

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM PELAYANAN PUBLIK ONLINE  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DINAS  
PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**DI SUSUN OLEH:**

**NANTONIUS TAMU AMA**

**21011710**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA  
YOGYAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sistem Pelayanan Publik Online Untuk Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta  
DIY

Nama : Nantonius Tamu Ama

Nim : 21011719

Program Studi : Manajemen

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir program studi  
Diploma tiga manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta  
pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 April 2024

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Sarjita, S.E., M.M.

NIK. 11300114

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Tanggal :

### Tim Penguji

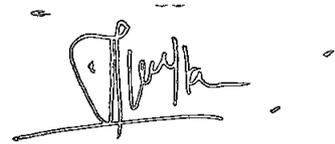
Ketua



Siti Nurhayati, S.E., M.M

NIK. 10600102

Anggota



Ika Tirta Candrarini, S.E., M.M

NIK. 12000205

### Mengetahui

Ketua STIB Kumala Nusa



Anung Pramudy, S.E., M.M.

NIP. 197802042005011002



## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nantonius Tamu Ama

Nim : 21011719

Judul Tugas Akhir : Sistem Pelayanan Publik Online Untuk Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan

Pangan Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

## MOTTO

Dengan selalu memberikan yang terbaik, kita membangun kebiasaan baik dan menumbuhkan karakter yang unggul. Kita menjadi pribadi yang bertanggung jawab, disiplin, dan selalu berusaha memberikan kontribusi positif.

“Berikan yang Terbaik dalam Setiap Hal yang Kamu Lakukan.” **PERSEMBAHAN**

KARYA INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK:

1. Kedua Orang Tua dan Adik - adik saya yang selalu memberi motivasi, dukungan, kasih sayang dan doa tiada henti kepada saya selama ini.
2. Semua keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya selama ini.
3. Untuk Bapak Sarjita, S.E., M.M. Terima Kasih yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada nilai harganya agar saya menjadi lebih baik.
4. Untuk sahabat dan teman-teman yang selalu ada dalam keadaan apapun selalu memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya selama penulis menjalankan pendidikan di STIBSA dari awal masuk sampai dengan akhir perkuliahan. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang memberi motivasi, dukungan dan banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

1. Kepada Tuhan Yesus atas segala cinta dan kasih-Nya yang selalu menguatkan saya.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.
3. Bapak Sarjita, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.
5. Kedua Orang Tua dan Adik - adik saya yang selalu memberi motivasi, dukungan, kasih sayang dan doa tiada henti kepada saya.
6. Teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 15 April 2024

Yang membuat pernyataan

  
Nantonius Tamu Ama

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat penelitia .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Sistem .....	5
B. Pelayanan .....	7
C. Pelayanan publik dan publik online. ....	9
1. Pelayanan publik .....	9

2. Pelayanan publik online .....	12
3. Peran TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Lokasi Penelitian .....	19
B. Jenis penelitian .....	19
C. Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data .....	20
1. Metode Pengumpulan data .....	20
2. Jenis Data Sumber Data .....	22
D. Metode Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
A. Gambaran Umum DPKP DIY .....	23
B. Pembahasan .....	29
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>34</b>
A. Kesimpulan .....	34
B. Saran .....	34

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Pekerjaan .....	27
Tabel 4.2 Jumlah Fasilitas Sarana dan Prasarana.....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	28
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Foto-foto kegiatan di tempat penelitian

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik online, kendala yang dihadapi sistem pelayanan publik online, upaya untuk mengatasi kendala pelayanan publik online di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) sistem pelayanan publik online dapat dilihat mulai dari aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik (2) kendala yang dihadapi sistem pelayanan publik online banyak masyarakat yang belum memiliki literasi digital yang memadai untuk menggunakan layanan publik online, kurangnya pelatihan bagi aparatur pemerintah untuk mengelola dan menggunakan sistem pelayanan publik online, belum adanya regulasi yang komprehensif yang mengatur tentang pelayanan pelayanan publik online (3) upaya untuk mengatasi kendala pelayanan publik online yaitu meningkatkan literasi digital masyarakat melalui edukasi dan pelatihan, memberikan pelatihan bagi aparatur pemerintah untuk mengelola dan menggunakan sistem pelayanan publik online, membuat regulasi yang komprehensif yang mengatur tentang pelayanan publik online.

**Kata Kunci: Sistem Pelayanan Publik Online.**



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam sistem pelayanan publik.

Sistem Pelayanan Online di DPKP Yogyakarta DIY merupakan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY. Dengan implementasi yang tepat dan memperhatikan berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan seperti keamanan dan implementasi, aksesibilitas, kegunaan, interoperabilitas, dan skalabilitas.

