

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SILAMAK (SISTEM
INFORMASI LAHAN MAKAM) PADA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA SAMARINDA**

Alya Rosalin, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda

Pengarang : Alya Rosalin

NIM : 1902016066

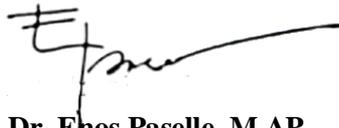
Program : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 03 Oktober 2023

Pembimbing,

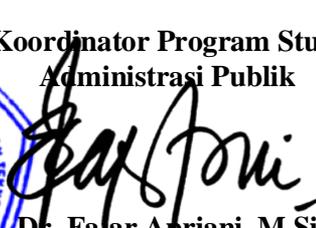


Dr. Ehos Paselle, M.AP
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003
Volume : 11	
Nomor : 4	
Tahun : 2023	
Halaman : 921-931	

KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SILAMAK (SISTEM INFORMASI LAHAN MAKAM) PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SAMARINDA

Alya Rosalin¹, Enos Paselle²

Abstrak

Aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) adalah aplikasi sistem informasi lahan makam berbasis database secara dalam jaringan yang disiapkan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi Silamak pada Disperkim Kota Samarinda yang dinilai melalui dimensi kemudahan pengguna, dimensi konten dan tampilan informasi, dan dimensi kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan aplikasi Silamak pada Disperkim Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Silamak pada Disperkim Kota Samarinda tidak optimal berdasarkan tiga dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kemudahan pengguna dinilai tidak optimal untuk memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi Silamak karena, ada satu atribut yang tidak optimal kualitasnya untuk menilai dimensi kemudahan pengguna. Dimensi konten dan tampilan informasi terdapat ada empat atribut dinilai tidak optimal kualitasnya. Dimensi kualitas layanan tidak dapat dinilai karena tidak adanya partisipasi masyarakat dalam mengisi formulir pengajuan makam. Faktor pendukung kualitas pelayanan aplikasi Silamak, aplikasi yang berbasis website. Faktor penghambat kualitas pelayanan aplikasi Silamak, tidak adanya partisipasi masyarakat, kurangnya sumber daya manusia, dana dan waktu, serta data yang tidak diperbaharui secara berkala.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Aplikasi, E-Govqual, Lahan Makam*

Pendahuluan

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tujuan dari *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi untuk mengatur sistem manajemen dan proses kerja dalam pemerintahan. Dengan menerapkan *E-*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: alyarosalin01@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Government di Organisasi Perangkat Daerah, maka hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menerapkan layanan berbasis elektronik yang dilakukan badan publik dapat meningkatkan penilaian masyarakat mengenai prinsip-prinsip *good governance* yaitu kepedulian kepada *stakeholder*, efektifitas dan efisiensi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi.

Bentuk dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara elektronik ini juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda. Dalam hal layanan informasi secara elektronik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Samarinda khususnya Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda telah menyiapkan aplikasi berbasis *web* bernama Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) yang digagas pada tahun 2021 berfungsi sebagai aplikasi yang memberikan layanan informasi mengenai lahan makam yang ada di Kota Samarinda dengan tujuan dapat memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, akurat dan akuntabel. Pada aplikasi Silamak, pelayanan yang ditawarkan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda adalah layanan informasi mengenai lokasi makam, data makam, rekap data makam, data pusara, dan formulirpengajuan.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti dalam aplikasi tersebut masih ada beberapa kekurangan. Dapat diketahui bahwa masih ada beberapa data makam yang tidak dilengkapi dengan dokumentasi, informasi luas lahan, titik koordinat lahan makam dan hanya ada 42 makam yang telah dilakukan survey dan pendataan oleh Disperkim Kota Samarinda dari 155 lahan makam yang tersedia di Kota Samarinda. Selanjutnya, untuk data pusara hanya tersedia informasi pusara yang ada di TPU Serayu dan informasi data pusaranya tidak ada mengalami pembaharuan data secara berkala. Selain itu, layanan informasi lokasi makam pada aplikasi Silamak tidak akurat.

