, motivation, and maintenance and design aspects. The research highlights the strengths and weaknesses of the digital-based information service provided by the Command Center of the Directorate General of Highways. It provides valuable insights for improvement, such as enhancing the website and application functionality, investing in human resources and funding, and addressing maintenance and design issues.

1. Pendahuluan

Adanya tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah agar menjadi lebih baik. Berdasarkan pemaparan dari OMBUDSMAN Republik Indonesia (2023) dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk. Hasil penilaian terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022, diperoleh hasil sebesar 52,96% jumlah instansi yang masuk zonasi hijau. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%). Di mana dari data tersebut menunjukkan bahwa diperlukannya atensi secara khusus kepada sistem pelayanan publik di Indonesia khususnya dalam sistematika pelayanan publik secara digital di Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR.

Selaras dengan adanya UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara. Serta di dalam pemaparan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur prinsip – prinsip pemerintahan dan efektifitas fungsi pemerintahan.

Dalam aturan Presiden No. 76 Tahun 2013 dijelaskan tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan di tata kelola pemerintahan. Di mana perlu diadakannya inovasi pelayanan publik salah satunya dengan melakukan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun peningkatan pelayanan publik yang dimaksudkan adalah di kondisi sekarang ini sistem pelayanan informasi publik sudah berbasis digital dan mulai dilakukan pemerataan secara bertahap di Indonesia.

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dikenal sebagai *e-government* dikarenakan *e-government* memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, namun perlu adanya peran aktif dari berbagai pihak dalam pengembangan dan implementasinya. Menurut Khoiruddin & Harsono (2019), ada beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia, seperti kurangnya ketersediaan infrastruktur TIK, kurangnya keterampilan dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta masih adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem *e-government* yang dianggap belum terlalu aman dan dapat dipercaya. Untuk mengatasi kendala tersebut, perlu adanya dukungan dan koordinasi yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta dalam pengembangan dan implementasi *e-government*.

Sebagaimana fokus penelitian ini adalah pada Kementerian PUPR yang mengupayakan sistem pelayanan publik secara digital yang bergerak di bidang

pekerjaan umum dan perumahan rakyat seperti pembangunan jalan dan jembatan yang menjadi akses transportasi untuk warga sebagai pengguna jalan. Kementerian PUPR selama ini menjalankan tugas dan peranannya dalam melayani masyarakat dalam menerima keluhan, seputar pertanyaan terkait kondisi jalan / jembatan yang rusak, dan lainnya. Hal ini selama belum dialihkan ke sistem pelayanan secara digital dinilai cukup lambat dikarenakan daya tampung untuk berkonsultasi atau untuk mendapatkan informasi terbatas secara offline. Oleh karena itu, semenjak dialihkan secara online melalui pelayanan informasi *command center* cukup aktif dikarenakan banyak cara yang disediakan untuk menghubungi pihak Dirjen Bina Marga PUPR tersebut. Untuk mendapatkan pelayanan dari *command center* dapat diakses melalui *web chat* di *website chat* Bina Marga <https://binamarga.pu.go.id> atau langsung menghubungi *WhatsApp command center* Bina Marga di nomor 082288858884. Layanan ini dibuat oleh Bina Marga untuk mengajak peran serta masyarakat berperan aktif dalam penyelenggaraan jalan dan jembatan nasional, dalam hal ini partisipasi langsung masyarakat pengguna jalan dan jembatan dibutuhkan dalam memberikan informasi atau mengadukan terkait kondisi jalan dan jembatan di Indonesia dengan memanfaatkan teknologi mobile. *Command center* juga merupakan bentuk transparansi Direktorat Jenderal Bina Marga terhadap masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan jalan dan jembatan nasional.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kementerian PUPR) melalui penyusunan Renstra Kementerian PUPR dikatakan dengan jelas bahwa program-program Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 adalah dengan melakukan pengarusutamaan transformasi digital sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti usaha untuk melakukan optimalisasi teknologi digital dalam rangka meningkatkan daya saing bangsa dan sumber pertumbuhan ekonomi Indonesia di masa depan khususnya yang ada di Bina Marga (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2020).

Selama ini terdapat dua program pelayanan publik di PUPR di antaranya jalan kita dan jeli. Dengan penjelasan; jalan kita merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Direktorat Bina Teknik Jalan dan Jembatan, Direktorat Jenderal Bina Marga untuk mendapatkan data dan informasi pelaksanaan operasi dan pemeliharaan jalan nasional yang aktual, akurat, transparan, dan akuntabel. Kemudian Jeli, yang merupakan layanan informasi ke Bina Margaan. Layanan ini dapat diakses dari *website* PUPR secara langsung. Di mana dibahas bahwa program ini memberikan ruang hak masyarakat untuk mengetahui tentang keberadaan PUPR termasuk tanah, jalan jembatan dan fasilitas umum yang dibangun pemerintahan lainnya.

