

**IMPLEMENTASI APLIKASI BANTULPEDIA DALAM MEWUJUDKAN PROGRAM
SMART GOVERNANCE DI KABUPATEN BANTUL**

Arsyad Agung Kurniawan¹, Bernadeta Nefo Eka Wijayanti²

¹PT Anindya Mitra Internasional,

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi AAN Yogyakarta

Email: arsyad.agungak@gmail.com¹, wijyantib1@gmail.com²

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Bantulpedia application in supporting the smart governance program in Bantul Regency and to identify its inhibiting factors. The research employs a descriptive qualitative method using George C. Edward III's policy implementation model, which consists of four main indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings show that Bantulpedia has contributed to improving transparency, efficiency, and accountability in digital public services in Bantul Regency, although its implementation remains suboptimal. The main obstacles include the lack of comprehensive and continuous public outreach, limited technical capacity of human resources, the absence of standardized operating procedures (SOPs) for inter-agency integration, and weak coordination and data interoperability across sectors. This study recommends strengthening segmented public communication strategies, enhancing human resource capacity through regular training, developing integrated inter-agency SOPs, and conducting periodic evaluations of the application's performance to support the realization of intelligent, participatory, and responsive governance in Bantul Regency.

Keyword: *Bantulpedia; Smart governance; Policy Implementation; E-Government.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat pada era Revolusi Industri 4.0 menuntut pemerintah di seluruh dunia, termasuk Indonesia, untuk melakukan transformasi menyeluruh dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi pilar utama dalam mendorong efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas di sektor pemerintahan. Di Indonesia, transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendapat dukungan kuat dari kebijakan nasional, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintah pusat mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis teknologi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, responsif, dan partisipatif. Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bantul mengadopsi konsep *smart city* yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 189 Tahun 2021 tentang *Masterplan Smart city*. Dalam dokumen tersebut, *smart governance* dijadikan sebagai salah satu pilar utama transformasi digital daerah, yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi, transparan, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sebagai bagian dari inisiatif ini, pada tahun 2021 diluncurkan aplikasi Bantulpedia, yaitu platform digital terintegrasi yang dirancang untuk mengkonsolidasikan 33 layanan publik dari berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) ke dalam satu aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Bantulpedia menjadi instrumen konkret dalam pelaksanaan *smart governance*, karena memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik, informasi pemerintahan, serta menyampaikan pengaduan secara daring.

Tujuan utama pengembangan aplikasi Bantulpedia adalah untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat akses layanan, memperluas jangkauan partisipasi masyarakat, serta memperkuat interaksi antara warga dan pemerintah daerah. Dalam konteks ini, Bantulpedia bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan perwujudan dari visi Pemerintah Kabupaten Bantul untuk membangun sistem pemerintahan digital yang inklusif dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Secara struktural, Pemerintah Kabupaten Bantul menunjukkan keseriusan dalam transformasi digital, yang tercermin dari peningkatan Indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang signifikan selama enam tahun terakhir.

Tabel 1. Tabel Indeks SPBE Kabupaten Bantul Tahun 2019-2024

Tahun	Indeks SPBE	Kategori
2019	1,84	Cukup Baik
2020	3,24	Baik
2021	3,62	Sangat Baik
2022	3,62	Sangat Baik
2023	3,72	Sangat Baik
2024	4,18	Sangat Baik

Sumber: Data Diskominfo Bantul, diolah peneliti Januari 2025

Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, indeks SPBE meningkat dari angka 1,84 pada tahun 2019 (kategori cukup baik) menjadi 4,18 pada tahun 2024 (kategori sangat baik). Kenaikan ini menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam membangun infrastruktur, regulasi, dan sistem pemerintahan berbasis teknologi yang secara nasional diakui baik. Secara kelembagaan dan sistemik, capaian ini mengindikasikan kesiapan pemerintah daerah untuk menjalankan pemerintahan digital. Namun demikian, ketika capaian sistem digital pemerintah daerah dibandingkan dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Bantulpedia, ditemukan kesenjangan yang signifikan. Selama kurun waktu 2021 hingga 2024, total pengguna Bantulpedia tercatat hanya mencapai 9.277 orang, atau sekitar 0,95% dari total jumlah penduduk Kabupaten Bantul yang mencapai 976.570 jiwa pada tahun 2024. Angka ini mengindikasikan rendahnya tingkat adopsi aplikasi oleh masyarakat, yang seharusnya menjadi pengguna utama dari layanan digital yang disediakan.

