

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi, dua sub bab pembahasan, yaitu mengenai implementasi program inovasi SI PATAS dalam pelaksanaan pelayanan publik Kelurahan Kober, dan konteks politik dalam politik pelayanan publik program inovasi SI PATAS.

5.1 Dinamika implementasi program inovasi SI PATAS dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kober

Sistem Pelayanan Cepat, Tepat dan Tuntas atau SI PATAS merupakan inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan di Kelurahan Kober. Sistem ini merupakan sistem yang menerapkan penggunaan teknologi khususnya adalah *Whatsapp*. *Whatsapp* dipilih dengan alasan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, kecenderungan pelayanan birokrasi yang terkesan berbelit-belit juga menjadi latar belakang pembuatan program inovasi ini, seperti juga yang terjadi di Kelurahan Kober. Kelurahan Kober merupakan unit layanan terkecil dibawah Kecamatan Purwokerto Barat yang memiliki 7 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 55.535 jiwa. Kelurahan Kober sendiri mempunyai jumlah penduduk terbanyak yaitu 10.108 jiwa berdasarkan data BPS Kecamatan Purwokerto Barat dalam angka 2022.

Awalnya, SI PATAS merupakan inovasi program yang diinisiasi oleh aktor dalam konteks ini lurah Kober yang dahulunya merupakan Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Purwokerto Barat. Bermula dari aktor atau pejabat birokrasi

yang menginisiasi di level Kecamatan namun karena tidak ada dukungan dari institusi yang bersangkutan maka pelaksanaan SI PATAS dijalankan di level Kelurahan. SI PATAS diresmikan di Kantor Kecamatan Purwokerto Barat, pada bulan Januari 2022 dan sudah berjalan hingga sekitar 1 tahun 3 bulan di Kelurahan Kober. Sebagai sebuah program inovasi SI PATAS memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempersingkat, memperingan dan mempercepat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kober. Tetapi dalam kenyataannya masih terdapat *problem* yang belum terselesaikan.

Inovasi merupakan hasil atau proses yang berkaitan dengan pengembangan keterampilan, pengetahuan maupun pengalaman dalam memperbaiki atau menghadirkan produk yang berupa barang atau jasa, metode, proses yang nantinya memberikan dampak serta memiliki value. Inovasi dalam bidang pelayanan publik merupakan perbaruan teknologi pelayanan yang sudah ada atau cara baru teknologi pelayanan dengan menciptakan terobosan, ide kreatif dan penyederhanaan baik pada prosedur, pendekatan, metode atau struktur organisasi yang memiliki kemanfaatan serta mempunyai nilai lebih baik dari kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Dengan memanfaatkan teknologi dalam tata kelola pemerintahan akan dapat memperpendek hirarki dan membuat hubungan antara atasan dan bawahan serta dengan pengguna layanan menjadi semakin sederhana, selain itu interaksi antara atasan dan bawahan menjadi makin mudah dan kepercayaan yang terbentuk diantara mereka akan meningkat. Kepercayaan yang makin meningkat akan dapat mengembangkan hubungan yang sifatnya kologial (Dwiyanto, 2011).

Berkembangnya pengguna internet akan berakibat pada hilangnya batas-batas antara ruang dan waktu. Teknologi informasi dan komunikasi yang berupa internet sudah menghadirkan ruang publik baru yang disebut “ruang siber.” Ruang siber dalam arti politik merupakan salah satu bentuk dari representasi politik. Habermas menjuluki sebagai “fungsi politik ruang publik”, yang bermakna ruang publik dapat menjadi tempat bagi berbagai subjek politik tertentu untuk menuturkan kepentingan-kepentingan mereka (Mardhatillah et al, 2014).

Dalam konteks instisusionalisme dalam pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan terdapat peraturan yang mengaturnya yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas dan Peraturan Bupati Banyumas No 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas, serta dan Peraturan Bupati Banyumas No 75 Tahun 2016 dalam pasal 21 berbunyi “Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) mempunyai tugas membantu Camat dalam penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan meliputi pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum dan pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas umum di lingkungan kelurahan.”

Menurut Halvorsen dalam sektor publik terdapat 6 (enam) tipologi yang terdiri atas, penciptaan pelayanan baru atau mengembangkan sebuah pelayanan, inovasi proses, inovasi administratif, inovasi sistem, inovasi konseptual dan

perubahan radikal pada rasionalitas (Halvorsen, 2005). Program SI PATAS termasuk pada tipologi penciptaan pelayanan baru atau pengembangan sebuah pelayanan, karena program ini merupakan

Awal munculnya ide pencetusan SI PATAS sekitar bulan September 2021. SI PATAS sendiri mulai diimplementasikan di Kecamatan Purwokerto Barat pada bulan Oktober 2021, namun peresmian secara resmi dilaksanakan pada bulan Januari 2022. Latar belakang program inovasi SI PATAS adalah dalam rangka upaya untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya, pada hakekatnya aparatur pemerintah merupakan pelayan masyarakat yang ada untuk melayani masyarakat dan menghadirkan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kreatifitas dan kemampuannya untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Akhirul Aminulloh, 2013).