Serta yang terbaru hasil inovasi adalah, *command center*. *command center* merupakan pelayanan informasi dari dan untuk masyarakat yang diberikan secara cepat selama 24 jam non stop. *Command center* Bina Marga adalah pelayanan informasi jalan dan jembatan, yang informasinya untuk pimpinan maupun untuk masyarakat. Layanan *command center* ini tidak hanya memantau jalan dan jembatan nasional namun juga memantau dampak gempa atau bencana alam lainnya terhadap kondisi jalan dan jembatan nasional. Dengan adanya *command*

center maka mengantisipasi potensi gangguan konektivitas infrastruktur jalan dan jembatan.

Pelayanan publik informasi *command center* ini dinilai lebih lengkap dibandingkan program pelayanan sebelumnya. Di mana proses pelayanannya setiap hari ada operator melaksanakan pelayanan yang dilakukan 24 jam untuk memantau serta mencari informasi berita terkait jalan dan jembatan nasional. Dengan ini, dalam mencari informasi *command center* terhubung dan bekerja sama dengan BMKG, Tim Sar, Jasa Marga, Korlantas, Dirjen Hubdar, dan media massa (cetak maupun elektronik). Bila *command center* mendapat informasi seputar jalan dan jembatan nasional dari salah satu sumber tersebut maka informasi akan segera di cek untuk memastikan apakah termasuk dalam ruas jalan atau jembatan nasional melalui gisportal.binamarga.pu.go.id/arcgis/. Jika benar, operator akan segera meneruskan informasi laporan pada subdit ADPS, kemudian memasukkan laporan ke dalam complaint management, setelah itu informasi akan diteruskan kepada Dir. Preservasi, PE. Preservasi dan Kepala Balai untuk ditindak lanjuti. Kemudian Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) akan segera menilik lokasi dilapangan untuk merespon informasi atau aduan yang disampaikan, kemudian PPK akan melakukan verifikasi.

Jika proses sudah selesai maka PPK akan memberi laporan kepada Kepala Balai dan Kepala Balai akan melaporkan kepada *command center* bahwa informasi atau aduan sudah ditangani dan diselesaikan. Setelah dinyatakan selesai maka tim *command center* akan mengganti status pada laporan complaint management bahwa informasi atau aduan sudah selesai. Kemudian selanjutnya, untuk informasi yang masuk dari publik proses pelayanannya bisa berdasarkan informasi yang masuk dari *WhatsApp* dan *website*. Di mana langkahnya masyarakat dapat menghubungi *command center* di *WhatsApp* dengan nomor 082288858884 dan akan langsung terhubung dengan layanan *command center*, kemudian akan ditangani dengan SOP yang berlaku.

Keunggulan layanan *command center* adalah layanan ini tidak perlu mendownload aplikasi hanya dengan *WhatsApp* ataupun *website* maka pengguna layanan dapat dengan mudah meminta layanan informasi maupun memberikan informasi serta aduan terkait jalan dan jembatan nasional. Layanan *command center* memberikan pelayanan secara cepat non stop bagi pengguna layanan tanpa dibatasi dengan jam kerja. Berikut data – data yang yang didapat peneliti dari *command center* dengan rata – rata perhari nya yang terdiri dari data pengunjung, laporan masuk, kepuasan pengguna, serta durasi obrolan:

Tabel 1. Data Rata-rata *Command Center*

Tahun	Jumlah KTP-el Kepercayaan
2018	31
2019	33
2020	33
2021	30
2022 s.d bulan Mei	28