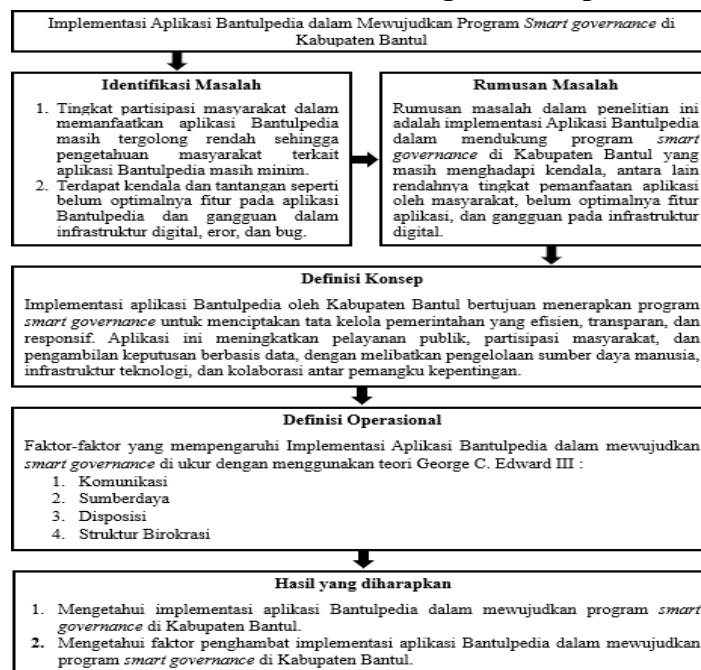
Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar: mengapa di tengah sistem digital pemerintahan yang sudah mapan dan indeks SPBE yang tinggi, partisipasi masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik digital seperti Bantulpedia justru sangat rendah. Hasil ulasan masyarakat terhadap aplikasi Bantulpedia di *Google Play Store*, pengguna mengeluhkan berbagai masalah teknis seperti bug, error sistem, waktu loading yang lama, fitur CCTV yang tidak dapat diakses, hingga menu pelaporan yang dianggap rumit dan tidak *user-friendly*. Keluhan ini menggambarkan adanya kesenjangan digital yaitu perbedaan antara ketersediaan infrastruktur digital pemerintah dengan kualitas layanan digital yang dirasakan oleh masyarakat.

Kesenjangan digital tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan membangun infrastruktur dan sistem informasi. Tanpa peningkatan kualitas aplikasi yang andal, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, maka digitalisasi hanya akan menjadi simbol, bukan solusi.

Akibatnya, prinsip-prinsip utama dalam *smart governance* seperti pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif belum dapat sepenuhnya terwujud. Rendahnya pemanfaatan aplikasi Bantulpedia juga mencerminkan persoalan yang lebih kompleks, yaitu keterbatasan literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah, belum tersusunnya SOP yang komprehensif terkait pemutakhiran data, serta masih adanya ego sektoral antar-OPD yang menghambat integrasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *smart governance* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan infrastruktur, tetapi juga oleh faktor komunikasi, sumber daya manusia, sikap pelaksana kebijakan, serta struktur birokrasi yang adaptif.

Berdasarkan pertimbangan permasalahan tersebut, penting untuk mengkaji implementasi aplikasi Bantulpedia secara lebih mendalam. Aplikasi Bantulpedia sebagai instrumen utama *smart governance* di tingkat daerah membutuhkan evaluasi menyeluruh dan pembenahan strategis, baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun sosial-kultural. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis sejauh mana aplikasi Bantulpedia telah diimplementasikan dalam mendukung program *smart governance* di Kabupaten Bantul, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat berdasarkan indikator-indikator implementasi kebijakan yaitu: (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; (4) Struktur Birokrasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dibuat kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 1. Gambar Kerangka Konseptual



B. Tinjauan Pustaka

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan krusial dalam siklus kebijakan yang menjembatani antara formulasi kebijakan dan capaian tujuan kebijakan di tingkat operasional. Implementasi mencerminkan proses konkretisasi kebijakan melalui tindakan-tindakan administratif, teknis, dan politis yang dilakukan oleh aktor-aktor pelaksana, baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Edwards III dalam Agustino (2016:138), implementasi kebijakan yang efektif dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu: (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi pelaksana, dan (4) struktur birokrasi. Komunikasi yang baik memungkinkan pemahaman yang utuh terhadap isi kebijakan oleh para pelaksana di lapangan. Sumber daya yang dimaksud mencakup aspek personel, anggaran, informasi, dan sarana prasarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan respon pelaksana terhadap kebijakan yang diterapkan. Sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme kerja, *standard operating procedure* (SOP), serta sistem koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

Edwards III juga menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan menuntut adanya prasyarat yang sistematis dan terukur untuk menghindari hambatan-hambatan utama dalam pencapaian hasil kebijakan (Tahir, 2011:96). Oleh karena itu, implementasi tidak hanya dipahami sebagai pelaksanaan kebijakan secara teknis, melainkan juga sebagai proses manajerial yang membutuhkan dukungan institusional, koordinasi antarsektor, serta respon adaptif terhadap dinamika lapangan.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan bentuk transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan yang mengedepankan prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. SPBE bertujuan untuk memperbaiki proses layanan publik dan administrasi pemerintahan melalui integrasi antar sistem informasi instansi pemerintah yang mendukung pelaksanaan birokrasi digital secara menyeluruh. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018, SPBE merupakan sistem yang terpadu guna menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Penerapan SPBE di tingkat daerah menjadi

kerangka kerja utama dalam pengembangan layanan digital, termasuk aplikasi pelayanan publik seperti Bantulpedia di Kabupaten Bantul.