Permasalahan lainnya dapat diidentifikasi bahwa dari segi tampilan tautan halaman yang berfungsi tidak optimal, karena masih adanya kerumitan dalam mencari informasi melalui kolom informasi, serta jumlah sumber daya manusia pada tim Silamak yang kurang. Tim Silamak hanya memiliki 10 anggota, sehingga menghambat melakukan pendataan makam- makam yang ada di Kota Samarinda dengan jumlah 155 lahan makam.

Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2015, kekurangan yang ada pada aplikasi Silamak yang telah dijelaskan diatas, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda dapat melakukan pembenahan agar kualitas pelayanan aplikasi Silamak dapat berjalan dengan optimal serta publik dapat lebih memahami fungsi aplikasi Silamak sebagai bagian dari pelaksanaan *E-Government* (Abubakar, 2022)

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda?

Kerangka Dasar Teori

E-Government

Menurut Indrajit (2006) *E-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan publik dan kalangan lain yang memiliki kepentingan dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu. Dengan adanya *E-Government* diharapkan dapat mengurangi korupsi, transparansi yang makin baik, kenyamanan yang lebih meningkat, bertambahnya penerimaan negara dan pengurangan biaya.

Electronic Government digunakan sebagai salah satu cara Instansi Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi baru, sehingga publik dapat berperan langsung dalam proses mengambil kebijakan, serta memudahkan publik dalam mengakses informasi dengan nyaman (Bovaird dan Loffler, 2005). Dengan adanya *E-Government* besar harapannya dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang besar dilingkungan pemerintah, Junaidi (2015) menyebutkan beberapa manfaat apabila pemerintah memberikan pelayanan secara elektronik yaitu layanan akan berjalan efisien, layana yang diberikan untuk public menjadi lebih baik, memberikan akses informasi kepada publik secara lebih luas dan menjadikan penyelenggaraan pemerintah akan lebih bertanggung jawab dan transparan.

Selain itu menurut Indrajit (2006) *E-Government* juga dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun relasi hubungan *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, *Government to Employees (G2E)* dan *Government to Non-Profit (G2N)*.

Untuk mengukur kualitas layanan yang ditujukan secara spesifik untuk domain pemerintah (*E-Government*) dapat menggunakan model yang disebut dengan *E-GovQual*. Menurut Xenia dan Gregorios dalam Maulani (2020) dengan menggunakan *E-GovQual*, dapat mengukur sejauh mana penerapan *Electronic Government* dalam memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat. Model *E-GovQual* memiliki enam dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yaitu *ease of Use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dan *citizen support* (pendukung). Rocha (2012) memiliki pemikiran lain dalam mengukur kualitas pelayanan berbasis elektronik, yaitu *content quality* (kualitas konten), *service quality* (kualitas layanan) dan *technical quality* (kualitas teknis).

Pelayanan Publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) pelayanan publik merupakan seluruh bentuk kegiatan pelayanan publik yang dijalankan oleh Instansi Pemerintah Pusat maupun Daerah, serta dilaksanakan juga di lingkungan BUMN atau BUMD. Pelayanan publik tidak hanya dalam bentuk jasa namun juga dalam bentuk barang dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan Sinambela (2014) definisi pelayanan publik adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan publik oleh aparatur negara dengan tujuan menciptakan kesejahteraan publik.

Pelayanan publik memiliki asas yang menjadi prinsip dasar dalam pengorganisasian, landasan dasar kerja, maupun pedoman dalam menilai kinerja Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berupa barang, jasa, dan pelayanan administratif, hal ini telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan.

Kualitas pelayanan publik akan dapat dievaluasi pada saat terjadinya pemberian pelayanan berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang sifatnya dinamis. Kemampuan pemahaman penyelenggara pelayanan publik untuk memahami prinsip-prinsip pelayanan publik merupakan prasyarat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Menilai suatu kualitas pelayanan dapat dilihat melalui dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding* dan *tangibles*.

