

PRINSIP E-STRATEGY YANLIK SMART DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURWAKARTA

Hikmah Nuraeni¹, Dewi Noor Azijah², Lolita Debby Mahendra Putri³

Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: 2110631180016@student.unsika.ac.id¹

ABSTRAK

Yanlik Smart adalah sebuah website yang berfokus pada layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta, sehingga Yanlik Smart hadir untuk membantu memantau sejauh mana pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD melalui survei kepuasan masyarakat. Adapun fitur-fitur dalam Yanlik Smart yaitu home, OPD, capaian, monev, dan login. Tantangan-tantangan dari pengimplementasian Yanlik Smart yakni pergantian admin di OPD, server down, dan penerima layanan yang kurang paham mengenai proses pengisian Yanlik Smart serta masyarakat ada yang tidak memiliki smartphone untuk mengisi survey secara digital. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis urgensi Yanlik Smart dalam pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta sehingga penelitian ini berfokus mengenai apakah Yanlik Smart sudah sesuai atau belum sebagai alat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta. Metode penelitian adalah metode kualitatif dengan desain studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Yanlik Smart selaras dengan visi pembangunan daerah, memiliki struktur kelembagaan yang jelas, serta didukung oleh strategi dan kebijakan berbasis teknologi informasi. Meskipun regulasi khusus mengenai sistem ini belum tersedia, penerapannya tetap berpedoman pada regulasi yang lebih luas. Selain itu, diperlukan monitoring dan evaluasi secara berkala karena kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi Yanlik Smart.

Kata Kunci: *Yanlik Smart, E-Government, Pelayanan Publik, Sekretariat Daerah, Kabupaten Purwakarta*

ABSTRACT

Yanlik Smart is a website that focuses on public services through public satisfaction surveys to improve public services in Purwakarta Regency. Therefore, Yanlik Smart is here to help monitor the extent of public services provided by Regional Apparatus Organizations (OPD) through public satisfaction surveys. The features in Yanlik Smart are home, OPD, achievements, monitoring and evaluation, and login. Challenges in implementing Yanlik Smart include admin changes in OPDs, server downtime, and service recipients who do not understand the Yanlik Smart filling process, as well as some people who do not have smartphones to fill out surveys digitally. The purpose of this study is to analyze the urgency of Yanlik Smart in public services in Purwakarta Regency, so this study focuses on whether Yanlik

Smart is appropriate or not as a tool in improving public services in Purwakarta Regency. The research method is a qualitative method with a case study design. The results of this study indicate that Yanlik Smart is aligned with the regional development vision, has a clear institutional structure, and is supported by information technology-based strategies and policies. Although specific regulations regarding this system are not yet available, its implementation remains guided by broader regulations. In addition, regular monitoring and evaluation are required because human resource readiness is an important factor in the success of Yanlik Smart implementation.

Keywords: *Yanlik Smart, E-Government, Public Service, Sekretariat Daerah, Kabupaten Purwakarta*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik mengharuskan pemerintah memberikan kualitas layanan optimal kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan yang terbuka serta efisien. Seperti yang dikemukakan oleh Purnamasari (2019) dalam Prihartono (2023), tuntutan terhadap pelayanan publik terus mengalami peningkatan seiring bertambahnya kesadaran masyarakat atas hak mereka untuk memperoleh pelayanan yang layak. Dalam upaya menciptakan pelayanan yang akuntabel, pemerintah juga dituntut untuk terus senantiasa menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi supaya tetap relevan dan tidak tertinggal dalam menyelenggarakan pelayanan.

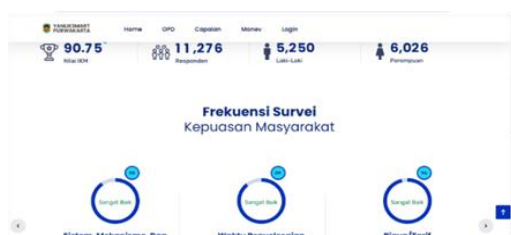
Kemajuan teknologi informasi yang pesat memudahkan setiap orang untuk mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan sehari-hari. Kondisi ini mendorong instansi pemerintah untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi sehingga diperlukan inovasi guna membangun sistem pemerintahan yang lebih efektif dalam upaya mewujudkan *good governance*. (Rifansyah & Pertiwi, 2024).