Pertanian dan ketahanan pangan merupakan sektor penting bagi pembangunan nasional. Di Yogyakarta, sektor DIY ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pangan penduduknya. Dan merupakan sumber

penghidupan bagi banyak petani, namun dalam beberapa tahun terakhir masih terdapat tantangan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Yogyakarta.

Masalah lain yang dihadapinya adalah kurangnya akses dan kecepatan pelayanan publik di Departemen Pertanian dan Ketahanan Pangan. Sistem tradisional yang masih mengandalkan proses manual seringkali menyebabkan keterlambatan pengajuan permohonan izin, bantuan atau pengaduan masyarakat terkait pertanian dan ketahanan pangan. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan sistem pelayanan publik online yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Yogyakarta. Sistem ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi, menyampaikan permohonan dan menunjukkan respon secara cepat dan efisien serta mudah.

Dengan hadirnya sistem pelayanan pemerintahan terpadu secara online, diharapkan dapat meningkatkan transparansi, tanggung jawab dan akuntabilitas Dinas Pertanian dan Keamanan Pangan DIY dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas sektor pertanian serta meningkatkan ketahanan pangan di wilayah tersebut.

Sistem Pelayanan Publik Online memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan layanan publik. Untuk itu, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa sistem tersebut terus memenuhi

kebutuhan pihak tertentu dan masyarakat dengan layanan yang berkualitas. Untuk mencapai potensi tersebut, penting untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada, dengan solusi yang tepat, layanan online dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien untuk berbagai kebutuhan masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Publik Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY di lakukan?
2. Kendala apa yang di hadapi dalam melakukan Sistem Pelayanan Publik Online di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yoyakarta DIY?
3. Apa upaya yang di lakukan untuk mengatasi kendala tersebut!

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai oleh penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Publik Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY.
2. Untuk mengetahui Kendala yang di hadapi dalam melakukan Sistem Pelayanan Publik Online di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yoyakarta DIY.

3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Instansi
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY dalam upaya mengembangkan pelaksanaan Sistem Pelayanan Publik Online yang lebih efektif.
  - b. Mampu memberikan masukan positif kepada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY khususnya dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas
2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta
  - a. Untuk menambah referensi bagi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta
  - b. Untuk menambah dan mengasah kemampuan mahasiswa secara aplikatif di tempat kerja
3. Bagi Peneliti
  - a. Dapat menambah pengetahuan tentang Sistem Pelayanan Publik Online  
Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY
  - b. Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa mendatang .

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Sistem**

##### 1. Pengertian Sistem

Menurut Maniah dan Dini Hamidini (2017) Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen berupa data, jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, sumber daya manusia, teknologi baik hardware maupun software yang saling berinteraksi sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan/sasaran tertentu yang sama”.

Muhamad Muslihudin dan Oktafianto (2016) Sistem adalah sekumpulan komponen-komponen atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan dan saling bekerja sama membentuk suatu jaringan kerja untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu”.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang saling terhubung dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

##### 2. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai ciri-ciri yang terkandung dalam sekumpulan elemen yang harus dipahami untuk menentukan terciptanya sistem tersebut.

Adapun karakteristik sistem menurut Hutahaean adalah sebagai berikut:

- a. Komponen sistem Sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan.
- b. Batasan sistem Daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luar dinamakan dengan batasan sistem. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan dan juga menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.
- c. Lingkungan luar sistem (*environment*) Apapun yang berada di luar batas dari sistem dan mempengaruhi sistem tersebut dinamakan dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar yang bersifat menguntungkan wajib dipelihara dan yang merugikan harus dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan sistem.
- d. Penghubung sistem (*interface*) Media penghubung diperlukan untuk mengalirkan sumber-sumber daya dari sub sistem ke sub sistem lainnya dinamakan dengan penghubung sistem.
- e. Masukan sistem (*input*) Energi yang dimasukkan ke dalam sistem dinamakan dengan masukan sistem (*input*) dapat berupa perawatan dan masukan sinyal. Perawatan ini berfungsi agar sistem dapat beroperasi dan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk menghasilkan keluaran (*output*).
- f. Keluaran sistem (*output*) Hasil dari energi yang telah diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dinamakan dengan keluaran sistem (*output*)



- g. Pengolah sistem (*process*) Untuk mengolah masukan menjadi keluaran diperlukan suatu pengolah yang dinamakan dengan pengolah sistem.
- h. Sasaran sistem (*objective*) Sistem pasti memiliki tujuan atau sasaran yang sangat menentukan input yang dibutuhkan oleh sistem dan keluaran yang dihasilkan.