Definisi Konseptional

Kualitas pelayanan aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) adalah bagaimana pelayanan melalui aplikasi dapat memenuhi fasilitas pelayanan informasi yang dapat membantu masyarakat dengan memperhatikan dimensi kemudahan pengguna (*Ease of Use*), konten dan tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*), dan kualitas layanan (*Services quality*).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian yaitu dimensi kemudahan pengguna, dimensi kualitas konten dan tampilan informasi, dimensi kualitas layanan, dengan memperhatikan faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informant* adalah Jabatan Fungsional Teknik Tata Bangunan dan Perumahan, sedangkan informannya adalah anggota tim Silamak dan pengguna aplikasi Silamak. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang komponennya terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan

penarik kesimpulan. Keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi Teknik dan triangulasi waktu.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda

Kualitas pelayanan aplikasi Silamak dianalisis dengan dua dimensi teori *E-GovQual* (Xenia dan Gregorios, 2012) yaitu dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) dan dimensi konten dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan satu dimensi teori kualitas pelayanan *website* (Rocha, 2012) yaitu dimensi kualitas layanan (*services quality*).

1. Dimensi Kemudahan Pengguna (Ease of Use)

Kemudahan pengguna adalah bagaimana suatu tingkat atau kondisi dimana pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha apapun (*free of effort*) atau dengan kata lain teknologi yang digunakan dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna.

a. Struktur Website dan Site Map

Struktur *website* dan peta situs merupakan dua konsep yang saling berhubungan, namun memiliki perbedaan dalam hal tampilan *website* dan navigasi *website*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk atribut struktur *website* pada tampilan awal aplikasi Silamak telah memudahkan pengguna, hal ini dapat dibuktikan dengan pada halaman utama sudah tersedia pilihan layanan informasi dan bagian-bagian yang memang idealnya ada pada struktur *website*.

Selanjutnya, atribut *site map* tidak tersedia pada aplikasi Silamak. Namun, hal ini tidak menjadi hambatan pengguna dalam mengakses aplikasi Silamak. Penggunaan peta situs pada sebuah *website* bukanlah hal wajib. Secara teknis, *website* yang terbilang kecil dan tidak kompleks struktur situs *web* masih dapat bertahan tanpa adanya peta situs.

b. Link dan URL Yang Mudah Diingat dan Ringkas

URL yang mudah diingat dan konfigurasi *link* dengan mesin pencarian dapat mempengaruhi dalam dimensi kemudahan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *URL* aplikasi Silamak tidak mudah diingat, karena memiliki nama yang panjang, yaitu <https://perkim.samarindakota.go.id/silamak>. Namun hal tersebut tidak menghambat pengguna dalam mengakses aplikasi Silamak, karena konfigurasi *link* dengan mesin pencarian telah sesuai. Saat mengetik kata kunci “Silamak” pada mesin pencarian, langsung akan ada tampilan *link* aplikasi Silamak yang tersedia.

c. Personalisasi

Personalisasi atau personalisasi *web* adalah keadaan situs *website* dapat diadaptasikan agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi khusus bagi

pengguna. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Silamak masih memiliki kekurangan karena tidak memiliki fitur yang dapat melakukan personalisasi *website* untuk memudahkan pengguna, hal ini disebabkan karena tidak adanya sistem yang dapat melihat riwayat kunjungan pengguna aplikasi Silamak.

d. Penyesuaian

Penyesuaian adalah sebuah bentuk dari personalisasi *website* dengan mengambil input dari informasi pengguna pada saat melakukan registrasi, kemudian data tersebut digunakan untuk melakukan kustomisasi struktur dan isi halaman *web*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut penyesuaian pada aplikasi Silamak ini telah memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi Silamak karena tidak perlu untuk *log in* ke dalam aplikasi Silamak tersebut.