Kemajuan digitalisasi yang pesat memudahkan setiap orang untuk mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan sehari-hari. Hal ini mendorong instansi pemerintah untuk merespons dinamika teknologi dan sistem informasi yang lebih baik dengan tujuan mewujudkan *good governance* (Rifansyah & Pertiwi, 2024). Implementasi *e-government* sebagai langkah untuk mewujudkan *good governance* merujuk pada PP No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang menetapkan bahwa penerapan SPBE berlaku di tingkat pusat maupun daerah. Oleh karena itu, seluruh aparatur pemerintah yang berwenang memiliki kewajiban untuk mendukung serta mengembangkan *e-government* secara menyeluruh di tingkat nasional. Sejalan dengan itu, Pemerintah Kabupaten Purwakarta memiliki Yanlik Smart (<https://yanliksmart.purwakartakab.go.id/>) yang dibentuk pada akhir tahun 2023 sebagai urgensi untuk dapat memantau indeks kepuasan masyarakat sehingga meningkatkan pelayanan yang akuntabel dengan cara yang lebih sederhana melalui website ini.

Yanlik Smart merupakan kepanjangan dari Pelayanan Publik Sopan, Mudah, Amanah, Responsif, dan

Tepat Waktu adalah sebuah website yang berfokus pada layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta (Prokompim, 2023). Dalam hal ini, Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta berperan sebagai leadership dan super admin, sementara setiap OPD memiliki admin masing-masing.

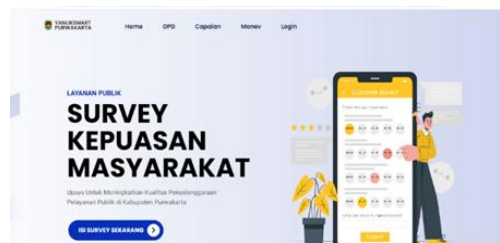
Regulasi dikeluarkannya Yanlik Smart yaitu Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pemerintah menetapkan kewajiban bagi seluruh unit pelayanan publik untuk menyusun dan melaksanakan survei kepuasan masyarakat sehingga Yanlik Smart hadir untuk membantu memantau sejauh mana pelayanan publik yang diselenggarakan oleh OPD melalui survei kepuasan masyarakat. Adapun fitur-fitur dalam Yanlik Smart yaitu *Home*, *OPD*, *Capaian*, *Monev*, dan *Login* (Purwakarta, 2024).



Gambar 1.1 Fitur *Home*

Gambar 1.1 fitur *Home*, berisi pengisian untuk survei yang dilakukan oleh masyarakat, informasi mengenai nilai indeks kepuasan masyarakat yang saat ini mendapatkan. Dalam menarik responden tersebut, penerima layanan diberitahu mengenai informasi pengisian Yanlik Smart ketika penerima layanan telah selesai menerima layanan di suatu instansi. Penerima layanan akan diarahkan untuk mengisi Yanlik Smart

dengan memindai *barcode* yang telah disediakan sehingga memudahkan penerima layanan untuk langsung mengakses Yanlik Smart.



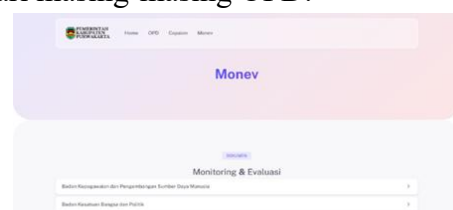
Gambar 1.2 Pengisian Survei

Gambar 1.2 merupakan menu *Home* bagian pengisian survei, masyarakat tinggal mengklik “Isi Survei Sekarang” yang terletak di fitur *Home*. Kemudian memilih OPD Purwakarta mana yang akan dinilai, selanjutnya memberikan penilaian dengan interval 1 sampai 4 sesuai dengan pengalaman dalam menerima pelayanan publik.

NO	UNIT KERJA	CAPAIAN	AKSI
1	Bidang Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Manusia	Capaian	Aksi
2	Bidang Perencanaan dan Pengembangan	Capaian	Aksi
3	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
4	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
5	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
6	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
7	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
8	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
9	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi
10	Bidang Pengawasan dan Pengendalian	Capaian	Aksi

Gambar 1.3 Fitur OPD

Gambar 1.3 merupakan fitur OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Dalam fitur ini berisi capaian dan isi survei masing-masing OPD. Pada isi survei itu sama saja dengan fitur yang terdapat di *Home*, sedangkan untuk capaian itu berisi informasi mengenai jumlah responden, nilai indeks kepuasan masyarakat, dan dokumen dari masing-masing OPD.



Gambar 1.4 Fitur Monev

Gambar 1.4 merupakan fitur Monev (Monitoring dan Evaluasi) yang berisi dokumen pada setiap OPD, namun tidak bisa diakses oleh masyarakat melainkan hanya oleh admin tiap OPD saja. Selanjutnya untuk yang bisa login hanya admin pada setiap OPD saja, sementara masyarakat hanya bisa berpartisipasi dalam pengisian survei kepuasan serta memantau sejauh mana nilai IKM dan jumlah responden Yanlik Smart.