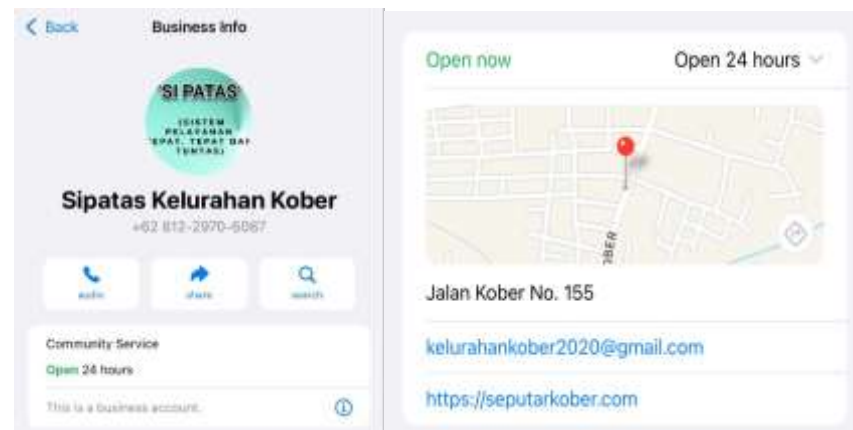
Gambar 3. Banner SI PATAS Kelurahan Kober

Dahulu pemerintah dan masyarakat sulit untuk berkomunikasi langsung karena jarak yang sangat jauh, namun sekarang dimungkinkan karena adanya

internet dan media sosial (Hardiman, 2018). Oleh karena itu, program inovasi SI PATAS menjadi inovasi pelayanan publik di Kelurahan Kober yang mulai diterapkan sejak bulan Januari 2022. *Whatsapp* sebagai media utama yang digunakan oleh Kelurahan Kober untuk melaksanakan program inovasi SI PATAS, seperti yang dikatakan oleh Lurah Kober, bahwa:

“WhatsApp merupakan aplikasi yang dapat di akses oleh semua orang. Oleh karena itu, dengan whatsapp akan lebih mudah dalam memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat karena whatsapp menjadi aplikasi atau media yang sangat cepat, sederhana untuk memberikan informasi kepada masyarakat.”

Dalam pelaksanaan program inovasi SI PATAS memfokuskan pada tiga bentuk pelayanan, yaitu: pelayanan umum, sarana informasi dan pengaduan. Namun ketiga pelayanan tersebut belum dilaksanakan dengan optimal, karena berdasarkan data yang peneliti peroleh jumlah pengguna layanan SI PATAS selama kurang lebih satu bulan hanya berkisar 5 sampai 7 orang, berbeda sekali dengan yang melakukan pelayanan langsung bisa mencapai 2102 pelayanan umum pertahun atau 175 per-bulannya. Data tersebut peneliti peroleh berdasarkan buku register 2021 dan hasil wawancara dengan birokrat pelayanan. Signifikansi data yang rendah terhadap pengakses SI PATAS ini bukan merupakan jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan publik di Kelurahan Kober, karena masyarakat masih lebih memilih datang ke kelurahan untuk memperoleh pelayanan secara langsung dengan tujuan lebih efektif dan efisien.



Gambar 4. Hotline Whatsapp SI PATAS Kelurahan Kober

Adanya *Whatsapp* sebagai media sosial untuk melaksanakan SI PATAS tidak langsung dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Tidak optimalnya implementasi program inovasi SI PATAS disebabkan karena administrasi yang kurang baik atau tidak sistematis. Hal tersebut dipengaruhi karena secara birokrasi sumber daya manusia atau SDM masih kurang kompeten, dari awal pengimplementasian SI PATAS petugas tidak diberikan pelatihan untuk pelaksanaan program tersebut karena adanya anggapan bahwa penggunaan teknologi yang mudah, sederhana dan familiar sehingga tidak memerlukan pelatihan secara intensif. Akhirnya yang terjadi adalah administrasi yang dilakukan terkesan carut-marut terkait dengan tidak jelasnya data pasti mengenai seberapa banyak jumlah orang yang mengakses SI PATAS di Kelurahan Kober. Dari sisi internal terlihat ketidaksiapan aparatur dalam mengelola SI PATAS yang dianggap mudah dan sederhana.

Selain faktor internal, faktor eksternalnya yaitu bahwa dalam implementasi inovasi kebijakan seperti SI PATAS penting untuk melakukan survei mengenai uji kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh

peneliti, dari awal pembentukannya SI PATAS tidak dilakukan uji coba pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu, terdapat beberapa masyarakat yang lebih memilih untuk datang ke kantor kelurahan meskipun mereka tahu keberadaan program SI PATAS, karena dalam penerapan pelayanan menggunakan media digital hanya menjangkau masyarakat yang paham terhadap teknologi digital. Jika masyarakat tidak benar-benar paham terhadap teknologi digital mereka akan melakukan pelayanan langsung ke Kantor Kelurahan Kober.