2. Dimensi Konten dan Tampilan Informasi (Content and Appearance Of Information)

Pelayanan secara elektronik yang melalui aplikasi berbasis *website* memiliki tanggung jawab penuh mengenai isi informasi (konten) dan penyajian informasi (penampilan) didalamnya.

a. Data yang Lengkap

Data yang lengkap ialah seberapa banyak informasi yang disampaikan dan tidak ada informasi yang hilang atau kosong pada bagian kolom data (Knight dan Burn, 2005). Akan tetapi, informasi data yang tidak lengkap untuk seseorang pengguna dapat menjadi lengkap bagi pengguna lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa data-data pada aplikasi Silamak banyak kolom data makam pada bagian pengelola makam, foto makam, *siteplan* makam dan titik koordinat lokasi makam tidak ada. Temuan peneliti lainnya ialah layanan informasi rekap data makam pada aplikasi Silamak terdata bahwa terdapat 172 makam yang ada di Kota Samarinda, sedangkan di layanan data makam jumlah makam yang tersedia hanyalah 155 makam saja.

b. Data yang Akurat

Data yang akurat harus mampu memberikan informasi yang benar, penyajian fakta yang jujur, bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Konten informasi yang akurat merupakan hal yang krusial dalam penyajian informasi, sebab kesalahan dalam memberikan data dan fakta dapat membuat hilangnya kepercayaan terhadap sumber informasi, terlebih jika sumber informasi tersebut adalah organisasi pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa data-data pada aplikasi Silamak yang disediakan belum dapat dijamin akurat, karena untuk mendapatkan data makam hanya sekedar menginformasikan saja, tidak sampai pada surat-surat resmi.

c. Data yang Ringkas dan Mudah Dipahami

Dalam menyajikan informasi pada *website* pemerintah tentu harus informasi yang padat dan tepat. Data yang mudah dipahami dapat meningkatkan kesempurnaan kualitas informasi dalam segi pemanfaatannya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa data-data pada aplikasi Silamak yang disajikan telah ringkas dan mudah dipahami.

d. Data yang Diperbarui Secara Berkala

Data yang diperbarui secara berkala adalah sejauh mana informasi diperbarui secara berkala setiap ada perubahan pada informasi itu sendiri atau setiap waktu (Damanik dan Purwaningsih, 2017). Pengguna perlu merasa yakin bahwa data yang dipublikasi harus aktif, terkini dan tidak mati. pengguna berharap untuk melihat data yang terbaru (Andrews, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penginputan data pusara makam di TPU Serayu pada aplikasi Silamak hanya data mengenai kematian yang disebabkan karena Covid-19. Kenyataannya kasus Covid-19 masih terjadi pada tahun 2022, namun data pusara yang dimakamkan karena Covid-19 pada tahun 2022 tidak diinput pada aplikasi Silamak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pembaharuan data secara berkala karena tidak adanya arahan dari pimpinan dan tidak ada dana yang mencukupi.

e. Data yang Relevan

Data yang relevan adalah sejauh mana data yang tersedia pada aplikasi Silamak relevan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan bermanfaat. Arti dari “bermanfaat” dari suatu informasi sebenarnya bersifat relatif tergantung dari siapa yang mengakses informasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa data-data pada aplikasi Silamak telah relevan bagi pengguna aplikasi Silamak yang membutuhkan data- data makam.

f. Tautan Halaman yang Berfungsi

Sebuah tampilan *website* yang baik tentunya harus memperhatikan tautan sebuah halaman *website* agar pengunjung mudah melakukan pencarian di aplikasi Silamak. Tautan halaman yang tidak berfungsi atau rusak adalah tautan pada situs *website* yang tidak lagi mengarahkan pengguna *website* kepada ke konten yang seharusnya dirujuk. Masalah ini dapat menghalangi pengalaman pengguna yang mengakses situs *website* (Heitzman, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan tautan halaman pada aplikasi Silamak tidak berfungsi dengan baik, karena bagaimana tautan sebuah halaman pada saat apabila ingin kembali kehalaman sebelumnya tampilan halaman aplikasi silamak akan terkembali ke halaman awal.

g. Warna, Grafik, Animasi dan Ukuran Halaman Website

Estetika sebuah *website* dengan karakteristik warna, grafik, animasi, dan ukuran halaman *website* memiliki pengaruh yang penting terhadap pengalaman pengguna aplikasi Silamak. Membuat desain yang menarik dalam tampilan *website* merupakan sebuah upaya dalam rangka mengatur tampilan *website* untuk

dapat menyampaikan informasi yang ada di dalamnya kepada para pengguna *website*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa warna, grafik, animasi, dan ukuran halaman *website* aplikasi Silamak sudah cukup baik. Namun, ada harapan dari para informan pengguna aplikasi Silamak bahwa untuk kedepannya desain tampilan Aplikasi Silamak dapat lebih dikembangkan lagi untuk menjadi lebih menarik.