## **B. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Moenir (2010) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan

pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan

Kotler (1994). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Gronroos (1997) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian akti-vitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan Publik Pelayanan (KEPMENPAN 63/2003): Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biayanya relatif harus lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus

## **C. Pelayanan Publik dan Pelayanan Publik Online**

### **1. Pelayanan Publik**

- a. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara/pemerintahan. Oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, rasa tenteram, dan lain-lain.

b. Tujuan pelayanan publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang ada. Dan juga dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

atau target audiens pelayanan unggul Di sektor publik, didasarkan pada aksioma “pelayanan” yang kuat. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Pelayanan publik bertujuan:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan/pengguna produk,
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga,
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan,
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen,
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 6) Untuk mempertahankan pelanggan/pengguna produk.

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas

Selain sesuai dengan keputusan Menteri tetapi dalam penerapan pelayanan public yang baik bisa menerapkan prinsip-prinsip dari pelayanan public ini sendiri diantaranya yaitu

Prinsip-prinsip pelayanan public yang di utarakan oleh Irfan Islamy dalam Taufiqurokhman & Satispi (2018):

- 1) Prinsip Aksesibilitas: Di dalam setiap jenis pelayanan diharuskan untuk dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan.
- 2) Prinsip Kontinuitas: Setiap jenis pelayanan yang diberikan haruslah di lakukan secara terus menerus tersedia untuk masyarakat secara pasti dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk pelayanan tersebut.
- 3) Prinsip Teknalisasi: dalam setiap proses pelayanan harus ditangani oleh petugas pelayanan yang memahami teknis pelayanan yang diberikan berdasarkan pada ketepatan, kejelasan, kemandirian system, prosedur dan juga sesuai dengan tahapan-tahapan dari awal sampai akhir.
- 4) Prinsip Profitabilitas : Untuk setiap proses pelayanan yang di laksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan secara sosial dan ekonomi bagi pemerintah dan juga bagi pengguna pelayanan.
- 5) Prinsip Akuntabilitas: setiap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haruslah bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, karena petugas pelayanan disini mempunyai tugas utama untuk memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

## **2. Pelayanan Publik Online**

Pelayanan publik online adalah sistem pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan online kepada masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik dengan mudah dan cepat tanpa harus datang ke gedung pemerintahan.

Era revolusi teknologi dan informasi kini memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan inovasi dengan menerapkan sistem pemerintahan elektronik. Sistem pemerintahan online merupakan strategi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru dan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai penyedia layanan publik dengan layanan pemerintah dan layanan informasi. Pemberian layanan publik juga menjadi tolok ukur keberhasilan seluruh pekerjaan dan mengukur kinerja pemerintah melalui Kantor Tata Pemerintahan yang Baik. Oleh karena itu, negara perlu menerapkan dan mengambil kebijakan yang tepat yang akan menciptakan saluran komunikasi yang efektif untuk memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan layanan pemerintahan elektronik dapat tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan guna memberikan pelayanan publik yang baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 349 Ayat 3, tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa pemanfaatan pemerintahan elektronik telah diatur dengan ketentuan bahwa “Pemerintah

Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik”. Penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang murah, nyaman, cepat dan dapat menjangkau khalayak luas melalui internet tanpa perlu mendatangi kantor pemerintahan. Oleh karena itu, hambatan geografis dapat diatasi berkat sistem ini.

Tujuan dari Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang memiliki integritas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta memberikan layanan publik yang berkualitas dan dapat diandalkan. Selain itu, peraturan ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengintegrasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang ideal akan mempengaruhi penggabungan kerangka kerja sehingga memperluas kelangsungan hidup dan kompetensi sistem pemerintahan. Oleh karena itu, seluruh kepala dinas, dari tingkat dasar hingga provinsi, harus mendukung tinggi percepatan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam tiga bidang pokok, yaitu kebijakan, tata kelola dan pelayanan. Hal ini dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta DIY dengan mengoperasikan layanan publik online yang meliputi: Pergantian pemerintahan. Administrasi publik mengupayakan tata kelola pemerintahan yang baik dan efisiensi dalam kegiatan usahanya. Selain mempercepat penyelenggaraan pemerintahan daerah, pengembangan dan penerapan *e-Government* juga menjadi pilihan yang akan memudahkan

komunikasi informasi. Produk *E-Government* yang dikembangkan oleh antara pemerintah dan perusahaan Kabupaten di wilayah berbeda-beda dari satu daerah ke daerah lain tergantung pada cuaca. Berbagai macam produk *e-Government regional* tersedia dengan perbedaan seperti platform, tujuan pengguna, atau tujuan desain. Salah satu contoh produk *e-Government* adalah aplikasi dan *website*.