Tantangan dalam proses pengimplementasian Yanlik Smart adalah pergantian admin di OPD. Pergantian ini menyebabkan admin yang sebelumnya sudah mengerti harus mengulang proses pelatihan. Hal tersebut merupakan akibat dari proses penyesuaian SPBE dengan lingkungan pemerintahan yang berkembang di Kabupaten Purwakarta. Dengan demikian, diharapkan ketidakmampuan sumber daya manusia (SDM) dapat diperbaiki agar dapat mendukung website survei tersebut. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor krusial dalam implementasi *e-government*. Semakin banyak pegawai yang memiliki pemahaman tentang *e-government*, semakin optimal pula penerapannya. Dengan demikian, kompetensi SDM yang bertugas mengembangkan, mengelola, maupun memanfaatkan sistem menjadi aspek utama yang menentukan keberhasilan implementasi dan pengembangannya (Ratnasari et al., 2021). Untuk mendukung hal ini, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM serta pengelolaan yang terencana sesuai dengan kebutuhan. Tahapan ini harus dijalankan secara berkesinambungan sehingga implementasi *e-government* mampu berjalan efektif.

Selain itu, dalam implementasi Yanlik Smart yakni *server* Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta yang sering mengalami gangguan (*down*). Dalam penelitian mengenai *e-government* lainnya yang ada di Purwakarta, ruang kontrol hanya dijaga oleh delapan petugas, yang meliputi administrator serta pengawas ruangan (Atthahara, 2018). Selain itu, berbagai instansi di Kabupaten Purwakarta turut memanfaatkan sistem informasi yang dikembangkan oleh Diskominfo. Sebagai pengelola utama yang mengintegrasikan seluruh sistem yang telah dirancang dan dikembangkan oleh lembaga pemerintah, semakin banyak instansi yang mengadopsi sistem informasi tersebut untuk mendukung operasional mereka. (Atthahara, 2018). Dengan demikian, banyak instansi mengeluhkan gangguan *server (down)* yang dialami oleh Yanlik Smart.

Dari segi aksesibilitas, beberapa penerima layanan juga terdapat yang kurang paham mengenai proses pengisian Yanlik Smart bahkan ada yang tidak memiliki *smartphone* untuk mengisi survei secara digital. Ketidakmerataan pengetahuan masyarakat tentang pemanfaatan *e-government* disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk banyaknya penerima layanan yang berasal dari golongan menengah ke bawah serta usia yang sudah lanjut.

Diketahui bahwa pengetahuan tentang teknologi dan sistem informasi baru berkembang pesat pada era modern dan semakin maju selama masa pandemi. Dengan demikian, masyarakat yang berada pada usia lanjut tidak sempat mendapatkan pendidikan tentang teknologi dan sistem informasi,

karena di masa lalu, pendidikan di bidang tersebut masih sangat terbatas (Lestari et al., 2021). Namun demikian, masyarakat yang masih mengalami keterbatasan dalam memahami teknologi dapat memperoleh pendampingan dari Pemerintah Kabupaten Purwakarta (Nurrahman & Rahman, 2021). Pendampingan ini penting karena tidak semua masyarakat memiliki akses internet dan keterampilan yang memadai. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai Yanlik Smart akan sangat membantu masyarakat dalam memahami apa itu Yanlik Smart dan bagaimana cara menggunakannya.

Dari uraian fenomena permasalahan tersebut, penelitian ini penting untuk diteliti karena adanya urgensi Yanlik Smart dalam pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta sehingga penelitian ini menimbulkan fokus mengenai apakah Yanlik Smart ini sudah sesuai atau belum untuk ditentukan sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta. Dengan memanfaatkan *e-government*, Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta sebagai super admin dari Yanlik Smart tidak hanya mempermudah akses dan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan data yang lebih akurat dan transparan untuk pengambilan kebijakan sehingga dapat meningkatkan pemerintahan yang lebih akuntabel.

KAJIAN PUSTAKA

E-government adalah bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan yang dirancang untuk menghadirkan informasi secara terintegrasi, cepat,

lengkap, serta akurat sesuai kebutuhan (Khairudin et al., 2021). Menurut Indrayani (2020), *e-government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang digunakan untuk menilai dampak serta memantau perkembangan teknologi secara komprehensif. Sementara itu, Indrajit (2016) *e-government* didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi, terutama internet sebagai sarana utama untuk berhubungan dengan pemangku kepentingan.