3. Dimensi Kualitas Layanan (*Services Quality*)

Layanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada publik, hal tersebut dapat diketahui dari dua atribut dimensi kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Aplikasi Silamak tidak hanya sebagai aplikasi yang menyediakan informasi data-data makam, tetapi juga sebagai aplikasi interaktif yang tersedia fitur layanan formulir pengajuan makam dan formulir pengajuan data pusara yang dapat diisi secara langsung dalam tampilan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan bahwa dari awal dibuatnya aplikasi Silamak, hingga sekarang ini belum ada masyarakat yang menggunakan layanan formulir pengajuan makam dan formulir pengajuan pusara. Hal ini disebabkan karena tidak adanya partisipasi masyarakat.

Dalam permasalahan kali ini, tidak mungkin untuk dapat menilai dimensi kualitas layanan aplikasi Silamak secara objektif apabila tidak ada partisipasi masyarakat dalam mengajukan formulir makam dan formulir pusara. Seperti halnya layanan publik pada umumnya, kualitas layanan berbasis elektronik sangat bergantung pada pengalaman pengguna layanan. Oleh sebab itu, partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan layanan elektronik sangat penting untuk menilai dimensi kualitas layanan dengan atribut *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap).

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian terdapat faktor pendukung dari kualitas pelayanan aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) adalah Aplikasi Silamak yang berbasis *website*. Aplikasi Silamak berbasis *website* telah membuktikan manfaat dari *E-Government* yaitu efisiensi, kenyamanan dan aksesibilitas untuk mendapatkan layanan dari pemerintah dari mana saja. Ditinjau dari aspek aksesibilitas, aplikasi Silamak telah dapat diakses oleh pengguna dengan mudah tanpa perlu mengunduh aplikasi dari mana saja dan kapan saja.

Terdapat tiga faktor penghambat dari kualitas pelayanan aplikasi Silamak (Sistem Informasi Lahan Makam) yaitu:

- a. Tidak adanya partisipasi masyarakat dalam menginformasikan letak pemakaman keluarganya dan mengisi formulir pengajuan data makam dan data

makam. Besar harapannya dengan adanya partisipasi masyarakat dalam keberhasilan penerapan *E-Government* (Oktavya, 2015). Dengan adanya partisipasi masyarakat dalam membantu mengisi formulir pengajuan makam dan pusara makam, juga dapat membantu pemerintah dalam membuat data-data dasar untuk kepentingan pembuatan kebijakan.

- b. Kurangnya sumber daya manusia, dana dan waktu. Sumber daya manusia, sumber daya finansial atau dana, dan waktu merupakan faktor kesuksesan penerapan *E-Government*. Kurangnya sumber dana dan waktu dapat mempengaruhi pula pada pengembangan atau memperbaharui sistem *E-Government* dalam hal ini adalah aplikasi Silamak, tidak dapat mempekerjakan SDM yang mencukupi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta melakukan evaluasi untuk memperbaiki masalah.
- c. Data yang tidak diperbarui secara berkala sehingga membuat pengguna jarang untuk mengunjungi kembali aplikasi Silamak. Apabila sebuah *website* tidak memperbaharui data atau kontennya, maka hal ini dapat membuat pengguna berpikir bahwa mereka mendapatkan data yang sudah tua, ketinggalan zaman, bahkan sesuatu yang membuat mereka merasa bukan prioritas.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan hasil dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan aplikasi Silamak (sistem informasi lahan makam) pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda dinilai tidak optimal karena ada beberapa atribut kualitas pelayanan aplikasi yang tidak terpenuhi yaitu:

