



# Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik

Muhammad Mughni Labib

Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Universitas Islam Malang

Correspondence Email: [denlbb32@gmail.com](mailto:denlbb32@gmail.com)

**How to Cite:** Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2): 95-103. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>

## Abstract

Public service is the most visible measure of government performance. Digital-based public services are an effort to overcome the limitations of public services directly. So that digital innovation is needed in public services to be effective and efficient. This article analyzes public service innovation through the CETTAR program in realizing a good East Java government order. East Java CETTAR is one of the programs from Nawa Bhakti Satya initiated by the Governor of East Java Khofifah Indar Parawansa and the Deputy Governor of East Java Emil Dardak which aims to absorb various aspirations and complaints from the wider community in terms of public services. The Jatim CETTAR application can be accessed through the website and application. This study aims to find out how the digital-based CETTAR program innovation and the obstacles that exist in the implementation of trustworthy government governance. The research method used in this research is library research method. The research was conducted by collecting data through documentation techniques and online data retrieval using content analysis techniques, in this article a literature study and related research and journals were conducted. Based on the findings obtained from this research, it is explained that this program has been running quite well, but there are still obstacles in the form of lack of socialization and half implemented.

**Keywords:** innovation; public service; governance

## Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung. Sehingga diperlukan inovasi digital dalam pelayanan publik agar efektif dan efisien. Artikel ini menganalisis inovasi layanan publik melalui program CETTAR dalam mewujudkan tatanan pemerintahan Jawa Timur yang baik. Jatim CETTAR merupakan salah satu program dari Nawa Bhakti Satya yang digagas Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa dan Wakil Gubernur Jawa Timur Emil Dardak yang bertujuan untuk menyerap berbagai aspirasi dan pengaduan dari masyarakat luas dalam hal pelayanan publik. Aplikasi Jatim CETTAR dapat diakses melalui website dan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi program CETTAR berbasis digital dan hambatan yang ada dalam penerapan tata kelola pemerintah yang amanah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kepustakaan (library research). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dan penelusuran data secara online dengan penggunaan teknik analisis isi, pada artikel ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait. Berdasarkan temuan – temuan yang didapatkan dari penelitian ini menjelaskan bahwa program ini sudah berjalan cukup baik, akan tetapi masih terdapat adanya hambatan berupa kurangnya sosialisasi dan half implemented.

**Kata Kunci:** inovasi; layanan public; tatanan pemerintahan

## **1. Pendahuluan**

Perkembangan dunia dewasa ini telah berjaan begitu cepat, teknologitelah membuat batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat. Kecepatan dan ketepatan ini juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan warga Negara, namun sayangnya mobilitas warga Negara yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada publik.

Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 1, bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain. Oleh karena itu, melakukan rekrutmen bagi para ahli dalam bidangnya atau melakukan pelatihan untuk para pegawai agar dapat menggunakan atau mengoperasikan teknologi yang digunakan untuk implementasi pelayanan publik. Dan memberikan kepuasan yang pasti bagi pengguna yang berkepentingan dalam pelayanan publik sebagai bentuk nilai dari kualitas dari pelayanan yang diberikan. E-Government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan e-Government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Pemerintahan menerapkan e-Government sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat. Bentuk pelayanan yang pemanfaatannya menjadi lebih fleksibel dan juga meningkatkan kepuasan dari penggunaannya atau masyarakat dan pemerintah itu sendiri yang merasakannya. Layanan yang diberikan dalam sistem e-Government akan membuat suatu operasi layanan dan juga proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan juga lebih efektif untuk masyarakat dan perusahaan, dan juga memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti waktu layanan yang dibutuhkan lebih sedikit, dan juga warga masyarakat bisa mendapatkan informasi pemerintahan dengan mudah (Mustafa et al, 2021). Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi (Kusnadi et al, 2017), sebagai berikut :

Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.

Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

Setiap daerah berlomba-lomba memperbaiki pelayanan publik guna memacu dan memaksimalkan potensi-potensi yang ada di daerahnya masing-masing. Salah satunya yaitu Provinsi Jawa Timur. Potensi Jawa Timur baik dari segi letak yang strategis, potensi SDA maupun SDM merupakan daya tarik tersendiri untuk menarik investasi di Jawa timur. Investasi merupakan hal penting dalam meningkatnya pembangunan dan perkembangan Jawa timur. Faktor yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung investasi salah satunya yaitu factor teknologi. Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi adalah wujud dari era globalisasi yang di rasakan seluruh dunia. Informasi dan komunikasi merupakan komoditi

yang sangat berharga di era milenialisasi untuk dikuasai dalam rangka peningkatan daya saing pemerintah daerah secara berkelanjutan.

Dengan banyaknya kemajuan yang terjadi di Jawa timur, pemerintah Jawa timur dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan public yang dapat disesuaikan dengan perkembangan zaman sehingga pelayanan yang diterima masyarakat cepat dan responsif. Hal utama yang dapat dijadikan acuan responsivitas penyedia pelayanan publik terhadap masyarakat adalah munculnya sebuah inovasi pelayanan. Inovasi menjadi hal yang wajib dipenuhi oleh pemerintah mengingat tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan haknya. Selain itu inovasi juga sebagai tuntutan responsivitas, akuntabilitas, transparansi, dan prinsip-prinsip good governance lainnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi publik.

Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa timur merupakan instansi yang memiliki peran penting dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik berupa program CETTAR yang berbasis digital. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya tataan masyarakat yang adil dan merata terlebih di bidang pelayanan publik. Sehubungan dengan pesatnya pertumbuhan Jawa timur, Pemerintah Jawa timur berupaya menggali potensi di Jawa timur sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Program tersebut bukan hanya bentuk dari kemudahan pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah, namun juga sebagai bentuk aspirasi kepada masyarakat

Menurut (Bharata, 2004) dan (Agustina, 2016) unsur-unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain:

Penyedia layanan yaitu pihak yang memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa;

Penerima layanan, yaitu yang menerima berbagai pelayanan dari para penyedia layanan atau biasa disebut dengan konsumen (customer);

Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang membutuhkan layanan;

Kepuasan pelanggan, merupakan tujuan utama adanya layanan tersebut. Untuk mengetahui kepuasan yang diperoleh pelanggan yakni dengan melihat kualitas barang atau jasa yang mereka dapatkan.

Inovasi dalam penerapannya memiliki atribut-atribut didalamnya yang dapat dijadikan indikator-indikator pengukuran keberhasilan dari sebuah inovasi. (Rogers, 2003) (Pangestu, 2016) menguraikan atribut inovasi antara lain :

Keunggulan Relatif (Relative Advantage).

Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kearuan selalu ada dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain.

Kesesuaian (Compability).

Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.

Kerumitan (Complexity).

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat

kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.

Kemungkinan Coba (Triability).

Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.

Kemudahan diamati (Observability).

Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu. Meskipun demikian, inovasi memiliki dimensi geografis yang dapat menempatkannya baru pada suatu tempat namun bisa menjadi sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lainnya.