Langkah pertama yang dilakukan pemerintah adalah menilai tingkat kesiapan negara dalam mengadopsi konsep *e-government*. KPMG, sebuah perusahaan konsultan global ternama, mengenalkan metode yang disebut “*E-Government Capacity Check*” atau dikenal juga sebagai “*E-Government Capability Check*” (Indrajit, 2016). Dalam mengevaluasi kesiapan pemerintah dalam menerapkan konsep serta prinsip *e-government*, terdapat enam aspek utama yang harus dianalisis, yaitu:

1. Aspek *E-Strategy*

Aspek ini menyoroti komitmen pemerintah dalam pemahaman dan perumusan konsep *e-government* yang tegas. Terdapat empat sub-aspek penting yang menjadi landasan kajian:

- a. *E-Vision* berfokus pada visi dan misi yang jelas dari pemerintah dan para pemangku kepentingan terkait pengembangan *e-government* di masa depan. Visi dan misi tersebut harus disosialisasikan, dipahami, dan mendapat dukungan dari seluruh lapisan birokrasi pemerintahan.

- b. *Governance* berfokus pada peran lembaga sebagai pengendali, koordinator, dan pemberi dukungan dalam setiap inisiatif proyek menjadi penopang utama dalam merealisasikan visi serta misi e-government.
 - c. *Strategies, Plan, and Policies* berfokus pada proses perencanaan, strategi, dan kebijakan yang dikembangkan dalam pembangunan e-government.
 - d. *Resource Commitment* berfokus pada komitmen pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya manusia dan keuangan untuk mendukung proyek e-government.
 2. Aspek *Architecture*
Aspek ini menyoroti struktur sistem serta teknologi informasi yang saat ini dimiliki oleh pemerintah. Terdapat enam sub-aspek utama yang perlu dikaji, antara lain:
 - a. *Business Model* berfokus pada sejauh mana pemerintah mampu merancang ulang mekanisme birokrasi untuk dialihkan ke dalam format digital melalui e-government, sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik.
 - b. *Security* berfokus pada upaya perlindungan terhadap sistem e-government guna memastikan adanya jaminan kepercayaan dari masyarakat maupun para pemangku kepentingan.
 - c. *Data* berfokus pada proses identifikasi kebutuhan data serta integrasi data tersebut ke dalam sistem e-government agar dapat dimanfaatkan secara optimal.
 - d. *Application* berfokus pada tahapan pengembangan serta implementasi berbagai platform digital dan situs resmi dalam rangka mendukung pelaksanaan e-government.
 - e. *Technology* berfokus pada penetapan spesifikasi hardware yang dibutuhkan guna menjamin keberhasilan integrasi sistem informasi secara menyeluruh.
 - f. *Network* berfokus pada jaringan negara dalam penetapan standar komunikasi informasi.
 3. Aspek *Risk and Program Management*
Aspek ini menekankan bagaimana pemerintah mengelola proyek e-government serta menghadapi potensi resiko selama pengembangan dan implementasinya. Terdapat empat sub-aspek utama yang menjadi perhatian:
 - a. *Risk Management* berfokus pada sejauh mana pemerintah mampu membangun mekanisme yang efektif untuk mengenali, menganalisis, serta menilai potensi risiko yang mungkin muncul dalam pelaksanaan proyek e-government.
 - b. *Portfolio Management* berfokus pada kemampuan kemampuan pemerintah dalam mengelola keseluruhan proyek e-government, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga proses evaluasi secara menyeluruh.
 - c. *Project Management* berfokus pada penerapan prinsip-prinsip manajemen proyek yang sistematis dan sesuai dengan

- standar umum dalam mengelola proyek *e-government*.
- d. *Business Transformation* berfokus pada kemampuan pemerintah dalam mengelola perubahan akibat transisi dari sistem pemerintahan melalui penerapan *e-government*.
 4. Aspek *Organizational Capabilities*
Aspek ini menekankan pada kapasitas internal pemerintah dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan struktur organisasi yang timbul akibat penerapan *e-government*. Terdapat tiga sub-aspek utama yang perlu dianalisis:
 - a. *E-Government Competencies* berfokus pada strategi pemerintah dalam merancang, merekrut, mengembangkan, serta mempertahankan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk mendukung implementasi *e-government* secara optimal.
 - b. *E-Government Tools and Techniques* berfokus pada pendekatan yang digunakan pemerintah dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sistem *e-government* agar berjalan secara maksimal.
 - c. *Organizational Learning* berfokus pada kemampuan instansi pemerintah dalam membangun, mengelola, serta mendistribusikan pengetahuan yang dihasilkan dari aktivitas data maupun informasi operasional sehari-hari kepada pihak yang membutuhkan.
 5. Aspek *Value Chain Management*
Aspek ini menitikberatkan pada kemampuan pemerintah dalam mengelola seluruh rangkaian proses yang menghasilkan produk maupun layanan dalam kerangka sistem *e-government*. Terdapat tiga sub-aspek penting yang harus diperhatikan, yaitu:
 - a. *Partner Relationships* berfokus pada upaya pemerintah dalam membangun kolaborasi dengan berbagai pihak, baik antarinstansi pemerintahan, sektor swasta, maupun aktor eksternal lainnya.
 - b. *Value Chain Integration* berfokus pada sejauh mana pemerintah mampu menyelaraskan alur birokrasi dengan sistem serta aktivitas yang dijalankan oleh mitra kerjanya.
 - c. *Public Readiness Assessment* berfokus pada metode yang digunakan pemerintah untuk menilai kesiapan masyarakat dalam menerima dan memanfaatkan layanan berbasis *e-government*.
 6. Aspek *Performance Management*
Aspek ini menekankan pada kemampuan pemerintah dalam menetapkan target dan mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan program *e-government*. Terdapat lima sub-aspek utama yang menjadi fokus analisis:
 - a. *Client Satisfaction* berfokus pada cara pemerintah menilai sejauh mana efektivitas layanan *e-government* berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama.
 - b. *Privacy Compliance* berfokus pada langkah-langkah yang diambil pemerintah untuk melindungi privasi individu atau