Sumber : Direktorat Jenderal Bina Marga, 2023

Berdasarkan latar belakang di atas, bentuk usaha dari pemerintah dalam meningkatkan dalam kemajuan dari penerapan sistem pelayanan secara digital / e-government ini terjadi pada april 2004, di mana pemerintah mulai mengajukan suatu permohonan untuk seluruh warga negara Indonesia seperti pengurusan SIM, nomor pajak, bahkan hingga paspor menggunakan sistem secara online Shafira (2021). Menurut Sosiawan (2008) pemanfaatan e-Government diperlukan di Indonesia karena perubahan pada kehidupan bangsa dan negara secara fundamental, dari sistem pemerintahan otoriter dan sentral ke dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan menetapkan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan yang dimaksud ialah perubahan di mana pemerintah dituntut menjadi pemerintahan yang transparan, bersih dan dapat menjawab tuntutan dengan baik. Namun, dalam pelayanan publik *command center* ini juga masih ada keterbatasan seperti jumlah SDM yang belum memadai, SDM operator dalam layanan *command center* ini sangat terbatas sehingga mempengaruhi dalam kinerja operator dalam memberikan pelayanan. Selain itu keterbatasan juga terdapat fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan, seperti dari hasil pra survei penulis di lapangan handphone yang digunakan untuk memberi pelayanan hanya satu sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal. Hambatan lainnya yang ditemukan penulis dari hasil pra survei adalah tingkat kesadaran masyarakat untuk ambil bagian dalam pelaksanaan jalan dan jembatan nasional masih rendah, hal tersebut diungkapkan oleh coordinator *command center*.

Adapun teori dipergunakan oleh peneliti dalam menunjang fokus penelitian pelayanan di *command center* ini didasari indikator yang relevan sebagaimana menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK school of Government (2003) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor pelayanan publik digital, di antaranya sebagai berikut :

1. *Support* (dukungan) yaitu tidak hanya sekedar mengikuti tren ataupun wacana namun benar disepakati dengan benar untuk mengimplementasikan konsep *e-Government*.
2. *Capacity* (Kemampuan) yaitu kewenangan pemerintah untuk mewujudkan *e-government*, ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah yaitu ketersediaan infrastruktur, ketersediaan sumber daya manusia dan ketersediaan sumber daya keuangan.
3. *Value* (Manfaat) merupakan besar kecilnya suatu manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* pemerintah harus teliti dalam memilih prioritas jenis layanan *e-Government* yang dapat benar-benar memerikan manfaat secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai penerapan layanan *command center* diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan informasi *Command center* Direktorat Jenderal Bina Marga.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penulis memilih penelitian kualitatif deskriptif, karena jenis penelitian ini untuk menjelaskan suatu peristiwa atau fenomena yang saling berkaitan baik yang terjadi di kurun waktu yang lalu serta di masa sekarang sebagaimana yang sudah dibahas oleh peneliti yakni "Kualitas pelayanan informasi *command center* pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR". Hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2011) di mana penelitian yang dilakukan secara deskriptif ini didasari ilmu filsafat post – positivisme yang dipakai pada objek tertentu semisalnya dalam penelitian ini ada pada penjelasan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

2.2. Lokasi dan Waktu

Lokasi pada penelitian ini dilaksanakan di Kantor Direktorat Jenderal Bina Marga, yang berlokasi di Gedung Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum Ruang Lantai 7 Jalan Pattimura No 20, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta di mana lokasi menjadi tempat bagi peneliti, untuk melaksanakan dan mengumpulkan data, serta melakukan sosialisasi dengan lingkungan tersebut. Waktu pada penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 1 Februari 2023, sampai dengan 1 April 2023, dengan mengingat, mempertimbangkan dan mencermati segala kekurangan keterbatasan waktu serta tenaga, pikiran dan bahan yang ada saat penelitian ini berlangsung.

2.3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang masalah yang akan diteliti terkait *command center* di Direktorat Jenderal Bina Marga. yang terdiri dari: 1) Penanggung Jawab Layanan *command center*, Bobby Rahman, S.T; 2) Operator Sistem *Command center*, Lutfi Alfarisy, S.E dan Yogi Djatnika, S.T; 3) Humas Bina Marga, Angelia Ayoe Widya, S. IKom; 4) PPK Bina Marga, Amal Ginting, S. T, M.BA.; dan 5) Masyarakat sebagai pengguna layanan *Command Center* Direktorat Jenderal Bina Marga.

2.4. Jenis Data dan Sumber Data

Data kualitatif tidak hanya didapatkan dari satu sumber saja melainkan menggunakan berbagai macam sumber. Data dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan narasumber dan hasil observasi. Selain itu, data penelitian ini juga berasal dari sumber sekunder yang didapat dari berbagai macam sumber yang berkaitan dengan fokus kajian penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder bersifat mendukung data primer seperti dokumen tertulis yang berkaitan dengan *command center* di Direktorat Jenderal Bina Marga