### **3. Peran TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik**

Saat ini, kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh siapa saja, baik dalam hal kebutuhan pribadi maupun urusan profesional. Ada banyak manfaat, termasuk dalam pelayanan publik. Dahulu, banyaknya keluhan masyarakat tentang buruknya proses pelayanan yang diberikan, namun dengan kemajuan teknologi informasi, organisasi atau instansi sudah mulai mengkaji ulang sistem kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi ini diharapkan dapat mempermudah penyampaian pelayanan publik.

Teknologi informasi dan komunikasi kini telah menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat global, kebutuhan akan informasi secara cepat sudah merambah tidak hanya pada masyarakat perkotaan namun juga pada masyarakat pertanian, pedesaan, baik pada sektor pemerintah maupun swasta. Hal ini menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun perkembangan tersebut akan mendominasi gaya hidup masyarakat, sehingga sistem *e-Government* harus dipersiapkan dengan baik.

Hasil dari perkembangan tersebut mengarah pada peralihan dari pelayanan manual ke elektronik, dimana sebelumnya lembaga pemerintah masih menggunakan layanan berbasis kertas, mereka telah beralih ke layanan elektronik.

Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi (Kusnadi et al, 2017), sebagai berikut:

- a. Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.
- b. Memanfaatkan perkembangan teknologi in formasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

#### 1) *E – Government*

Istilah *E-Government* merupakan penerapan teknologi komuniaksi dan informasi di bidang pemerintahan, (Sosiawan, 2015). Sistem komprehensif yang memanfaatkan teknologi dan media di dalam pelaksanaannya, (Somantri & Hasta, 2017). Menurut Keppres Nomor 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah proses pemerintahahan agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi serta akutabilitas melalui pemanfaatan Teknolog Infromasi dan Komunikasi.. Hal ini diterapkan dengan tujuan agar hubungan masyarakat atau pelaku bisnis dengan pemerintah bisa berlangsung dengan efektif, efeisien dan ekonomis, (Oktavya, 2015).

*E-Government* merupakan mekanisme interaksi baru yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi (aplikasi gadget) yang bertujuan untuk menjalin korelasi antara masyarakat, pemerintah dan kelompok kepentingan serta meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan publik. *E-Government* menjelaskan bahwa penyelenggaraan *e-Government* dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.

Diperkuat dengan Keputusan Presiden Nomor 1 dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis *e-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai bidang dan sektor.

Pasal 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) menjelaskan:

- a. Bahwa untuk mewujudkan tata Kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan public yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintah berbasis elektronik
- b. Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata Kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan huruf (b) perlu menetapkan peraturan presiden tentang sistem pemerintah berbasis elektronik.

Keuntungan dan Tujuan *e-Government* Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan sangatlah penting. Oleh karena itu, penerapan *e-Government* mempunyai banyak manfaat dan tujuan. Beberapa keuntungan yang akan diperoleh, yaitu:

- a. Dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah terhadap *stakeholder*-nya (masyarakat, perusahaan, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi dalam kehidupan bernegara.
- b. Dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas dalam penerepan *E-Government*
- c. Dapat mengurangi dinamika total biaya administrasi, relasi, serta imteraksi yang dikeluarkan pemerintah ataupun masyarakat untuk kehidupan sehari – hari.
- d. Dapat mewujudkan suatu lingkungan masyarakat yang memiliki sifat cepat dan tepat dalam menjawab berbagai problematika yang dihadapi sejalan dengan perubahan globalisasi.
- e. Dapat memberikan peluang bagi pemerintah guna untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak – pihak terkait.
- f. Dapat memberdayakan masyarakat luas sebagai mitra pelayan dalam pengambilan kebijakan public secara adil dan demokratis.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tujuan yang dalam penerapan *E-Government*, dapat terbagi menjadi:

- a. Guna sebagai penyelenggara pemerintahan yang berbasis

elektronik dalam meningkatkan kualitas serta kuantitas layanan publik secara efektif dan efisien.

- b. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan serta efisien guna untuk memperlancar transaksi dan layanan antar Lembaga pemerintah ataupun masyarakat luas.

## **BAB III**

### **METODOLIGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY. Obyek penelitian ini adalah Sistem Pelayanan Publik Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk mendapat informasi yang lebih mendalam tentang Sistem Pelayanan Publik Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY.

Metodologi penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa narasi tentang orang atau persona serta penampakan atau ciri-ciri pribadinya. Dengan kata lain, penelitian kualitatif menjadikan kita untuk memahami orang-orang pada tingkat pribadi dan mengamati mereka saat mereka menjalani hidup sesuai dengan pemahaman mereka tentang dunia. Melalui penelitian kualitatif, kita dapat mempelajari tentang orang, kelompok orang, dan situasi yang melibatkan orang-orang yang mungkin belum kita pahami sebelumnya (Mantja, 1997).