kelompok dalam setiap transaksi dan interaksi yang dilakukan melalui *e-government*.

- c. *Benefits Monitoring* berfokus pada kemampuan pemerintah dalam menilai serta mengevaluasi manfaat nyata yang dirasakan masyarakat setelah implementasi sistem *e-government*.
- d. *Predictability* berfokus pada mekanisme yang dirancang untuk menjamin ketersediaan serta keandalan infrastruktur teknologi informasi agar tetap berfungsi sesuai dengan perencanaan.
- e. *E-Government Maturity Reporting* berfokus pada sistem pelaporan yang komprehensif yang digunakan untuk menilai sejauh mana pencapaian *e-government* sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian landasan teori diatas, maka peneliti memilih teori dari Indrajit (2016) tentang *E-Government Capability Check* dalam aspek *e-strategy*. Adapun alasan peneliti memilih untuk hanya menggunakan sub-aspek *e-strategy* dalam penelitian ini adalah karena adanya relevansi dalam mengukur kesiapan Yanlik Smart sebagai *e-government* yang baru diadaptasi di Kabupaten Purwakara sebagai urgensi dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.

Menganalisis pada sub-aspek *e-vision* penting karena mencerminkan visi pemerintah daerah dalam transformasi Yanlik Smart untuk meningkatkan pelayanan publik. *Governance* menganalisis bagaimana

tata kelola dan koordinasi antar lembaga mendukung implementasi Yanlik Smart. *Strategies, plan, and policies* menganalisis rencana strategis serta kebijakan yang menjadi dasar operasional Yanlik Smart. Terakhir, *Resource commitment* menganalisis sejauh mana sumber daya manusia dan keuangan yang telah disiapkan secara efektif. Keempat sub-aspek ini memberikan kerangka komprehensif untuk menganalisis urgensi Yanlik Smart dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, maupun pemikiran individu dan kelompok (Ghony & Almansur, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan fokus penelitian dengan mengeksplorasi Yanlik Smart berdasarkan teori yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus tunggal dengan jenis eksploratif. Desain ini akan digunakan untuk menganalisis secara mendalam berbagai aspek spesifik dari Yanlik Smart. Melalui studi kasus ini, penelitian akan dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari 4 (empat) informan yaitu Kepala Bagian Organisasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta, Pegawai Bagian Organisasi Sub Pelayanan dan Tata Laksana di Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta, Admin Yanlik Smart dari DPMPSTP, dan penerima layanan (masyarakat) yang akan memberikan gambaran jelas tentang Yanlik Smart.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang diterapkan yaitu metode pencocokan pola (*pattern matching*). sebagaimana dijelaskan oleh K. Yin (2014), pencocokan pola adalah proses membandingkan pola empiris yang diperoleh dari data lapangan dengan pola yang diprediksi sebelum mengumpulkan data.

1. Variabel *nonequivalen* dependen, yang di mana beberapa variabel tidak memiliki kesetaraan langsung tetapi tetap diamati dalam konteks yang sama. K. Yin (2014) menekankan bahwa pendekatan ini penting untuk melihat bagaimana variabel-variabel tertentu, seperti persepsi masyarakat, pegawai, dan kepuasan pelayanan, saling memengaruhi dalam konteks *e-government*.
2. Eksplanasi tandingan (*rival explanations*), membantu peneliti mengidentifikasi alternatif-alternatif lain yang mungkin menjelaskan hasil penelitian selain hipotesis utama. Menurut K. Yin (2014), jika pola utama tetap bertahan setelah dibandingkan dengan eksplanasi tandingan, maka temuan tersebut menjadi lebih kuat dan kredibel.
3. Pola-pola yang lebih sederhana, khususnya dalam melihat hubungan dasar antara input dan output dalam implementasi Yanlik Smart. Dengan memeriksa pola-pola sederhana terlebih dahulu, peneliti dapat memastikan bahwa hasil analisis tidak terlalu rumit atau bias. K. Yin (2014) menyatakan bahwa

pendekatan bertahap ini membantu menegaskan konsistensi antara data empiris dan teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengelaborasi mengenai urgensi dari Yanlik Smart melalui aspek *e-strategy* yang dikemukakan oleh Indrajit (2016) dengan empat sub aspek yaitu 1) *e-vision*, 2) *governance*, 3) *strategies, plans and policies*, dan 4) *resource commitment*.