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan dengan kondisi alami (natural setting), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participant observation), wawancara mendalam (in dept interview) dan dokumentasi Sugiyono, (2016:225). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 jenis teknik pengumpulan data yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti memilih observasi terus terang atau tersamar (overt observation and covert observation), dalam hal mengumpulkan data peneliti terus terang menyatakan kepada sumber data bahwa peneliti sedang melaksanakan penelitian dan dibutuhkan data dari narasumber. Observasi dalam penelitian ini dilakukan terhadap kualitas pelayanan informasi *command center* pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur (structured interview), dengan teknik ini peneliti sudah mengetahui secara pasti apa tujuan informasi yang akan didapatkan dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada narasumber. Saat sesi tanya jawab dilakukan kepada subjek penelitian, hasil wawancara kemudian dikembangkan dengan pertanyaan-pertanyaan lainnya yang dirasa perlu untuk digali lebih dalam. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Koordinator layanan command center, Humas Bina Marga, Operator command center, PPK (Pejabat Pembuat Komitmen), Pengguna layanan *command center*.

Dalam penelitian ini dokumen yang dituju berasal dari dokumen-dokumen resmi maupun pribadi yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis sistem informasi *command center* pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR baik itu seperti data hasil penilaian dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini dalam bentuk data statistik, data fisik bentuk peraturan yang ada di pelaksanaan pelayanan di *command center* dan lainnya. Dokumen yang diperlukan peneliti dari narasumber berupa bagan alur (flowchart) untuk pelayanan *command center* Bina Marga, data pengaduan yang diterima melalui sistem informasi *command center*, data statistik tentang jumlah pengaduan, dokumentasi pelaksanaan pelayanan *command center* di Kantor Bina Marga.

2.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah kegiatan interogasi keabsahan data yang mengambil sesuatu yang lain. Teknik triangulasi penelitian ini yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti menyamakan dan mengoreksi balik derajat keakuratan temuan hasil penelitian dari segala sumber dengan teknik pengumpulan data yang sama. Penggunaan triangulasi dalam penelitian ini yaitu mengajukan pertanyaan menggunakan subjek tentang ukuran tingkat kepuasan, analisis masalah, solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan tingkat kualitas pelayanan pengaduan yang diberikan melalui sistem informasi *command center*. Ketika data didapatkan dari hasil observasi, kemudian peneliti memeriksa kembali dengan memadankan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. Jika data yang didapatkan berbeda maka pengecekan ulang harus dengan berdiskusi dengan sumber data atau narasumber yang bersangkutan harus dilakukan, hal tersebut guna memastikan data yang didapatkan benar tetapi dengan sudut pandang berbeda.

2.7. Teknik Analisis Data

Menurut Isdayanti (2021) Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, membaginya menjadi unit-unit, menganalisisnya, menyeleksi data yang penting untuk dipelajari dan menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Yoga (2019) terdapat tiga jenis kegiatan dalam analisis data kualitatif, di antaranya adalah sebagai berikut:

3. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi yang menitikberatkan pada penyederhanaan data, meringkas data sesuai kebutuhan peneliti untuk memperoleh jawaban yang diinginkan. Penulis melakukan proses reduksi data, sebagai proses dalam menyeleksi hasil temuan data, kemudian menggolongkan data yang penting dan data yang ingin diprioritaskan kemudian data yang dibuang karena tidak relevan dengan tahun ataupun kasus yang dibahas dalam penelitian ini. Kegiatan reduksi data dalam penelitian ini yaitu memilah-milah data yang ada di *command center* Direktorat Jenderal Bina Marga yang merupakan kategori dokumen resmi milik pemerintah yang kemudian penulis mengolah ulang untuk dijadikan sumber data penelitian ini.

4. Penyajian Data

Merupakan langkah atau tahapan kedua setelah data diringkas sesuai dengan rumusan pertanyaan. Ini mendefinisikan "model" sebagai kelompok/kumpulan informasi yang terorganisir yang memungkinkan kesimpulan ditarik dan tindakan diambil setelahnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, flowchart dan sejenisnya. Dengan mempertunjukkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut Hardani, N. H, & Fardani (2020). Penyampaian data yang dilakukan yaitu menampilkan dokumen yang telah tereduksi tersebut dalam bentuk diagram alur (flow chart) dari implementasi pelayanan publik berbasis sistem informasi *command center* di Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR.

5. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahapan terakhir dari penelitian dengan cara menarik kesimpulan untuk masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam analisis kualitatif langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi Miles & Huberman (1984). Untuk kesimpulan ini, peneliti akan merangkum semua data yang diperoleh baik melalui wawancara, observasi atau sebaliknya. Inti dari penarikan kesimpulan adalah proses dari awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apa yang dimaksud dengan sesuatu dengan mencari keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, garis sebab akibat, dan proposisi yang sesuai. Penarikan kesimpulan dan verifikasi pada penelitian ini menggunakan model interaktif. Pada model interaktif, penyajian dan reduksi data mencermati proses data yang diakumulasi, lalu dilakukan proses penarikan kesimpulan dan verifikasi Hardani, N. H, & Fardani (2020).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Kualitas Pelayanan Informasi Command center di Kantor Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan kualitas pelayanan yang diperolehnya. Dalam hal ini, kualitas pelayanan melalui layanan digital *command center* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bina Marga kepada masyarakat maka peneliti menggunakan Indikator Kualitas Pelayanan Publik berbasis digital menurut Harvard JFK school of Government (2003) (2012):

a. Support (dukungan)

Bentuk Support (dukungan) transparansi yang tercipta pada pelayanan publik Direktorat Jenderal Bina Marga melalui *command center* dapat ditinjau melalui beberapa indeks tersebut:

1) Keterbukaan dalam Mekanisme

Melalui proses pelayanan *command center* yang diberikan Direktorat Jenderal Bina Marga kepada publik keterbukaan tersebut telah ditujukan kepada publik melalui web <http://binamarga.pu.go.id>. Tercantum di dalamnya berbagai informasi yang dapat dimuat oleh publik baik secara internal seperti struktur organisasi, tugas umum bina marga, arah kebijakan, informasi anggaran, lokasi hingga dengan kontak pejabat pusat dan balai. Maupun informasi yang dapat diakses oleh publik secara eksternal seperti unit pelaksanaan teknis E-PPID PUPR, Informasi publik, informasi umum kondisi jalan, dan analisis alternatif pembangunan jalan tol.

Sehingga dalam hal tersebut dapat dikatakan bahwa karakteristik pendukung dalam bentuk Support (dukungan) transparansi pelayanan informasi publik telah berjalan sebagaimana mestinya. Namun meskipun demikian, diperlukan adanya pembaharuan baik pada web yang terkadang masih sering

mengalami error maupun pada aplikasi *WhatsApp* dengan tampilan monoton dan kurang menarik bagi publik.

2) Kemudahan Akses Pelayanan Informasi Publik.

Kemudahan akses juga dapat dirasakan oleh pengguna aplikasi *WhatsApp*, pengguna tidak perlu mendaftar ataupun akses web, karena lebih mudah untuk diakses oleh siapapun seperti layaknya akan mengirim pesan pada aplikasi tersebut. Bentuk Support (dukungan) kualitas pelayanan informasi *command center* yang dilakukan oleh Kantor Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR yakni mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu: Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

b. *Capacity* (kemampuan)

Hubungan partisipasi dengan kualitas pelayanan informasi dilihat dari partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan *command center* Bina Marga untuk pengaduan masalah jalan dan jembatan nasional serta mengakses informasi publik pada web Bina Marga.

Pelayanan informasi yang telah tersedia berupa web ataupun *WhatsApp* telah dimanfaatkan dengan baik oleh beberapa orang yang memang sudah menggunakan layanan *command center* untuk pengaduan serta informasi lainnya. Kelebihan dari layanan ini dapat diakses 24 jam selama 7 hari mampu melayani keluhan dari pengguna tanpa adanya batasan waktu serta tetap terbalaskan.

Bentuk *Capacity* (kemampuan) kualitas pelayanan informasi *command center* yang dilakukan oleh Kantor Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR dengan tersedianya sumber daya dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tentunya memadai untuk melaksanakan pelayanan *command center* berbasis digital ini. Di mana menjadi pokok utama ketersediaan sumber daya manusia berkompoten dan mahir yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan manfaat yang diharapkan. Terkait dengan sumber daya yang menjadi pelaksana dalam pemanfaatan *website* kerja Direktorat Bina Marga PUPR ini sehingga dapat dinilai cukup mumpuni dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun, peneliti menilai bahwa sumber daya manusia terutama operator dan admin pengelola *website* dapat memperoleh peningkatan kemampuan dan keterampilan. Peningkatan keterampilan dapat diperoleh melalui kegiatan pelatihan atau bimbingan teknis. Kegiatan pelatihan yang dapat dilakukan adalah pelatihan dalam mengemas informasi agar dapat menarik perhatian pembaca *website*. Selain itu juga dapat dilakukan pelatihan dalam pemanfaatan teknologi yang mendukung *website* tersebut. Tidak hanya meningkatkan keterampilan saja, tetapi aparat pemerintah, dan pengelola *website* sebaiknya dapat meningkatkan pengetahuan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat pengguna layanan *command center* ini.