Menurut Mulyana (2011) defenisi penelitian kualitatif adalah

penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu yang ada dalam kehidupan nyata (alamiah) dengan fokus menyelidiki dan memahami fenomena: apa yang terjadi, mengapa hal itu terjadi, dan bagaimana hal itu terjadi. Oleh karena itu, penelitian kualitatif didasarkan pada gagasan “menjelajahi” dan melibatkan analisis menyeluruh berbasis kasus terhadap beberapa kasus atau kejadian. Oleh karena itu, tujuan utama metodologi penelitian kualitatif adalah memberikan fakta yang mudah dipahami sehingga jika memungkinkan (sesuai model) dapat menghasilkan hipotesis baru.

Dengan kata lain, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menyelidiki kondisi objek alami. Peneliti adalah alat utama dalam penelitian ini, dan metode pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data dilakukan secara induktif, dan hasilnya mengutamakan makna daripada generalisasi.

## **C. Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian adalah sebagai berikut:

#### **a. Interview (Wawancara)**

Metode wawancara yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada narasumber yaitu kepada staf dan kepala bidang Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

yang berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan Sistem. Pelayanan Publik Online Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY. (Kerlinger, 2006) wawancara atau interview adalah situasi peran antar pribadi berhadapan muka (face to face). Kerlinger berpendapat bahwa dalam wawancara, pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian. Pertanyaan tersebut diutarakan kepada seseorang yang di wawacarai atau biasa di sebut dengan informan.

b. Obsevasi (Pengamatan)

Metode pengamatan adalah metode cara melihat dan mengamati secara langsung apa yang terjadi dan bagaimana kegiatan atau tatanan dilokasi. Dalam hal ini peneliti terlihat dalam kegiatan sehari-hari objek yang sedang di amati atau di gunakan sebagai sumber data.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah motode melalui pengumpulan data arsip, buku-buku, laporan serta catatan, dan web online dari Dinas Pertaian dan Ketahanan Pangan yang berhubungan dengan objek penelitian.

## **2. Jenis dan Sumber data**

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer adalah data-data yang diperoleh dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder ini dapat diperoleh dari peneliti dari jurnal, majalah, buku maupun dari internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**D. Metode Analisis Data**

Metode Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitatif. Metode Kualitatif adalah dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang di wawancarai.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum DPKP DIY**

##### **1. Sejarah Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY Dinas**

Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY atau disingkat dengan DPKP DIY merupakan instansi baru yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah DIY pada tahun 2019, yang merupakan gabungan dari 3 instansi yang dijadikan satu, yaitu Dinas Pertanian, Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan, Bidang Perkebunan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan. Letak Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY alamatnya Jl. Gondosuli No. 6, Kelurahan Semaki, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165.

DPKP DIY merupakan gabungan dari Dinas Pertanian DIY, Badan Ketahanan Pangan dan Penyuluhan DIY, serta Bidang Perkebunan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan DIY. DPKP DIY merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Kelembagaan DPKP DIY diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 95 Tahun 2022 tentang Kedudukan,

## Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja DPKP.

Kelembagaan tersebut terdiri dari Sekretariat Dinas, Bidang Tanaman Pangan, Bidang Hortikultura, Bidang Perkebunan, Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan, serta Bidang Ketahanan Pangan.

DPKP DIY memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang kelembagaannya diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada DPKP DIY. UPT pada DPKP DIY terbagi menjadi 4, yaitu UPT Balai Pengembangan Perbenihan dan Pengawasan Mutu Benih Tanaman Pertanian, UPT Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, UPT Balai Pengembangan Perbibitan Ternak dan Diagnostik Kehewan, dan UPT Balai Proteksi Tanaman Pertanian. Kepala DPKP DIY dalam struktur tugasnya memimpin Sekretariat Dinas, 5 Bidang, 4 UPT dan 14 Jabatan Fungsional Tertentu.

## **2. Visi, Misi, dan Sasaran**

Visi dan misi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY adalah sebagai berikut:

### a. Visi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY

“Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia Jogja”.  
Kemuliaan martabat manusia Jogja dalam visi Gubernur DIY digambarkan dalam “Lima Kemuliaan” atau “Panca Mulia”.

b. Misi Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY

“Meningkatkan Kualitas Hidup, Kehidupan dan Penghidupan Masyarakat yang Berkeadilan dan Berkeadaban” dengan tujuan “Meningkatnya kualitas hidup, kehidupan dan penghidupan masyarakat dengan tatanan sosial yang menjamin kebhinekaan serta mampu menjaga dan mengembangkan budaya Yogyakarta”.

### 3. Tugas dan Fungsi

#### a. Tugas DPKP DIY

DPKP DIY mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang pertanian dan urusan pemerintahan bidang pangan.