SPBE mendorong terciptanya pemerintahan digital yang tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga mengubah budaya kerja birokrasi menuju praktik yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, penguatan sistem digital harus diimbangi dengan pengembangan kapasitas sumber daya manusia serta penyusunan kebijakan dan regulasi yang adaptif terhadap perubahan teknologi.

Aplikasi Bantulpedia sebagai Inovasi Layanan Publik Digital

Aplikasi Bantulpedia merupakan salah satu inovasi strategis Pemerintah Kabupaten Bantul dalam mewujudkan integrasi layanan publik berbasis digital. Aplikasi ini dirancang sebagai platform terpadu yang menyediakan akses terhadap berbagai jenis informasi dan layanan publik, seperti layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, pelaporan masyarakat, dan informasi wilayah. Kehadiran Bantulpedia menjadi bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Bantul dalam mengimplementasikan sistem *smart governance*.

Menurut Amjad et al. (2023:236), pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan memungkinkan terwujudnya hubungan yang lebih intens antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), antarpemerintah (*Government to Government*), maupun dengan pelaku bisnis dan sektor swasta (*Government to Business*). Dalam konteks ini, Bantulpedia memiliki fungsi sebagai kanal interaksi digital yang memperkuat akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik. Namun demikian, optimalisasi pemanfaatan aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, ketidaksesuaian infrastruktur teknologi di wilayah pedesaan, serta adanya kendala teknis seperti bug atau kesalahan sistem.

Smart governance* dalam Kerangka *Smart City

Smart governance merupakan pilar penting dalam kerangka pembangunan *Smart city* yang berfokus pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif, efisien, dan transparan. Cohen et al. (2012) mengemukakan bahwa *smart governance* tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi untuk mempercepat pelayanan, tetapi juga menciptakan ruang partisipasi publik yang lebih luas dan responsif. Dalam konteks Kabupaten Bantul,

penerapan *smart governance* dimanifestasikan melalui aplikasi Bantulpedia yang berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi, menyampaikan aduan, dan memantau proses pelayanan secara daring.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi aplikasi Bantulpedia dalam mendukung program *smart governance* di Kabupaten Bantul. Pendekatan kualitatif, menurut Dezin dan Lincoln (1994) dalam Moelong (2022:5), memanfaatkan latar alamiah sebagai lingkungan utama dalam mengkaji fenomena yang terjadi, dengan tujuan memberikan interpretasi mendalam terhadap fenomena tersebut melalui berbagai metode penelitian. Latar alamiah dipilih untuk memastikan hasil penelitian mencerminkan realitas secara akurat, memungkinkan peneliti menggali makna dan dinamika dalam situasi kehidupan nyata. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara komprehensif terhadap dinamika implementasi kebijakan berbasis teknologi informasi di lingkungan pemerintahan daerah, khususnya melalui perspektif para pelaksana kebijakan, pengguna aplikasi, serta pihak-pihak yang terkait langsung dengan proses digitalisasi layanan publik.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di Kabupaten Bantul, dengan fokus utama pada instansi-instansi yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan aplikasi Bantulpedia, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Fokus penelitian diarahkan untuk mengkaji proses implementasi aplikasi Bantulpedia berdasarkan empat indikator utama dari model implementasi George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi Bantulpedia telah berkontribusi terhadap pencapaian prinsip-prinsip *smart governance*.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik utama, yakni wawancara, observasi, dan studi dokumentasi serta studi pustaka. Wawancara dilakukan terhadap sembilan informan kunci yang dipilih secara *purposive*, terdiri dari pejabat struktural, pegawai teknis pengelola aplikasi, serta masyarakat pengguna aplikasi Bantulpedia.

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pemanfaatan aplikasi di lingkungan kerja dan masyarakat, termasuk interaksi pengguna terhadap fitur-fitur dalam aplikasi. Studi pustaka dan dokumentasi meliputi analisis terhadap dokumen resmi seperti kebijakan daerah, laporan pelaksanaan program, data statistik pengguna aplikasi, serta arsip digital yang tersedia di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen menjadi unit-unit informasi yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik berdasarkan indikator Edward III, guna memudahkan dalam menarik hubungan antar informasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Untuk menjaga validitas dan keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan metode, serta *member checking* dengan beberapa informan guna memastikan konsistensi dan keakuratan hasil penelitian.