## **2. Metode**

Metode yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan (library research). Riset pustaka atau studi pustaka merupakan segala aktivitas yang berhubungan dengan teknis pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta termasuk juga melakukan pengolahan data penelitian (Zed, 2016). Berdasarkan (Danandjaja, 2014) penelitian kepustakaan ialah model penelitian yang dilakukan secara sistematis ilmiah, berkaitan dengan penghimpunan materi-materi bibliografi yang sejalan dengan tujuan penelitian, meliputi teknik pengumpulan, pengorganisasian, dan penyajian data. Terdapat tiga alasan penulis menggunakan penelitian yang hanya dibatasi oleh riset pustaka saja, pertama masalah pada penelitian yang dilakukan dapat dijawab melalui kajian pada buku-buku, jurnal, ataupun literatur yang relevan. Kedua, penelitian kepustakaan dibutuhkan sebagai studi pendahuluan yang bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena di masyarakat. Ketiga, bahan pustaka yang ada sudah kredibel untuk menjawab masalah penelitian yakni terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dalam penelitian kepustakaan terdapat empat ciri utama yang di antaranya yaitu pertama, penulis tidak berhadapan langsung dengan penelitian yang ada di lapangan atau saksi mata seperti orang, benda-benda ataupun suatu peristiwa melainkan berhadapan dengan teks atau data angka secara langsung. Kedua, data dalam studi pustaka dapat langsung digunakan atau bersifat siap pakai. Ketiga, secara umum data pustaka yang diperoleh adalah sumber sekunder atau berasal dari tangan kedua bukan secara langsung dari data lapangan tangan pertama. Keempat, data pustaka yang tidak terbatas akan ruang dan waktu, artinya data pustaka tersebut tidak dapat berubah karena data pustaka memiliki jejak di dalam rekaman tertulis (Zed, 2016). Kemudian terkait waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan Oktober 2022 dan tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di rumah penulis karena riset pustaka tidak perlu melakukan penelitian ke lapangan secara langsung. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui teknik dokumentasi dan teknik penelusuran data secara online. Menurut Mirzaqon (dalam Sari et al, 2020:45) Dokumentasi merupakan teknik pencarian data yang berkaitan dengan hal-hal atau variabel yang dapat berupa bahan catatan, artikel atau makalah, buku, jurnal, maupun dokumen-dokumen lainnya yang dianggap berkaitan dengan riset inovasi pelayanan publik berbasis digital. Teknik Penelusuran data online (internet searching) adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pencarian data secara online melalui internet maupun media jaringan lainnya yang memiliki fasilitas internet sehingga memungkinkan penulis untuk menggunakan berbagai informasi secara online dengan akses secara mudah, cepat, serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademis terkait informasi maupun teoriteori yang digunakan dalam suatu penelitian (Bungin, 2011). Pada penelitian ini penulis memanfaatkan layanan internet dengan pencarian literatur pada database online melalui Portal Garuda, Sinta, DOAJ, Google Scholar maupun berbagai sumber data elektronik lainnya. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis isi (content analisis). Analisis isi

adalah teknik yang bertujuan untuk membuat kesimpulan yang didasarkan pada identifikasi karakteristik tertentu yang ada pada pesan dari suatu teks informasi secara objektif dan sistematis. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis fakta yang terdapat pada teks informasi, baik dari informasi cetak maupun informasi yang bersifat online atau elektronik yang sumbernya dari internet. Terdapat enam tahap-tahap analisis isi menurut (Krippendorff, 2018) sebagai berikut: (1) pengunitan, melakukan identifikasi data yang bersumber dari jurnal, buku, maupun media cetak dan elektronik hasil penelitian yang berkaitan dengan digitalisasi pemerintah dalam pelayanan publik, (2) sampling, pengambilan sebagian informasi penting yang berasal dari berbagai sumber penelitian dengan maksud agar fokus penelitian tidak terlalu luas, (3) coding, mengumpulkan data penelitian melalui proses pencatatan, perekaman, ataupun mengkode data supaya dapat dengan mudah dipahami, (4) pengurangan, proses penyederhanaan, mereduksi atau meringkas data menjadi representasi yang dapat dikelola, (5) penarikan kesimpulan, membuat kesimpulan dari berbagai data yang sudah direduksi terlebih dahulu, (6) menarasikan hasil, menyajikan dan menjelaskan data kedalam bentuk teks naratif sehingga menjadi kesimpulan hasil penelitian inovasi pelayanan publik berbasis digital.