1) Pertanian

Meningkatkan produksi, kualitas, dan varietas tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan, dan kesehatan hewan; melestarikan lingkungan dan sumber daya alam; dan meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan petani, peternak, dan pembudidaya ikan.

2) Ketahanan pangan

Menciptakan ketahanan pangan yang kuat di DIY dengan meningkatkan ketersediaan, akses, distribusi, dan konsumsi makanan yang aman, berkualitas, dan bergizi. Ini juga membantu memperkuat kelembagaan dan sumber daya manusia di bidang ketahanan pangan.

## **b. Fungsi DPKP DIY**

Dalam rangka melaksanakan tugas di atas, DPKP DIY memiliki fungsi-fungsi yaitu:

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan, dan kesehatan hewan serta ketahanan pangan.
- 2) Pelaksanaan penyuluhan dan pemberdayaan petani, peternak, dan pembudidaya ikan.
- 3) Pengendalian mutu dan keamanan hasil pertanian, peternakan, dan perikanan
- 4) Pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup di bidang pertanian.
- 5) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian hama penyakit tanaman dan hewan.
- 6) Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanian, peternakan, dan perikanan.
- 7) Pelaksanaan kerjasama dengan berbagai pihak terkait.

## **4. Sumber Daya Manusia**

Susunan dinas pertanian dan ketahanan pangan daerah istimewa yogyakarta atau disingkat (DPKP DIY). Sumber daya manusia pertanian terdiri atas:

**Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Pekerjaan**

No	Pekerja	Jumlah
1	Kepala Balai	1
2	Sub Bagian Tata Usaha	5
3	Seksi Penyuluhan Pertanian	4
4	Seksi Pelatihan Pertanian	6
5	Jabatan Fungsional	4

## 5. Fasilitas

Dinas pertanian dan ketahanan pangan Daerah Istimewa Yogyakarta antara lain dijabarkan

- a. Gedung kantor dinas pertanian dan ketahanan pangan daerah istimewa yogyakarta, gedung pelatihan, gedung produksi, lantai jemur, gudang, jaringan irigasi, dll.

**Tabel 4.2  
Jumlah Fasilitas dan Prasarana**

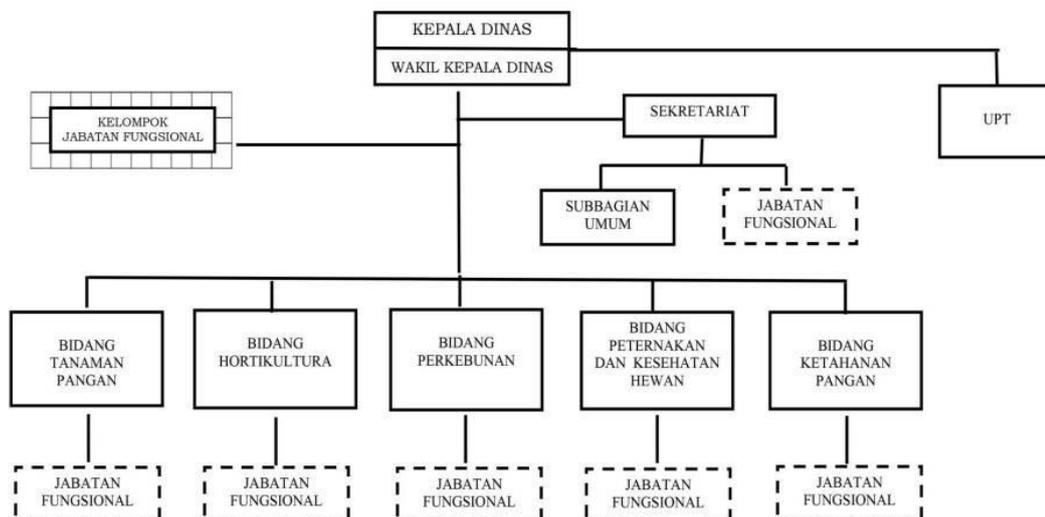
Nama Ruangan	Jumlah	Kondisi
Lobby	1	Baik
Ruang Kepala Balai	1	Baik
Ruang Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	Baik
Toilet	2	Baik
Ruang Rapat	1	Baik
Ruang Mushola	2	Baik
Ruang Seksi Pelatihan Pertanian	1	Baik
Ruang Seksi Penyuluhan Pertanian	1	Baik

## 6. Struktur Organisasi DPKP DIY

Peraturan daerah istimewa yogyakarta nomor 1 Tahun 2018 tentang kelembagaan pemerintah daerah istimewa yogyakarta (Tambahan Lembaran Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7) menjadi salah satu dasar hukum dalam penyusunan peraturan. Gubernur Nomor 95 Tahun 2022

Kelembagaan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Daerah Istimewa Yogyakarta (DPKP DIY) berdasarkan peraturan. Gubernur nomor 95 tahun 2022 tersusun dari 1 sekretariat, 5 bidang, dan 4 UPT (Unit Pelaksana Teknis)

Pada pasal 3 disebutkan susunan organisasi (DPKP DIY) terdiri atas:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## **B. Pembahasan**

### 1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Publik Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Salah satu langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik di sektor tersebut adalah penerapan Sistem Pelayanan Publik Online untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY.