D. Hasil dan Pembahasan

Implementasi Aplikasi Bantulpedia dalam Mewujudkan Program *Smart governance* di Kabupaten Bantul.

Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi aplikasi Bantulpedia dalam rangka mendukung terwujudnya program *smart governance* di Kabupaten Bantul, dengan menggunakan empat indikator implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh George C. Edward III dalam Agustino (2016:137), yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut dijadikan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya di lapangan.

Komunikasi

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pada aspek transmisi informasi, Pemerintah Kabupaten Bantul telah menunjukkan upaya serius dalam memastikan tersampainya informasi kebijakan secara vertikal dan horizontal. Secara vertikal, transmisi informasi dilakukan melalui dua Surat Edaran Bupati yang menginstruksikan seluruh OPD untuk mengintegrasikan layanan publik masing-masing ke dalam sistem aplikasi Bantulpedia melalui mekanisme *Application Programming Interface* (API). Instrumen regulatif ini berfungsi sebagai pengikat administratif

sekaligus landasan hukum bagi proses integrasi lintas sektor. Sementara itu, koordinasi horizontal diwujudkan melalui pelaksanaan Forum Bantulpedia *Smart city* yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang e-Government Diskominfo, forum ini menjadi sarana penting untuk menyamakan persepsi teknis antar-OPD, terutama dalam mengatasi perbedaan kesiapan infrastruktur dan kapasitas SDM antar-instansi. Observasi terhadap kegiatan forum menunjukkan bahwa agenda yang dibahas mencakup evaluasi berkala, pemutakhiran fitur, serta penanganan keluhan pengguna yang diteruskan oleh OPD teknis.

Proses transmisi informasi kebijakan dalam praktiknya, belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Dari wawancara dengan salah satu pejabat fungsional di OPD teknis, ditemukan bahwa masih terdapat ego sektoral, terutama dalam hal berbagi data antar-OPD. Beberapa dinas enggan membuka akses data karena alasan keamanan informasi dan kekhawatiran atas tumpang tindih kewenangan. Hal ini menyebabkan proses integrasi berlangsung tidak seragam, baik dari segi waktu implementasi maupun kesediaan untuk berbagi data lintas sektor. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi strategis lintas-organisasi masih membutuhkan penguatan melalui pendekatan kolaboratif dan kepemimpinan yang inklusif.

Pada aspek kejelasan pesan komunikasi, ditemukan bahwa pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Bantulpedia masih cukup terbatas. Berdasarkan wawancara dengan salah satu lurah di wilayah Kapanewon Banguntapan, diketahui bahwa warga sering kali bingung dalam menggunakan aplikasi karena tidak ada pendampingan langsung atau pelatihan teknis yang diberikan kepada masyarakat awam, terutama kelompok lansia dan masyarakat kurang melek digital.

Hasil observasi terhadap papan pengumuman dan baliho sosialisasi menunjukkan bahwa konten informasi yang disampaikan bersifat umum dan kurang spesifik, serta tidak menyesuaikan dengan tingkat literasi digital masyarakat. Selain itu, dokumentasi menunjukkan bahwa sebagian besar informasi tentang aplikasi hanya tersedia di kanal media sosial resmi dan website pemda, tanpa disertai panduan cetak atau user manual yang bisa diakses masyarakat secara luas. Sementara itu, media informal seperti keluarga, teman, atau lingkungan sosial ternyata menjadi sumber utama informasi bagi sebagian masyarakat dalam memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan warga pengguna aktif. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan pesan belum menjadi perhatian

utama dalam strategi komunikasi kebijakan, sehingga dibutuhkan pendekatan komunikasi publik yang lebih terarah, berbasis data, serta menyoasar kelompok rentan informasi.

Aspek konsistensi komunikasi direfleksikan melalui tingkat kepatuhan terhadap regulasi, keberlanjutan sistem, serta tingkat adopsi pengguna terhadap aplikasi. Aplikasi Bantulpedia telah menunjukkan kepatuhan normatif dengan terdaftarnya sistem ini sebagai Sistem Elektronik pada Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, serta diberlakukannya kebijakan privasi sejak 1 Januari 2023. Berdasarkan dokumentasi internal, hal ini menjadi indikator penting dalam memperkuat aspek keamanan data dan perlindungan pengguna. Dari sisi kinerja, laporan tahunan Dinas Kominfo menunjukkan bahwa aplikasi mencatat peningkatan jumlah pengguna secara progresif, yakni sebesar 15,29 persen pada periode 2022–2023, dan meningkat lagi sebesar 27,71 persen pada periode 2023–2024. Namun, wawancara dengan staf teknis menunjukkan bahwa penetrasi pengguna terhadap total populasi Kabupaten Bantul masih berada di bawah satu persen, yang berarti bahwa transformasi digital belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Temuan dari observasi lapangan menunjukkan masih ada keterlambatan dalam pembaruan fitur serta keterbatasan integrasi data lintas sektor, yang menyebabkan beberapa menu layanan tidak sinkron atau menampilkan informasi yang belum diperbarui. Hal ini turut memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Seorang responden pengguna menyampaikan bahwa ia lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan karena informasi pada aplikasi tidak selalu akurat atau real-time. Oleh karena itu, konsistensi dalam penyelenggaraan layanan digital memerlukan dukungan berupa peningkatan kapasitas teknis, alokasi sumber daya manusia yang kompeten, serta strategi komunikasi berbasis kepercayaan dan kejelasan manfaat.