c. *Value* (manfaat)

Bentuk *Value* (manfaat) kualitas pelayanan informasi *command center* yang dilakukan oleh Kantor Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR:

1) Pengembangan e-government dapat memberikan manfaat, di antaranya adalah:

- a) Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara sengaja datang ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet.
- b) Peningkatan hubungan antar pemerintah dan masyarakat sipil. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah.
- c) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Contohnya data tentang akses mudik melalui jalan yang disarankan oleh *command center* dengan dapat ditampilkan secara online dan digunakan sebagai referensi untuk memilih.
- d) Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien dalam hal waktu pelayanan dan kualitas pelayanan karena dilakukan dengan sistem secara digital.

3.2.Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Informasi Command center di Kantor Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR

a. Faktor Pendukung

1) Kualitas Sistem Teknologi

Sistem teknologi memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jarak jauh. Jaringan internet yang baik dan jarang mengalami gangguan merupakan salah satu faktor pendukung dalam memberikan pelayanan layanan. Seperti diketahui bahwa *command center* adalah sebuah layanan digital yang memudahkan masyarakat dalam melaporkan kondisi jalan dan jembatan. Hal ini didukung oleh router wifi yang ditambahkan di seluruh ruangan *command center*.

2) Layanan Pelanggan

Layanan *command center* ini memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini dan memberikan dukungan yang signifikan kepada pengguna. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, *command center* sudah berbasis geospasial hal tersebut diharapkan dapat membantu menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan jalan dan jembatan nasional. *Command center* juga memberikan solusi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang cepat, karena beroperasi selama 24 jam nonstop. Hal ini merupakan komitmen dari *command center* Bina Marga untuk memberikan informasi dan menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat.

3) Proses Pengaduan

Sistem pelayanan pelanggan sudah cukup baik hal tersebut tentu dipengaruhi oleh kelengkapan pelanggan dalam memberikan informasi serta bukti-bukti pendukung terkait jalan dan jembatan. Selain itu proses pengaduan melalui *command center* telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Sehingga dalam memproses aduan dari masyarakat lebih terarah dan efisien. Proses pengaduan juga tidak berbelit-belit dan mudah untuk dipahami oleh pengguna

4) Komunikasi dan Kecepatan Respons

Komunikasi yang baik, sopan dan jelas yang diberikan oleh operator *command center* dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna. Dalam kecepatan memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *WhatsApp* dan *web chat*, *command center* telah beberapa kali menerima penghargaan di PUPR, karena memberikan pelayanan paling cepat. Jika membicarakan ketanggapan dan kecepatan dalam hal pelayanan pelayanan bisa menggunakan mesin namun di *command center* ini masih manual, dari salam pun ditulis secara manual. Maksudnya akan menjadi kepuasan tersendiri bagi masyarakat karena yang membalas atau merespon adalah petugasnya langsung dan bukan mesin otomatis.

5) Jaminan Keamanan

Bina Marga menawarkan jaminan kerahasiaan akan dijaga ketika ada informasi yang disampaikan masyarakat terkait jalan, jembatan, dan hal-hal lainnya. Informasi mengenai pelapor akan tetap dirahasiakan, namun informasi tersebut diperlukan untuk memberikan bahan koreksi dan perbaikan kepada pimpinan. *Command center* tidak hanya melayani pengaduan terkait jalan dan jembatan, tetapi juga berbagai layanan lainnya dengan tujuan membantu masyarakat dengan memberikan respon cepat dan bantuan arahan.

b. Faktor Penghambat

1) Kualitas Operator SDM

Sumber Daya Manusia masih menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi *command center* pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR. Dalam kasus ini masih ada pegawai yang menjalankan dua pekerjaan sekaligus sehingga tidak dapat fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang seharusnya membutuhkan waktu yang lebih banyak lagi untuk mencari kekurangan dari *command center* ini. Dalam melakukan proses pelayanan petugas masih sering lupa mengupdate status di sistem pelayanan *command center* yang membuat masyarakat bertanya apakah pengaduannya diproses atau tidak. Ditambah lagi masih ada petugas yang terlihat kewalahan dalam melayani masyarakat, hal tersebut disebabkan masih adanya petugas yang menjalankan dua pekerjaan sekaligus dalam satu waktu yang membuat kurang fokus dalam melayani masyarakat.