Implementasi sistem pelayanan publik melalui internet di Yogyakarta dengan menggunakan Sistem Pelayanan Publik Online (SPPO) untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu fitur utama Sistem Pelayanan Publik Online (SPPO) adalah sebagai berikut:

- a. Informasi Layanan Komprehensif: Menampilkan informasi lengkap tentang semua layanan yang disediakan oleh DPKP DIY, termasuk informasi tentang prosedur, biaya, dan perkiraan waktu penyelesaian.
- b. Pendaftaran Layanan Secara Online: Memungkinkan masyarakat mendaftar dan mengajukan permohonan layanan secara online tanpa perlu mengunjungi kantor DPKP DIY secara langsung.
- c. Pembayaran Elektronik: Memungkinkan masyarakat membayar biaya layanan secara elektronik tanpa harus datang ke kantor DPKP DIY secara langsung.

- d. Pengaduan dan Saran: Memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi tentang pengaduan dan saran terkait layanan DPKP DIY melalui platform online, yang memudahkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Untuk menggunakan Sistem Pelayanan Publik Online (SPPO) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DPKP) Yogyakarta DIY masyarakat dapat mengakses dan mengunjungi:

- a. Website: DPKP DIY: <https://dppk.jogjapro.go.id/>
- b. Mengunduh aplikasi “SPPO DPKP DIY”
- c. Media Sosial DPKP DIY.
- d. Kendala yang di temukan dalam Pelayanan Publik Online

Ada beberapa permasalahan yang di temukan dalam Pelayanan Publik Online:

- a. Keterbatasan akses teknologi

Orang-orang yang tinggal di daerah pedesaan atau memiliki keterbatasan akses teknologi/internet mengalami kesulitan dalam menggunakan Sistem Pelayanan Publik Online.

- b. Kurang kesadaran dan literasi digital

Sebagian orang mungkin tidak biasa dengan teknologi digital dengan baik, sehingga sulit bagi mereka untuk menggunakan sistem Pelayanan Publik Online dengan baik.

- c. Kepercayaan masyarakat

Untuk mendapatkan layanan, beberapa masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor DPKP DIY karena mereka belum percaya dengan sistem online.

- d. Ketergantungan pada Infrastruktur Teknologi yang Tidak Stabil akibat gangguan infrastruktur teknologi atau jaringan internet.

## 2. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala Pelayanan Publik Online

Beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam Pelayanan Publik Online

- a. Mengatasi keterbatasan akses teknologi dalam pelayanan publik online

dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Pembangunan Infrastruktur Telekomunikasi dan Internet: Pemerintah dan operator telekomunikasi dapat bekerjasama untuk mengembangkan infrastruktur telekomunikasi dan internet di wilayah terpencil.
- 2) Subsidi Akses Internet : Pemerintah dapat memberikan subsidi atau bantuan kepada masyarakat agar dapat mengakses internet dengan biaya yang terjangkau.
- 3) Penyediaan Perangkat Teknologi: Pemerintah dan organisasi nirlaba dapat mendirikan pusat akses teknologi di daerah-daerah terpencil, seperti pusat internet desa atau telecenter, yang menyediakan perangkat teknologi untuk digunakan oleh masyarakat.

b. Untuk mengatasi kurangnya pengetahuan dan literasi digital, berikut adalah beberapa tindakan yang dapat diambil:

- 1) Pelatihan dan Pendidikan: Pemerintah, organisasi nirlaba, dan institusi pendidikan dapat mengadakan kursus dan mengajar masyarakat tentang penggunaan teknologi. Mereka dapat memberikan materi pelajaran yang mudah diakses melalui berbagai platform, seperti *website*, aplikasi telepon, atau instruksi video.
- 2) Pendorongan Penggunaan Teknologi untuk Pembelajaran: Pemerintah dan lembaga pendidikan dapat mendorong penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran, seperti memanfaatkan *e-learning* dan aplikasi pendidikan, untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat.
- 3) Mengenai keyakinan yang dimiliki masyarakat terhadap pelayanan publik online, langkah-langkah berikut dapat diambil:
- 4) Sosialisasi dan Edukasi: Untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem, pemerintah harus menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang keuntungan dan keamanan penggunaan Sistem Pelayanan Publik Online.
- 5) Layanan Pendampingan: Pemerintah dan organisasi nirlaba dapat menyediakan layanan pendampingan bagi individu yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Sistem Pelayanan Publik Online. Dengan adanya bantuan langsung ini, diharapkan

masyarakat dapat merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan sistem tersebut.