Sumber Daya

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi Bantulpedia dalam mendukung program *smart governance* di Kabupaten Bantul, diketahui bahwa secara umum ketersediaan sumber daya telah disiapkan oleh pemerintah daerah sebagai bentuk dukungan terhadap digitalisasi pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat sejumlah kendala dalam aspek teknis, kelembagaan, dan operasional.

Pada aspek sumber daya manusia (SDM), Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bantul telah menempatkan beberapa pegawai yang

ditugaskan secara khusus pada Bidang Tata Kelola E-Government, Aplikasi Informatika, dan Statistik untuk menangani operasionalisasi Bantulpedia. Berdasarkan dokumentasi kepegawaian dan wawancara, diketahui bahwa pegawai tersebut memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi yang relevan. Namun, dari hasil observasi lapangan dan pengakuan para informan teknis, masih terdapat keterbatasan kapasitas teknis, terutama dalam penguasaan pemrograman dan pengembangan aplikasi berbasis mobile. Hal ini menjadi kendala dalam pengembangan lanjutan maupun penanganan bug atau error yang bersifat kompleks. Selain itu, jumlah SDM teknis yang terbatas menyebabkan beban kerja tinggi dan multitasking, sehingga proses pengelolaan aplikasi belum dapat dilakukan secara optimal dan berkelanjutan, seperti juga tercermin dalam dokumentasi struktur tugas dan laporan tahunan Diskominfo.

Pada aspek informasi, meskipun aplikasi Bantulpedia telah menyediakan berbagai fitur seperti pengumuman, berita, layanan administrasi, CCTV, dan pelaporan masyarakat, wawancara dengan pengguna dan aparatur menunjukkan masih adanya sejumlah kendala teknis. Beberapa pengguna mengeluhkan tidak berfungsinya fitur CCTV secara optimal dan fitur pelaporan masyarakat yang sering gagal saat diakses, sesuai temuan observasi dan ulasan pengguna aplikasi. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara, yang menyebutkan bahwa sebagian kendala teknis seperti bug masih ditemukan dan menjadi tantangan dalam pengembangan sistem secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kualitas informasi digital yang disediakan belum sepenuhnya memenuhi prinsip keterbukaan dan akurasi data dalam pelayanan publik.

Aspek kewenangan menunjukkan bahwa struktur kelembagaan pengelolaan aplikasi Bantulpedia berada di bawah kendali langsung Diskominfo Kabupaten Bantul sebagai instansi pelaksana utama. Hal ini terlihat dari adanya kebijakan internal dan regulasi yang memayungi pelaksanaan teknis aplikasi. Namun, implementasi lintas sektor antar-OPD belum berjalan optimal. Berdasarkan wawancara dengan informan dari DPMPSTP dan Disdukcapil, masih terdapat ego sektoral yang menyebabkan lemahnya integrasi dan sinkronisasi data serta fitur layanan. Observasi terhadap proses pembaruan data menunjukkan adanya keterlambatan dan inkonsistensi antar layanan yang berdampak pada redundansi informasi, terutama dalam fitur Laporan Bantul dan layanan perizinan. Ego sektoral ini menjadi hambatan bagi konsistensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan digital yang terintegrasi.

Pada aspek fasilitas, hasil dokumentasi menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bantul telah menyediakan infrastruktur yang cukup memadai seperti server,

pusat data, jaringan internet publik, serta telah mengantongi sertifikasi ISO 27001:2022 dan registrasi sistem dalam PSE Kominfo. Namun, hasil wawancara dengan Bapak Jarot Achid Alvian, S.Kom menyebutkan bahwa terdapat tantangan serius dalam pemerataan infrastruktur digital, khususnya di kalurahan-kalurahan pedesaan. Berdasarkan observasi dan pemetaan sebaran Wi-Fi publik per kapanewon, ditemukan bahwa akses jaringan internet cepat dan stabil masih sangat terbatas di wilayah rural. Hal ini berpengaruh terhadap rendahnya tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi Bantulpedia di wilayah tersebut.