1. Urgensi Yanlik Smart dalam Pelayanan Publik melalui Sub Aspek *E-Vision*

Visi dari dibentuknya Yanlik Smart yakni selaras dengan visi dan misi dari Kabupaten Purwakarta itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 66 Tahun 2023 tentang RPD (Rencana Pembangunan Daerah) Kabupaten Purwakarta, visi dari Kabupaten Purwakarta Tahun 2018-2023 yaitu “Mewujudkan Purwakarta Istimewa” dengan Misi yang kedua “Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Bersih dan Profesional”.

Hal tersebut didukung oleh keterangan salah satu pegawai di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta, yang menyebutkan bahwa:

“Visi Yanlik Smart disesuaikan dengan visi Kabupaten. Terdapat lima program strategis, salah satunya berfokus pada peningkatan pelayanan publik”. (Wawancara, 31 Januari 2025)

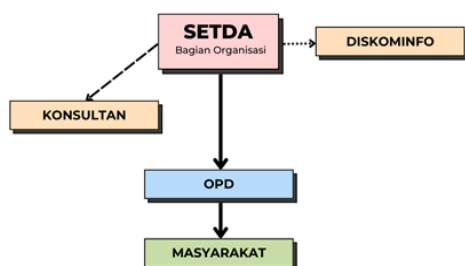
Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan dari pegawai DPMPSTSP Kabupaten Purwakarta yang menyatakan bahwa:

*“Secara garis besar, visi Yanlik Smart mengikuti visi dan misi Kabupaten Purwakarta, khususnya dalam aspek pelayanan publik”.
 (Wawancara, 3 Februari 2025)*

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa visi Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta dalam mengembangkan Yanlik Smart adalah menjadikannya sebagai instrumen pengukuran guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang selaras dengan visi dan misi Kabupaten Purwakarta. Misi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan profesional diarahkan pada pembangunan daerah yang dilakukan secara kolaboratif antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam hal ini, masyarakat diposisikan sebagai aktor utama pembangunan, sedangkan Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk memberikan arahan, bimbingan, serta menciptakan iklim yang kondusif agar proses pembangunan dapat berjalan secara optimal.

2. Urgensi Yanlik Smart dalam Pelayanan Publik melalui Sub Aspek Governance

Pada konteks pemerintah daerah seperti Kabupaten Purwakarta, kelembagaan mencakup bagaimana berbagai elemen organisasi pemerintah bekerja sama. Berikut ini struktur kelembagaan pada pengimplementasian Yanlik Smart:



Bagan 4.1 Kelembagaan Yanlik Smart

Berdasarkan Bagan 4.1 dapat dilihat bahwa dalam mengimplementasikan Yanlik Smart, Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta khususnya Bagian Organisasi berperan sebagai super admin atau *leadershiptor*. Secara keseluruhan, pengolahan data di tingkat Kabupaten dilakukan oleh tim yang terdiri dari Kepala Bagian Organisasi serta tiga pegawai Bagian Organisasi Sub Pelayanan Publik dan Tata Laksana.

Selanjutnya, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Purwakarta (Diskominfo) berperan sebagai pemegang server sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga pengintegrasian sistem Yanlik Smart yang telah dibangun oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta dikelola oleh Diskominfo. Selain itu, adanya konsultan yang berperan sebagai pihak ketiga menjadi pengembang dari website Yanlik Smart.

Pengimplementasian Yanlik Smart dilakukan oleh OPD yang memiliki admin masing-masing. Setiap OPD memiliki admin atau admin khusus yang bertanggung jawab dalam mengelola website di masing-masing OPD. Secara internal dalam kelembagaan OPD, selain adanya admin untuk Yanlik Smart, terdapat pula Ketua untuk seluruh pelayanan dan ketua tim pelaksana IKM.