6) Desain Sistem yang *User-Friendly*: Sistem Pelayanan Publik

Online harus dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang minim pengalaman dengan teknologi. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem tersebut.

Dalam menghadapi ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang tidak stabil, langkah-langkah berikut dapat diambil:

- a. Pengembangan Sistem Redundansi: Sistem Pelayanan Publik Online harus memiliki fitur redundansi sehingga dapat beroperasi secara konsisten meskipun terjadi gangguan infrastruktur teknologi.
- b. Penyampaian Informasi yang Jelas: Pemerintah harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang kemungkinan gangguan pada Sistem Pelayanan Publik Online. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan kesiapan mereka untuk menghadapi situasi seperti itu.
- c. Penyediaan Alternatif: Jika Sistem Pelayanan Publik Online mengalami gangguan, pemerintah harus menyediakan layanan *offline* atau melalui saluran komunikasi alternatif seperti telepon atau SMS.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penerapan Sistem Pelayanan Publik Online (SPPO) merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama di sektor Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Yogyakarta DIY. Dengan fitur-fitur seperti informasi layanan komprehensif, pendaftaran online, pembayaran elektronik, dan pengaduan online, SPPO memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat.

Namun, ada beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi Pelayanan Publik Online, seperti keterbatasan akses teknologi, kurangnya kesadaran dan literasi digital, kepercayaan masyarakat, dan ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang tidak stabil.

#### **B. Saran**

1. Mengatasi keterbatasan akses teknologi dengan membangun infrastruktur telekomunikasi dan internet di daerah terpencil, memberikan subsidi untuk akses internet, dan menyediakan perangkat teknologi di pusat akses teknologi di daerah terpencil.
2. Meningkatkan kesadaran dan literasi digital melalui pelatihan, pendidikan, dan mendorong penggunaan teknologi dalam pembelajaran.
3. Dengan menyebarkan informasi tentang keamanan dan keuntungan

4. penggunaan SPPO, menyediakan layanan pendampingan, dan membuat sistem yang mudah digunakan, Anda dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. Mengembangkan sistem redundansi, memberikan informasi yang jelas tentang kemungkinan gangguan, dan menawarkan layanan alternatif seperti telepon atau SMS untuk menghindari ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang tidak stabil.

Dengan menerapkan rekomendasi di atas, diharapkan Pelayanan Publik Online dapat menjadi lebih efisien, efektif, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat menjadi lebih puas dengan layanan pemerintah dan kualitasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, M. A. (Juni 2020). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASIDALAM MENDUKUNG E-GOVERNMENT DI DESA TONGKE-TONGKE KECAMATAN SINJAI TIMUR KABUPATEN SINJAI. *Al Qisthi JURNAL SOSIAL DAN POLITIK*, 23-31.
- Ardian, C. f. (September 2021). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALANPADA CV. MITRA MOBIL ACEH BESAR. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Vol 8, No 2* , 57-74.
- Ayuningtiyas, F. (VOL 2, No.3, NOVEMBER 2022). IMPLIKASI PEMERINTAH TERKAIT PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (EDUCATION)*.
- Dido Sitinjak, J. D., Maman, & Suwita, J. (Vol. 8 No.1, Juni 2020). ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KURSUS BAHASA INGGRIS PADA INTENSIVE ENGLISH COURSE DI CILEDUG TANGERANG. *JURNAL IPSIKOM*.
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya , I. K. (2016). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI KASUS DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BOGOR). *Studi Administrasi Negara*.
- Latifah, Nurlukman, A. D., Chumaedy, A., & Suryatman, A. G. (Volume 10 Nomor 1, 2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI BANTUAN KOTA (SABAKOTA) KOTA TANGERANG. *jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi danPelayananPublikUniversitasBina Taruna Gorontalo*, 167-180.
- Mulianingsih, I., Asmawi, M. R., & Firdiyani, F. (Maret 2024). Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 450-458.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (Juni 2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 11, Nomor 2 101-112.
- Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. (n.d.). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Pratiwi, I. A. (Vol. 3 No. 02, Maret (2023)). IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SEMOLOWARU. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 74-86.
- Prihartono, D. (Volume 14, Nomor 2, Juni 2023). PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNANCE PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 192-201.
- Titania, Y. M., & Nursadi, H. (Vol. 7 No. 1 Januari 2023). Kualitas Dan Kepatuhan

Pelayanan Publik Oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 281-293.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1

### FOTO-FOTO KEGIATAN TEMPAT PENELITIAN