2) Sumber Daya Pendanaan

Sumber daya pendanaan juga menjadi salah satu faktor penghambat dari kualitas pelayanan *command center*. Kurangnya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan operator. Selain itu, infrastruktur TIK di Bina Marga terlihat sudah cukup, tetapi tidak ada penambahan fasilitas yang dapat menghambat pelayanan, terutama karena banyaknya pengguna yang mengajukan permohonan melalui pusat komando.

3) Semangat dan Motivasi Pegawai Serta Masyarakat

Kurangnya semangat dan motivasi pegawai serta masyarakat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini terjadi karena pegawai yang rajin tidak mendapatkan penghargaan, sehingga operator tidak termotivasi untuk meningkatkan pelayanan. Bina Marga menyadari pentingnya

memberikan semangat dan motivasi kepada pegawai dan masyarakat. Salah satu strateginya adalah melibatkan masyarakat dalam memberikan informasi tentang kondisi jalan dan jembatan yang rusak melalui media massa, media sosial, dan situs web Bina Marga. Melalui partisipasi masyarakat, diharapkan kesadaran dan motivasi untuk ikut berperan dalam mengawasi infrastruktur jalan dan jembatan dapat tumbuh.

4) Pemeliharaan dan Perawatan dengan Aspek Desain

Layanan *command center* memiliki fitur pengaduan dengan tampilan yang kurang menarik menurut masyarakat. Tampilan fitur *command center* baik melalui *website* maupun melalui *WhatsApp* terlihat biasa saja, dengan hanya menampilkan alamat Bina Marga dan foto profil bertuliskan *command center*.

4. Kesimpulan

Penelitian mengenai kualitas pelayanan informasi *Command Center* pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR menunjukkan bahwa bentuk dukungan fasilitas pelayanan dalam hal sisi keterbukaan pada pelayanan Direktorat Jenderal Bina Marga dalam mempublikasikan berbagai proses pelayanan baik sehingga bisa mudah diakses oleh siapa pun melalui situs *web* maupun aplikasi *WhatsApp*. kemudian adanya temuan bahwa kemampuan pelayanan di Dirjen Bina Marga pada Kementerian PUPR ini sudah cukup mampu menangani masyarakat dalam menggunakan layanan *Command Center* secara digital sehingga bentuk layanan yang diterima seperti pengaduan sudah cukup baik. Layanan informasi ini telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat karena dapat diakses 24 jam sehari selama 7 hari seminggu, tanpa batasan waktu, dan tanggapan tetap diberikan kepada pengguna. Kemudian *value* / manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari adanya bentuk pelayanan informasi ini terbukti bisa membantu mempercepat proses pengaduan masyarakat kepada Kementerian PUPR, terutama Direktorat Jenderal Bina Marga sehingga masalah dapat diselesaikan lebih cepat daripada jika tidak menggunakan layanan ini.

Faktor pendukung dalam layanan *Command Center* ini adalah Kualitas sistem teknologi, layanan pelanggan, proses pengaduan, komunikasi dan kecepatan respons, serta jaminan keamanan. Faktor pendukung ini menjadi nilai tambah yang unggul dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi *Command Center* Pada Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR.

Faktor penghambat dalam pelayanan informasi *Command Center* yaitu pertama, Kualitas operator SDM yang kekurangan personil di pusat sehingga waktu libur yang terbatas. Kedua, Sumber daya Pendanaan yang mengalami penurunan. Ketiga, Kurangnya Semangat dan Motivasi Pegawai karena tidak adanya sistem *reward/insentif* dan serta masyarakat yang masih acuh terhadap mengawasi infrastruktur jalan dan jembatan. Terakhir, penghambat berupa pemeliharaan dan perawatan dengan aspek desain yang masih biasa saja dan *website* untuk terhubung ke operator sedikit rumit penggunaannya.

Saran

1. Meningkatkan kualitas web dan aplikasi *WhatsApp*: Diperlukan perbaikan dan pembaruan pada web dan aplikasi *WhatsApp* agar lebih stabil, mengurangi

kesalahan/error, dan memiliki tampilan yang lebih menarik untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