### **3. Pembahasan**

#### ***Inovasi Program CETTAR berbasis digital***

Berbagai inovasi dilakukan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jawa Timur (Jatim) untuk mewujudkan program Jatim Cepat, Efektif, Tanggap, Transparansi, dan Responsif (CETTAR). Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur mengimplementasikan Program CETTAR dalam sebuah aplikasi dan web yang mengintegrasikan berbagai sistem diantaranya sistem PPDB milik Dinas Pendidikan JATIM, sistem pengaduan masyarakat dan kedepannya akan berkembang dengan mengintegrasikan sistem-sistem yang telah dibuat oleh institusi lainnya.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan program CETTAR sebagai salah satu upaya peningkatan layanan masyarakat dan inovasi. Gubernur Jatim Khofifah Indar Parawansa mengatakan program ini diluncurkan bersamaan dengan rangkaian acara Forum Inspirasi Jatim yang bertujuan untuk menyebarluaskan hasil-hasil kolaborasi Pemprov Jatim dan Kolaborasi Masyarakat untuk kesejahteraan yang adil dan merata.

Penguatan institusional maupun capacity building sangatlah penting agar kapasitas kompetensi aparat pemerintah dalam melayani semakin meningkat dan memiliki kekuatan yang lebih dalam melakukan perbaikan layanan dasar dan ekonomi, juga penting mengingat sebagian besar pekerjaan dan urusan layanan dasar yang berhubungan langsung dengan warga.

Program CETTAR sendiri merupakan tagline Gubernur Khofifah dan wakilnya Emil Elestiani Dardak sejak awal menjabat. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tagline CETTAR ini terus digaungkan yakni layanan yang cepat, efektif, tanggap, transparan, akuntabel dan responsif. Di tahun 2021 pemerintah provinsi Jawa Timur meluncurkan program Jawa Timur Belanja Online (JATIM BEJO), Sistem Informasi Manajemen ASN Terpadu (SI MASTER) dan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pesisir (SI LAYAR) sebagai perwujudan dari program CETTAR yang telah digagas sebelumnya. Selain transformasi digital, lanjut mantan Menteri Sosial ini, Sumber Daya Manusia dan profesional juga merupakan kebutuhan.

Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik program CETTAR berbasis digital tersebut, peneliti menggunakan 5 indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Pangestu, antara lain sebagai berikut: Keunggulan relative (Relative Advantage); Kesesuaian (Compability); Kerumitan (Complexity); Kemungkinan coba (Triability); dan Kemudahan diamati (Observability).

### *Keunggulan Relative (Relative Advantage)*

Dari indikator ini, peneliti akan melihat keunggulan atau nilai lebih apa yang dimiliki inovasi yang diterapkan di Pemprov Jawa Timur. Dalam hal ini, keunggulan atau nilai lebih penerapan inovasi program CETTAR yaitu dapat dilihat dalam bentuk sistem penerapannya.

Berdasarkan hasil analisa dapat diketahui bahwa sebelumnya berbagai layanan publik dan aduan masyarakat di Jawa Timur menggunakan sistem manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor instansi yang tentunya memakan waktu yang lebih lama dan juga memerlukan biaya transportasi. Namun demi mendukung kemudahan pelayanan dan segala bentuk aduan, pemerintah Jawa Timur bertransformasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang berupa sistem berbasis online.

Sistem yang digunakan yaitu CETTAR berupa aplikasi dan website yang dibuat oleh Diskominfo Jatim sebagai aplikasi layanan dan aduan publik.

Dengan adanya inovasi CETTAR, masyarakat hanya perlu membuka aplikasi sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat hanya dengan melalui smartphone yang dimilikinya, keunggulan lain yang didapatkan masyarakat dengan adanya sistem aplikasi ini yaitu dengan fitur-fitur yang tertera di dalam aplikasi dan website.. Sedangkan untuk mendapatkan informasi tentang investasi, masyarakat hanya mendownload aplikasi CETTAR di Playstore. Aplikasi dan website CETTAR ini menyediakan berbagai fitur yang dapat digunakan masyarakat sebagai sarana memperoleh pelayanan dan mengajukan aduan.

### *Kesesuaian (Compability)*

Inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman yang sudah canggih. Inovasi teknologi ini diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk beralih dari pelayanan manual ke pelayanan *online* yang lebih memberikan banyak manfaat kepada masyarakat salah satunya lebih efektif dan efisien. Inovasi teknologi yang dikatakan berhasil yaitu inovasi yang dapat menarik masyarakat untuk beralih dari pelayanan manual ke pelayanan *online*. Jika tidak, maka inovasi tidak akan berfungsi dengan baik karena masyarakat tidak tertarik untuk menggunakannya. Adanya aplikasi ini juga untuk menunjukkan kepada masyarakat tentang kemudahan layanan dan kemudahan mendapatkan informasi sesuai dengan perkembangan era digitalisasi saat ini.