Aspek penganggaran menunjukkan bahwa aplikasi Bantulpedia dibiayai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Namun, wawancara dengan pegawai perencana Diskominfo menyebutkan bahwa penganggaran yang dilakukan belum memiliki alokasi khusus yang bersifat rutin dan terencana jangka panjang. Kegiatan pengembangan dan pemeliharaan aplikasi kerap kali bergantung pada efisiensi anggaran internal dan inisiatif pegawai teknis. Dokumentasi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan evaluasi anggaran menunjukkan bahwa belum ada komitmen penganggaran yang mendukung inovasi aplikasi secara berkesinambungan. Hal ini berisiko pada keberlanjutan dan pengembangan aplikasi di masa mendatang, apalagi dalam konteks kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Berdasarkan temuan di atas yang diperoleh melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi, ketersediaan sumber daya dalam implementasi aplikasi Bantulpedia secara normatif telah terpenuhi, namun dari sisi substansi dan operasional pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan. Keterbatasan kompetensi teknis SDM, kurangnya kejelasan dan keberlanjutan dalam penganggaran, kesenjangan infrastruktur digital di wilayah pedesaan, serta lemahnya koordinasi lintas sektor menjadi faktor utama yang menghambat keberhasilan program *smart governance* di Kabupaten Bantul secara optimal.

Disposisi

Indikator disposisi menunjukkan bahwa sikap, komitmen, dan kemauan aparatur pelaksana kebijakan di Kabupaten Bantul memiliki peran yang signifikan dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi Bantulpedia. Sesuai dengan kerangka pemikiran George C. Edward III, disposisi mencerminkan kesiapan psikologis, orientasi sikap, dan tanggung jawab aparatur terhadap pelaksanaan kebijakan yang efektif serta berorientasi pada hasil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Bidang Tata Kelola E-

Government, Aplikasi Informatika, dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bantul, ditemukan bahwa aparatur menunjukkan sikap terbuka terhadap inovasi teknologi dan secara aktif terlibat dalam proses pengelolaan aplikasi Bantulpedia. Mereka tidak hanya merespons gangguan sistem dan melakukan pembaruan fitur, tetapi juga menjalin kerja sama dengan pihak ketiga dalam aspek teknis untuk memastikan aplikasi berjalan optimal. Berdasarkan hasil wawancara, menegaskan bahwa aparatur memiliki pemahaman terhadap pentingnya pelayanan digital dan bersedia menyesuaikan diri dengan dinamika pengembangan aplikasi Bantulpedia demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Melalui dokumentasi internal dan hasil observasi, diketahui bahwa aparatur juga secara aktif mengikuti pelatihan teknis dan kegiatan pengembangan kapasitas digital. Misalnya, terdapat partisipasi dalam forum *Smart city* Kabupaten Bantul yang melibatkan tim pengelola aplikasi dalam diskusi dan evaluasi berkala untuk memastikan aplikasi tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga mengungkap bahwa hingga saat ini belum terdapat mekanisme penghargaan atau insentif finansial khusus yang ditujukan secara langsung kepada pengelola aplikasi Bantulpedia. Beban kerja tambahan yang diemban aparatur dalam pengelolaan aplikasi tidak secara langsung diimbangi dengan kompensasi tambahan, akibat keterbatasan regulasi teknis dan penganggaran. Seperti disampaikan oleh informan dari pihak Diskominfo, pengelolaan Bantulpedia lebih didorong oleh semangat kolegalitas dan profesionalisme, bukan oleh iming-iming finansial.

Motivasi kerja tetap terjaga melalui apresiasi non-finansial, seperti pengakuan dari pimpinan, pemberian ruang partisipasi dalam pengambilan keputusan teknis, dan akses terhadap pelatihan-pelatihan bersertifikat. Dokumentasi kegiatan menunjukkan bahwa Diskominfo kerap melibatkan pengelola Bantulpedia dalam forum perencanaan dan review aplikasi, yang memperkuat sense of ownership serta meningkatkan semangat kerja. Selain itu, dari hasil observasi terhadap struktur tim pengelola, tampak bahwa penempatan sumber daya manusia sudah memperhatikan aspek kompetensi dan latar belakang pendidikan. Aparatur yang ditugaskan pada pengelolaan Bantulpedia umumnya memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menjadi pondasi yang memperkuat sinkronisasi antara visi strategis *smart governance* dan kesiapan pelaksana teknis di lapangan.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu elemen fundamental dalam

implementasi kebijakan publik, termasuk dalam penerapan aplikasi Bantulpedia sebagai bagian dari program *smart governance* di Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil penelitian, struktur birokrasi dalam konteks ini dipahami sebagai pola hubungan kerja yang mengatur pembagian tugas, kewenangan, dan tanggung jawab antar OPD yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi. Keberadaan struktur birokrasi yang sistematis diharapkan dapat memperlancar koordinasi, memastikan alur pelaksanaan yang efisien, serta mendukung keberlanjutan kebijakan berbasis digital.