Hal ini selaras dengan wawancara dengan pegawai DPMPTSP yang menyatakan:

“DPMPTSP sudah menggunakan Yanlik Smart yang berupa barcode dan ditempatkan di setiap meja

pelayanan publik. Yanlik Smart ini merupakan unit layanan yang secara otomatis dikelola oleh masing-masing OPD. Di DPMPTSP, pengelola Yanlik Smart adalah ketua untuk seluruh pelayanan, ketua tim Yanlik Smart, dan admin Yanlik Smart” (Wawancara, 3 Februari 2025)

Terakhir, terdapat masyarakat yang berperan sebagai responden dari Yanlik Smart. Dalam hal ini masing-masing OPD yang bertanggung jawab untuk mengingatkan pemohon layanan agar mengisi survei. Dengan sistem *barcode* yang digunakan, masyarakat dapat mengisi survei secara mandiri setelah menerima layanan. Masyarakat memiliki kebebasan untuk memberikan penilaian, baik yang bersifat positif maupun negatif. Jika terdapat ketidakpuasan, hal tersebut akan terlihat langsung dalam hasil survei, sehingga aspek yang kurang dapat segera diperbaiki.

3. Urgensi Yanlik Smart dalam Pelayanan Publik melalui Sub Aspek *Strategies, Plans, and Policies*

Strategi dapat dipahami sebagai rangkaian langkah yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan dalam rangka merealisasikan visi dan misi organisasi. Rumusan strategi biasanya dituangkan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan bagaimana tujuan serta sasaran akan dicapai dengan tetap mengacu pada arah kebijakan yang telah ditentukan. Berdasarkan LAKIP Kabupaten Purwakarta Tahun 2023, salah satu strategi yang ditetapkan guna mendukung pencapaian Misi Kedua adalah meningkatkan kualitas dan

inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien berbasis teknologi informasi. Implementasi strategi tersebut tercermin dalam pengembangan Yanlik Smart, sebuah inovasi *e-government* yang berfungsi sebagai survei kepuasan masyarakat guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kabupaten Purwakarta..

Pada perencanaan berbasis strategi, Yanlik Smart diterapkan sebagai alat survei kepuasan masyarakat yang terintegrasi dengan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta. Adapun perencanaan survei kepuasan masyarakat melalui Yanlik Smart yaitu penempatan *barcode* survei di setiap meja pelayanan publik, sehingga memungkinkan pemohon layanan untuk langsung mengakses dan mengisi survei secara digital. Selain itu, perencanaan berupa penetapan target responden dan metode pemilihannya sebagai langkah awal dalam pengumpulan data yang valid. Berdasarkan wawancara dengan pegawai DPMPTSP, dalam perencanaan implementasi yanlik smart, DPMPTSP melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara kontinu setiap hari kerja, dengan target minimal 10% dari jumlah pemohon layanan yang harus berpartisipasi dalam survei tersebut. Jika dalam satu hari terdapat 500 pemohon layanan, maka setidaknya 50 orang harus mengisi survei. Namun, karena rata-rata jumlah pemohon harian berkisar 20 orang, maka ditetapkan minimal 5 responden per hari sebagai sampel yang mewakili.

Saat ini, regulasi khusus mengenai Yanlik Smart belum tersedia. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta menyebutkan

bahwa regulasi dari Yanlik Smart belum dituangkan dalam aturan hukum. Namun kedepannya, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah kabupaten Purwakarta berencana untuk menetapkannya melalui Keputusan Bupati (KEPBUP) sehingga regulasi hukumnya masih menjadi pekerjaan rumah bagi mereka. Meskipun tidak ada regulasi khusus untuk Yanlik Smart, penyusunan SKM tetap berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Selain itu, dalam Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 25 Tahun 2023 tentang SPBE terdapat regulasi terkait aplikasi-aplikasi, namun belum secara khusus mencakup Yanlik Smart.

4. Urgensi Yanlik Smart dalam Pelayanan Publik melalui Sub Aspek Resource Commitment.

Guna memastikan pengelolaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia berjalan optimal, Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta mengumpulkan admin dari setiap OPD dan mengadakan sosialisasi serta bimbingan teknis terkait Yanlik Smart. Sosialisasi ini dilakukan dalam bentuk simulasi langsung, di mana setiap peserta diwajibkan membawa laptop dan mengerjakan sistem secara langsung agar mereka dapat memahami cara pengoperasiannya dengan baik. Pernyataan tersebut sejalan dengan keterangan salah satu pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta yang mengatakan bahwa:

“Sebelum penerapan Yanlik Smart, kami telah mengadakan sosialisasi dan bimtek terlebih dahulu untuk memastikan pemahaman mengenai sistem ini” (Wawancara, 31 Januari 2025)

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Purwakarta yang menyatakan bahwa:

“Terdapat bimtek yang diselenggarakan untuk mensosialisasikan penggunaan Yanlik Smart, termasuk tampilan dan cara mengoperasikannya. Dalam bimtek ini, seluruh OPD diundang untuk hadir dengan membawa laptop masing-masing, kemudian diberikan panduan langsung mengenai penggunaan website tersebut” (Wawancara, 3 Februari 2025)