Sehingga masyarakat mengetahui organisasi perangkat daerah yang sangat loyal dalam melayani masyarakat. Agar tidak ada lagi pandangan di masyarakat yang berasumsi bahwa berbagai pelayanan dan pengaduan publik rumit dan mempersulit masyarakat. Adanya aplikasi dan web CETTAR yang digunakan oleh Pemprov Jatim semata-mata untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan akan lebih efisien bagi masyarakat karena akan lebih cepat dan tentunya juga hemat biaya dan hemat waktu. Meskipun sudah menggunakan sistem yang berbasis digital, pemerintah Jawa Timur tidak menghilangkan sistem pelayanan secara manual. Karena pihak pemerintah memaklumi bahwa belum tentu semua masyarakat paham menggunakan sistem yang berbasis teknologi.

### *Kerumitan (Complexity)*

Karena sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik. Namun, meskipun sudah mengusung teknologi dalam hal memaksimalkan pelayanan dengan menciptakan program CETTAR yang berbasis digital ini, pemerintah tetap menerapkan pelayanan secara konvensional untuk mendukung pelaksanaan aplikasi ini dengan mengharuskan masyarakat atau pengguna aplikasi untuk melakukan penyerahan berkas secara manual. Meskipun sudah ada aplikasi dan website tetapi pelayanan atau proses administrasi tetap dilakukan secara konvensional atau dapat

dikatakan penyerahan berkas-berkas dan persyaratan tetap dilakukan secara langsung. Sehingga fungsi teknologi yang diharapkan dapat mempermudah pelayanan belum mampu dilakukan, sehingga menjadi salah satu kerumitan dalam penerapan program ini. Selain itu, setelah aplikasi ini dapat diakses oleh masyarakat terdapat permasalahan baru bagi masyarakat yang ingin mengoperasikan aplikasi atau pun ketika akan mendownload aplikasi atau mengakses website CETTAR ini.

#### *Kemungkinan coba (Triability)*

Program CETTAR digital ini telah diterapkan pemerintah Jawa Timur. Berbagai apresiasi di dapatkan dengan diterapkannya program ini. Bahkan dari pengguna-pengguna pada masa uji coba aplikasi. Masyarakat menyampaikan apresiasi dengan mengatakan terbantu dengan adanya aplikasi. Masyarakat menjadi mudah dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Adanya program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan dan pengaduan secara mudah. Program CETTAR berbasis digital ini dirasa sebagai hal yang patut dicoba untuk diterapkan demi mempermudah memberikan layanan bagi masyarakat.

#### *Kemudahan diamati (Observability)*

Program CETTAR ini merupakan peniruan dari aplikasi dan web yang di terapkan oleh daerah lain. Di daerah lain perkembangan teknologi sangat dimanfaatkan oleh pemerintahnya. Kemudahan akses dimanapun dan kapanpun menjadi latar belakang bagi pemerintah daerah lain untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi berupa aplikasi dan web CETTAR ini merupakan bukan hal baru yang diterapkan di pemerintah Jawa Timur namun merupakan inovasi lama yang sudah lebih dulu diterapkan oleh daerah lain untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga dapat memberikan keuntungan bagi Pemprov Jatim. Dengan harapan inovasi pelayanan baru tersebut dapat memberikan efisiensi dan efektifitas kepada masyarakat.

### ***Faktor Penghambat Inovasi Program CETTAR di Pemerintahan Provinsi Jawa Timur***

#### *Sosialisasi*

Sosialisasi yang belum maksimal dilakukan atas program CETTAR tersebut mengakibatkan banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi layanan digital ini. Meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui pamflet, media masa, media sosial, dan sebagainya namun tidak semua masyarakat berminat. Walaupun minat masyarakat di zaman ini yaitu bermain sosial media. Hal ini sangat mempengaruhi implementasi dari inovasi teknologi pelayanan ini.