- a. Dimensi kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dinilai belum memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi Silamak karena, dari empat atribut yang diteliti, ada satu atribut yang tidak terpenuhi kualitasnya untuk menilai dimensi kemudahan pengguna yaitu personalisasi yang tidak tersedia di aplikasi Silamak.
- b. Dimensi konten dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) dinilai tidak optimal kualitasnya karena, dari lima atribut dimensi konten, terdapat tiga atribut yang tidak optimal yaitu, data yang tidak lengkap, data yang tidak akurat dan data yang tidak diperbaharui secara berkala. Selanjutnya, dimensi tampilan informasi terdapat satu atribut yang tidak optimal yaitu, tampilan tautan halaman yang tidak berfungsi dengan baik.
- c. Dimensi kualitas layanan (*Services quality*) dengan atribut *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) pada aplikasi Silamak tidak dapat dinilai kualitasnya karena tidak adanya partisipasi masyarakat dalam mengisi formulir pengajuan data makam dan data pusara.

Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan aplikasi Silamak adalah aplikasi Silamak berbasis *website*, sehingga tidak perlu mengunduh aplikasi. Sedangkan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan aplikasi Silamak yaitu tidak adanya partisipasi masyarakat, kurangnya sumber daya manusia, dana dan waktu, serta data yang tidak diperbaharui secara berkala lagi.

Saran

Adapun saran peneliti berdasarkan fenomena yang telah diuraikan hasil dan pembahasan diatas yaitu:

- a. Melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat umum per-Kecamatan dan Kelurahan, serta sosialisasi di media sosial resmi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda untuk meningkatkan partisipasi Masyarakat.
- b. Memprioritaskan anggaran dana pengembangan aplikasi Silamak untuk dapat memiliki sumber daya manusia yang berfokus sebagai staff operator khusus pengembangan aplikasi Silamak agar aplikasi Silamak dapat terus berjalan efektif dan memperbaharui aplikasi.
- c. Melakukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda agar dapat memperbaharui data pusara makam.

Daftar Pustaka

- Andrews, Michael. (2014). "Why Your Content Is Never Up To Date". *Story Needle*. <https://storyneedle.com>.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2015). "*Public Management and Governance*". Routledge. https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=EhnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=Public+Management+and+Governance&ots=gzX2UDfr oB&sig=cWE-5nOTp30cBVVmRn08_UZNk0w
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). "E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)". *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164. <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jskm/article/view/210202>
- Heitzman, Adam. (2019). "Broken Building: What You Need To Know To Get Links". *Search Engine Journal* <https://www.searchenginejournal.com>.
- Indrajit, Ricardus Eko. (2006). "Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi". *Jakarta: Aptikom*. <https://www.Academia>.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Junaidi, J. (2015). "E-Government Dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance". *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 9(1), 55-67. <https://journal.ugm.ac.id/jkap/article/view/8334>

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf
- Knight, S. A., & Burn, J. (2005). "Developing a framework for assessing information quality on the World Wide Web". *Informing Science*, 8. <http://inform.nu/Articles/Vol8/v8p159-172Knig.pdf>
- Maulani, W. (2020). "Penerapan Elektronic Government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (studi kasus program e-Health di Kota Surabaya)". *As Siyasa*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248>
- Oktavya, A. A. (2015). "Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433-1447. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL%20AYU%20fix%20\(10-15-15-02-37-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL%20AYU%20fix%20(10-15-15-02-37-23).pdf)
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2015. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41084/perpres-no-81-tahun-2010>
- Putrisia, D. I. (2015). "Penerapan Sistem E-Procurement Dalam Pengadaan Barang/Jasa Di Dinas Bina Marga Provinsi Lampung". *Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. <https://digilib.unila.ac.id/15705/>
- Rocha, Á. (2012). "Framework for a global quality evaluation of a website". *Online Information Review*, 36(3), 374–382. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Xenia., Papadomichelaki & Gregorios, Mentzas. (2012). "e-Govqual: A Multiple-Item Scale For Assessing e-Government Service Quality". *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>