2. Memudahkan pengguna dalam mengakses informasi: Selain melalui web, Direktorat Jenderal Bina Marga dapat mempertimbangkan opsi lain yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, seperti menyediakan nomor kontak atau layanan pengaduan melalui pesan teks biasa (SMS) atau aplikasi selain *WhatsApp*.
3. Meningkatkan kejelasan instruksi: Pada kalimat terakhir, lebih baik memberikan instruksi yang lebih spesifik tentang bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi melalui web atau aplikasi *WhatsApp*, misalnya dengan memberikan petunjuk langkah demi langkah penggunaan *website* bina marga maupun tata cara pelaporan melalui *WhatsApp* yang tersedia.
4. Menghadirkan variasi dalam tampilan aplikasi *WhatsApp* untuk meningkatkan daya tarik dan kenyamanan pengguna, Direktorat Jenderal Bina Marga dapat mempertimbangkan memperbarui tampilan aplikasi *WhatsApp* dengan fitur-fitur yang lebih menarik, seperti tema atau opsi kustomisasi.
5. Memberikan pelatihan atau panduan penggunaan: Untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah, Direktorat Jenderal Bina Marga dapat menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan mudah dipahami untuk web dan aplikasi *WhatsApp*. Hal ini akan membantu pengguna yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi atau memiliki hambatan dalam mengakses informasi.

Referensi

- [1] Akadun. (2009). Teknologi informasi Administrasi Bandung: Alfabeta . Bandung: Alfabeta .
- [2] Atmadjati, A. (2018). Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini. Deepublish.
- [3] Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- [4] Cressendo, C. (2022). Pengaruh Dari Product Quality dan Service Terhadap Post-Purchase Behavior Di M'BRO Cafe Madiun: Efek Moderasi Food Enthusiast. Madiun.
- [5] Devi, A. Y. (2018). Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Indragiri Hulu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- [6] Direktorat Jenderal Bina Marga. (2022). NSPK - Manual Surat Edaran Nomor 08/SE/Db/2022 tentang Penerapan dan Pemanfaatan Informasi Jalan Kita 2.0. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan Kementerian PUPR.
- [7] Hendriyadi, dan Erida dkk. (2022). Tranformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*. Vol. 17, No. 3.
- [8] Hardani, A., N. H, A., & Fardani, R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (1 ed.). Jakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.

- [9] Hariyanti. (2018). Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya). Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- [10] Hawasal, A. N. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan *Command center* 112 Di Kota Makassar. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- [11] Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan, 10(3), 86-101.
- [12] Isdayanti, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi. Jambi: Uin Sulthan Thaha Saifuddin.
- [13] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2020). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 23 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun 2020-2024. Jakarta: Sekretariat Kementrian PUPR.
- [14] Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. . (2020). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. . Jakarta: Sekretariat Kemerntrian PUPR.
- [15] Kementrian PAN RB RI. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik . Jakarta: Sekretariat Kementrian PAN RB RI.
- [16] Makdar, A., & Meirinawati. (2021). Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana *Command center* 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Linmas Kota Surabaya. Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum, 1(1), 1-7.
- [17] Melinda, B. V. (2020). Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang. Jurnal Manajemen Pemerintahan, 1(1), 1-9.
- [18] Muliawaty, Lia. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). Jurnal Ilmu Administrasi. Vol. 11, No. 2.
- [19] Nurrahman, Dimas dkk. (2021). Pemanfaatan *Website* Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan. Vol. 3, No. 1.
- [20] Nasution, Y. (2017). Efektivitas Program Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Up. Td Medan Utara. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- [21] Pendidikan, J., & Konseling, D. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai (Vol. 4). Dumai.
- [22] Prayogo, D. (2020). Efektivitas *Command center* Sebagai Pusat Pengendali Penanggulangan Keadaan Darurat Dan Bencana Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur (Studi Kasus Layanan Samarinda Siaga 112). Jurnal Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik, 1(1), 1-15.

- [23] Presiden Republik Indonesia. (2006). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan. Jakarta: Sekretariat Jenderal RI.
- [24] Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Jenderal RI.
- [25] Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (studi Kasus: Layanan Mandiri). . Jurnal Inovasi Penelitian, Art. 4. <https://doi.org/10.47492/jip.v3i6.1942>, 3(4), 54 -61.
- [26] Rianti, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 412-419.
- [27] Satriya, E. (2009). Electronic Government. Jakarta: Direktorat Energi.
- [28] Simbolon, H. F. (2018). Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program *Command center* 112. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- [29] Suhertanti, E. (2019). Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Gresik: Universitas Muhamadiyah Gresik.
- [30] Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian teori dalam penelitian. JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan, 3(1), 49-58.
- [31] Tanjung, R. Y. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0. . Bandung: Yayasan Kita Menulis.
- [32] Untari, F. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-TAX) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Malang: Universitas Brawijaya .
- [33] Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 5(1), 57-71.
- [34] Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1-15.
- [35] Yoga, A. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau). Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Daellenbach, Hans G., McNickle, Donald C., *Management science, Decision making through systems thinking*, Palgrave Macmillan, 2005.