#### *Half Implemented*

Implementasi layanan digital CETTAR ini masih pada tahap half implemented atau belum sempurna, aplikasi dan website CETTAR harus terus di *upgrade* agar akhirnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Aplikasi dan website CETTAR masih terkesan sederhana, dimana aplikasi SIAP hanya berupa penyedia informasi dan pengaduan saja. Hal ini terlihat dari Implementasi yang belum sempurna atau *half implemented* sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi program layanan digital ini.

Sebaiknya pemerintah Jawa Timur melakukan evaluasi terhadap layanan digital buaatannya ini, sehingga tujuan dari adanya pemangkasan birokrasi dapat berjalan dengan hadirnya aplikasi tersebut melalui cara memperbaiki isi dari aplikasi dan website CETTAR. Hal ini jugabertujuan agar terdapat *output* dari program layanan digital ini.

## **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka inovasi pelayanan publik melalui

program cettar berbasis digital oleh pemerintah provinsi Jawa Timur terbilang belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan didigitalisasi layanan tersebut belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna. Dilihat dari indikator kerumitan, inovasi ini memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum adanya aplikasi CETTAR.

### Daftar Pustaka

- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93.
- Dhewanto, Wawan. (2013). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- <https://cettar.jatimprov.go.id/>
- <https://ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id/berita/detail/launching-kecamatan-cettar-ditjen-bina-adwil-apresiasi-gubernur-jawa-timur>
- <https://daerah.sindonews.com/artikel/jatim/16599/dukung-aplikasi-cettar-jatim-unesa-siap-kirim-pakar-it>
- <https://pusatstudijatim.id/pemikiran-dan-kebijakan/detail/?ids=47>
- <https://faktualnews.co/2019/02/14/cettar-cara-gubernur-khofifah-layani-warga-jawa-timur/124084/>
- <https://surabaya.bisnis.com/read/20210924/531/1446477/tingkatkan-layanan-publik-ini-strategi-pemprov-jatim>
- <https://m.kumparan.com/amp/jatim-now/gubernur-khofifah-ajak-opd-sinergitas-jalankan-program-cettar-jatim-1551089524164663282>
- <https://intrapublik.com/aplikasi-cettar-bukti-nyata-mundur-nya-tata-kelola-birokrasi-provinsi-jatim/>
- <https://smartid.co.id/blog/2021/07/01/cettar-provinsi-jawa-timur/>
- <https://surabaya.liputan6.com/read/4382309/khofifah-dorong-asn-pemprov-jatim-jaga-ritme-kerja-cettar>
- <https://www.dipendajatim.go.id/?p=1125>
- <https://www.republika.co.id/berita/pmx3gs354/khofifah-buat-jargon-jatim-cetar>
- <https://www.jawapos.com/jpg-today/12/02/2019/khofifah-siapkan-program-cetar/>
- Ida Wantri Hastuti, S. S. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 71–81. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.72>
- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 167–176.
- Kurniawan, Robi. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Open acces from : <http://jurnal.fh.unila.ac.id>
- Lestari, Puji et all. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-



*GOVERNMENT*) DI ERA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 18 No.2 pp  
212-224 © 2021 ISSN 1829 – 8974 e-ISSN 2614-2597*

- Maysara et all, (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM APLIKASI POTENSI INVESTASI (SIAPI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DUMAI. Retrieved from <http://jmiap.ppj.up.ac.id>
- Nur Fitriana, D. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddfull.pdf>
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan OneStop Service ( Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 1–7.
- Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 1
- Pransiska, E. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif Best Practice (Praktik Terbaik) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. 53(9), 1689–1699.
- Putra, M. T. (2016). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Publik*, 4(1).
- Putra, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya) *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rasyidin, A. W. (2017). Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo
- Ronnyta, R. V. (n.d.). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang 1–15.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN PreSS