Penelitian menemukan bahwa struktur birokrasi yang ada telah menunjukkan dukungan institusional terhadap pelaksanaan Bantulpedia melalui pembentukan unit teknis khusus di bawah Bidang Tata Kelola E-Government, Aplikasi Informatika, dan Statistik Diskominfo Kabupaten Bantul. Unit ini berperan sebagai pusat pengelolaan teknis dan koordinasi sistem aplikasi lintas sektor. Selain itu, bentuk dukungan kelembagaan juga diwujudkan melalui penerbitan regulasi internal seperti surat edaran kepala dinas dan Peraturan Bupati terkait integrasi layanan digital dalam satu platform aplikasi terpadu. Hal ini menunjukkan adanya komitmen birokrasi dalam mendukung akselerasi transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah. Namun demikian, struktur birokrasi yang ada belum sepenuhnya mampu mengatasi hambatan implementasi secara menyeluruh. Penelitian mengidentifikasi bahwa belum tersusunnya SOP yang baku dan terintegrasi menjadi kendala utama dalam praktik pelaksanaan di lapangan. Ketiadaan SOP ini menyebabkan ketidakjelasan alur tugas antarunit serta lemahnya mekanisme koordinasi antara OPD, yang pada akhirnya berdampak pada inkonsistensi pelaksanaan teknis dan keterlambatan pemutakhiran data dalam sistem. Selain itu, masih terdapat kecenderungan ego sektoral di kalangan OPD yang menghambat interoperabilitas dan sinergi dalam mengelola informasi layanan publik secara terpadu. Redundansi data yang muncul akibat kurangnya integrasi sistem menjadi indikasi lemahnya struktur koordinatif lintas instansi.

Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi Bantulpedia dalam Mewujudkan Program *Smart governance* di Kabupaten Bantul

Penelitian ini mengidentifikasi empat faktor utama yang menjadi penghambat dalam implementasi aplikasi Bantulpedia sebagai instrumen pendukung *smart governance* di Kabupaten Bantul. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan memiliki dampak sistemik terhadap keberhasilan transformasi layanan publik digital. Berikut merupakan penjabaran faktor-faktor penghambat:

1. Kurangnya Sosialisasi yang Komprehensif dan Berkelanjutan

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan merupakan salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan aplikasi Bantulpedia. Meskipun telah dilakukan upaya awal sosialisasi melalui berbagai kanal komunikasi, namun pendekatan yang dilakukan masih bersifat satu arah dan tidak inklusif. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan pada masa peluncuran tidak dilanjutkan secara periodik, menyebabkan rendahnya literasi digital masyarakat terhadap aplikasi ini. Kurangnya keterlibatan masyarakat dan minimnya komunikasi dua arah mengakibatkan miskomunikasi antara tujuan aplikasi dan ekspektasi pengguna. Ketidakhadiran panduan penggunaan (manual book) juga menjadi kendala tambahan bagi pengguna dalam memahami fungsi dan cara pengoperasian aplikasi secara mandiri.

2. Ketidakjelasan Regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Ketidakjelasan regulasi teknis serta belum tersusunnya SOP yang komprehensif menyebabkan pelaksanaan aplikasi Bantulpedia di tingkat OPD menjadi tidak seragam. Meskipun telah diterbitkan regulasi normatif seperti Peraturan Bupati dan surat edaran, namun belum tersedia regulasi operasional yang secara eksplisit mengatur tata laksana teknis implementasi aplikasi Bantulpedia. Tidak tersusunnya SOP yang komprehensif menyebabkan terjadinya variasi dalam pelaksanaan tugas antar-OPD, tumpang tindih kebijakan, serta lemahnya sistem monitoring dan evaluasi. Ketiadaan kejelasan hukum dan mekanisme prosedural yang baku turut menghambat efektivitas penyelenggaraan layanan publik digital secara akuntabel dan terstandarisasi. Dalam konteks pemerintahan berbasis digital, keberadaan regulasi yang implementatif serta SOP yang terstandarisasi merupakan syarat utama untuk menjamin efektivitas, akuntabilitas, dan keterpaduan sistem.

3. Keterbatasan Teknis dan Infrastruktur Teknologi Informasi

Keterbatasan teknis dan infrastruktur teknologi informasi menjadi kendala operasional. Gangguan aplikasi, lambatnya pemuatan data, serta keterbatasan jaringan dan tenaga teknis berdampak pada rendahnya kualitas layanan digital. Inkonsistensi data akibat sistem yang tidak terintegrasi antar-OPD juga mengurangi akurasi informasi publik.

4. Rendahnya Kolaborasi dan Egosentrisme Antarinstansi

Lemahnya koordinasi dan masih adanya egosektoral antarinstansi menghambat integrasi sistem. Kurangnya kepedulian untuk berbagi data dan

kurangnya koordinasi serta evaluasi rutin menurunkan sinergi lintas OPD, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kualitas layanan dalam ekosistem interoperabilitas *smart governance*.

E. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data empiris yang diperoleh di lapangan, implementasi aplikasi Bantulpedia sebagai strategi digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Bantul menunjukkan kontribusi cukup baik dalam mendukung terwujudnya *smart governance*. Aplikasi Bantulpedia berfungsi sebagai instrumen transformasi tata kelola pemerintahan menuju arah yang lebih modern, transparan, dan responsif.

Melalui pendekatan model implementasi George C. Edward III, ditemukan bahwa aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah terimplementasi secara relatif baik. Sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, infrastruktur teknologi tersedia secara memadai, sumber daya manusia yang kompeten telah dilibatkan, serta terdapat komitmen pelaksana dan dukungan struktur birokrasi dalam integrasi layanan. Namun demikian, implementasi belum sepenuhnya optimal. Partisipasi masyarakat masih rendah, jumlah pengguna aplikasi belum proporsional terhadap total populasi, dan respons pemerintah terhadap kebutuhan pengguna masih belum adaptif. Hambatan utama yang teridentifikasi mencakup minimnya sosialisasi berkelanjutan, ketidakjelasan regulasi dan SOP, keterbatasan teknis, serta lemahnya kolaborasi antar-OPD akibat masih adanya ego sektoral.

Saran

Untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi *Bantulpedia* dalam mendukung *smart governance*, berikut rekomendasi strategis yang diajukan:

1. Penguatan Sosialisasi dan Komunikasi
 - a. Melaksanakan sosialisasi yang berkelanjutan melalui berbagai media, baik digital maupun konvensional.
 - b. Menyusun panduan penggunaan aplikasi yang sistematis sebagai acuan bagi masyarakat.
2. Koordinasi dan Integrasi Lintas-OPD
 - a. Meningkatkan sinergi antar-OPD guna mendukung integrasi data dan layanan.
 - b. Menetapkan SOP integrasi yang jelas dan terstruktur dalam setiap unit

- kerja.
3. Pengembangan Kapasitas SDM
 - a. Menyelenggarakan pelatihan teknis secara berkala untuk meningkatkan kompetensi SDM, khususnya dalam bidang teknologi informasi.
 - b. Membangun kemitraan strategis dengan pihak ketiga dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, dengan tetap memperkuat kemandirian teknis internal.
 4. Pemantauan dan Evaluasi Berkala
 - a. Menetapkan sistem evaluasi rutin untuk menilai efektivitas implementasi dan mengidentifikasi hambatan operasional.
 - b. Melakukan pembaruan aplikasi secara berkala agar tetap sesuai dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan pengguna.

Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Lubis, S., Mustanir, A., & Nonci, N. (2022). *Smart governance: Integrasi Teknologi Informasi untuk Tata Kelola Pemerintahan Berkelanjutan*. Jakarta: Eureka Media Aksara.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rewansyah. (2010). *Governance: Perspektif Manajemen Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmadi, J., & Pambudi, A. (2024). Penerapan E-Government melalui aplikasi Surban (E-Surat Bantul) di Kabupaten Bantul. *JOPPAR: Journal of Public Policy and Administration Research*, 2(5).
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar>
- Alam, S., Anwar, A. F., Wahyuddin, A., Tenri Pada, A., & Anwar, P. H. (2024). Optimalisasi kebijakan *smart governance*: Studi peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Transformative*, 10(2), 1–15.
<https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2024.010.02.1>
- Amjad, A., Naufal, M. L., Nurjaman, M., & Darmawan, I. (2023). Pengaruh penerapan E-Government (SPBE) melalui aplikasi “Sakedap” terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam mewujudkan *smart city* (Studi kasus di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu*

Sosial, 1(5), 233–243. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1032477>

Sarofah, R. (2023). *Smart governance* policy: An overview of the local government performance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(1), 42–53. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i1.31683121>

Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis penerapan *smart governance* di Kota Semarang. *Perspektif*, 13(2), 466–477. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/10817/5558>

Bantulpedia. (2024, November 28). *Bantulpedia—satu aplikasi untuk beragam layanan publik dan pemerintahan Kabupaten Bantul*. <https://bantulkab.go.id/berita/detail/4699/Bantulpedia--satu-aplikasi-untuk-beragam-layanan-publik-dan-pemerintahan-kabupaten-bantul.html>

Smart city Kabupaten Bantul. (2024). *Smart city Kabupaten Bantul*. <https://smartcity.bantulkab.go.id/>

Kominfo. (2022, July). *Gerakan menuju 100 Smart city*. <https://aptika.kominfo.go.id/2022/07/gerakan-menuju-100-smart-city-2/>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bantul. (2024). *Kabupaten Bantul Dalam Angka 2024*. <https://bantulkab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/8445c85bf2416b832c655225/kabupaten-bantul-dalam-angka-2024.html>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Bupati Bantul Nomor 189 Tahun 2021 tentang Masterplan *Smart city* Kabupaten Bantul.