Sosialisasi dan bimbingan teknis itu di pimpin oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Purwakarta dengan didampingi oleh Kepala Bagian Organisasi di Aula Janaka pada tanggal 15 Desember 2023 (Prokompim, 2023). Selain itu, Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta juga mengundang konsultan untuk memberikan penjelasan ulang kepada OPD yang masih belum memahami sistem ini. Sosialisasi dilakukan satu kali, tetapi bagi OPD yang masih mengalami kendala, Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta tetap memberikan pendampingan agar OPD dapat menggunakannya dengan optimal. Secara umum, bimbingan teknis atau pelatihan Yanlik Smart hanya dilakukan satu kali, kecuali jika ada penambahan fitur baru, maka akan diadakan bimbingan teknis tambahan. Jika tidak ada perubahan signifikan, komunikasi dan pendampingan cukup dilakukan melalui grup *WhatsApp*.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa Yanlik Smart

memegang peranan penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas di Kabupaten Purwakarta. Pada sub aspek *e-vision*, Yanlik Smart dikembangkan dengan tujuan yang selaras dengan visi Kabupaten Purwakarta, yakni "Mewujudkan Purwakarta Istimewa." Keberadaan sistem ini mendukung misi peningkatan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, bersih, dan profesional. Hal ini menandakan bahwa Yanlik Smart bukan sekadar alat pengukur kepuasan masyarakat, tetapi juga instrumen untuk memperkuat reformasi birokrasi dan transparansi pelayanan publik.

Pada sub aspek *governance*, implementasi Yanlik Smart melibatkan berbagai pihak dengan peran yang jelas. Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta berfungsi sebagai pengelola utama, Diskominfo bertanggung jawab atas infrastruktur sistem, sementara OPD bertindak sebagai pelaksana di unit pelayanan masing-masing. Keterlibatan berbagai elemen ini menunjukkan adanya struktur kelembagaan yang terorganisir untuk menjamin keberlanjutan Yanlik Smart dalam praktik pelayanan publik.

Pada sub aspek *strategies, plans and policies*, Yanlik Smart menjadi bagian dari inovasi pelayanan berbasis teknologi yang ditujukan guna memperbaiki efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan publik. Meskipun regulasi khusus mengenai Yanlik Smart belum tersedia, implementasinya tetap mengacu pada kebijakan yang lebih luas seperti Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Perbup Purwakarta No. 25 Tahun 2023. Upaya untuk memperkuat dasar hukum Yanlik Smart melalui Keputusan Bupati menjadi langkah

strategis yang diperlukan guna memastikan legitimasi dan kelangsungan program ini.

Pada sub aspek *resource commitment* menyoroti pentingnya kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan Yanlik Smart. Pemerintah Kabupaten Purwakarta telah mengadakan sosialisasi dan bimbingan teknis bagi para admin OPD guna memastikan pemahaman dan keterampilan dalam mengoperasikan sistem ini. Selain itu, pendampingan dan komunikasi berkelanjutan melalui berbagai kanal, seperti grup *WhatsApp*, turut mendukung kelancaran implementasi sistem.

Yanlik Smart dapat dipandang sebagai sebuah inovasi digital yang tidak hanya berfungsi sebagai media survei kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai instrumen yang mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik melalui tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan dukungan regulasi yang kuat serta pemanfaatan sumber daya secara optimal, sistem ini berpotensi menjadi model pelayanan publik berbasis elektronik yang lebih efektif serta berkesinambungan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. 3(1), 66–77.
- Ghony, D., & Almansur, F. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. <https://doi.org/10.1007/BF032514>

- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia*. CV. Amerta Media.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Harva Creative.
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicanik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Government Dikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Prokompim. (2023). *Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Yanlik Smart*. <https://prokompim.purwakartakab.go.id/berita/read/sosialisasi-dan-pengenalan-aplikasi-yanlik-smart>
- Purwakarta, P. (2024). *Yanlik Smart*. <https://yanliksmart.purwakartakab.go.id/>
- Ratnasari, L., Valiant Azhnuri, A., Aliya, E., Muzhiffarah, N., & Wismaningtyas, T. A. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Sekretariat Daerah Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2), 2614–4220. <https://lapor.magelangkota.go.id/>
- Rifansyah, M. R., & Pertiwi, V. I. (2024). Penerapan E-Government Aplikasi Laki-El (Laporan Kinerja Elektronik) Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya. *Arden Jaya Publisher*, 4(2). <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Winarsih, I. N. (2023). *Pemkab Purwakarta Keluarkan Aplikasi Yanlik.Smart Efektif Digunakan 2024, Ini Tujuannya!* <https://www.lensapurwakarta.com/lensa24/28511206572/pemkab-purwakarta-keluarkan-aplikasi-yanliksmart-efektif-digunakan-2024-ini-tujuannya>