Sehingga dari awal dicetuskannya SI PATAS terdapat keinginan dari birokrat tertentu. Namun, birokrat tidak mengetahui bahwa inovasi yang diberikan sesuai atau tidak dengan kebutuhan nyata dari masyarakatnya, sehingga kebijakan atas program inovasi yang dibuat terkesan “coba-coba dan pokoknya jalan terus” (*muddling through*) dan tidak diputuskan secara rasional dan seksama, birokrat hanya mengasumsikan pendapatnya sendiri bahwa adanya *Whatsapp* dapat menjadi jalan keluar untuk permasalahan pelayanan publik di Kelurahan Kober, tetapi pada kenyataannya berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Kelurahan Kober bahwa yang melakukan pelayanan menggunakan SI PATAS hanya 5 sampai 7 orang per-bulan, beda sekali dengan yang melakukan pelayanan langsung bisa mencapai 2102 pelayanan umum pertahun atau 175 per-bulannya, berdasarkan buku register 2021 dari hasil wawancara tersebut sudah memperlihatkan bahwa adanya SI PATAS ini bukan jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan publik, karena masyarakat masih lebih memilih datang ke kelurahan untuk memperoleh pelayanan secara langsung.

Tabel 3. Jumlah Pelayanan WhatsApp SI PATAS Bulan April 2023

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan/bulan
1.	Pelayanan Umum	3
2.	Pusat Informasi	2
3.	Pengaduan	2
	Jumlah Total	7

Sumber: Hasil Wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Kober, 2023

Prinsip “coba-coba dan pokonya jalan terus” bukan cara yang ideal dalam membuat kebijakan. Proses tersebut, akan berjalan lambat dan meskipun sudah ditunggu lama, badan-badan pemerintah masih terus melakukan “coba-coba” yang tidak kunjung selesai. Kondisi pemerintahan yang sangat kompleks seperti sekarang, berbagai masalah sosial seringkali akan dapat untuk diselesaikan secara lebih komperhensif jika diproses melalui interaksi antara banyak orang daripada jika dicoba untuk dipahami oleh satu orang saja (Etzioni-Halevy, 2011), seperti SI PATAS program ini merupakan program yang dicetuskan oleh perorangan, Lurah yang dahulu sebagai Kasi Pelayanan sebagai pencetus ide, kemudian disetujui oleh Camat Purwokerto Barat. SI PATAS yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan, karena menganggap *Whatsapp* sebagai media sosial yang dapat diakses oleh semua orang. Namun, pada kenyataanya program inovasi SI PATAS terlihat tidak terintegrasi karena kesan terburu-buru dari pembuat kebijakan.

Selain itu, dalam pelaksanaannya SI PATAS tidak memiliki dasar penyelenggaraannya. Sehingga, SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait pelaksanaannya juga tidak ada. Padahal dalam pelayanan publik pedoman atau SOP menjadi hal yang penting untuk menuntun seperti apa tindakan dan perbuatan yang akan dijalankan oleh aparatur sebagai petugas pelayanan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kober tidak memiliki SOP tertulis atau

yang dibukukan, diungkapkan oleh Lurah Kelurahan Kober dalam petikan wawancara tersebut. Aparatur Kelurahan Kober melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan pelayanan yang sudah ada sebelumnya dan menyesuaikan dengan adanya program inovasi SI PATAS dalam pelaksanaannya di Kelurahan Kober. Dengan ketidakadaan SOP menjadikan program ini hanya berjalan apa adanya tanpa adanya prosedur yang jelas dan pasti.

Program inovasi yang dibuat tidak dapat dicapai dengan mudah, namun membutuhkan proses yang panjang. Pembentukan SI PATAS yang tidak dipikirkan dan dibuat secara matang, sehingga penyusunan perencanaan tidak sesuai, karena dalam pembentukan inovasi terdapat berbagai step yaitu, identifikasi masalah, mengembangkan ide, membuat proposal, melaksanakan inovasi dan evaluasi inovasi (Hadi Prabowo, 2022). Tanpa adanya perencanaan yang sistematik, tahapan yang sesuai dan sasaran yang terukur inovasi menjadi tidak bersifat inovatif karena kebijakan yang dibuat tidak memberikan manfaat bagi kepentingan publik.

Ironinya di tengah penggunaan aplikasi Whatsapp melalui program inovasi SI PATAS yang belum berjalan optimal, Kelurahan Kober berencana di tahun 2023 akan memasukan anggaran untuk merealisasikan website untuk SI PATAS, bukan hanya pelayanan menggunakan *Whatsapp*. Alasannya karena jika SI PATAS menggunakan *Whatsapp*, operator harus memberikan layanan 24 jam tanpa mengenal waktu dan harus dapat menjangkau seluruh keinginan dari masyarakat. Namun jika online, masyarakat akan dapat mengakses dengan lebih mudah, apapun informasi terkait Kelurahan Kober seperti profil Kelurahan Kober, berita dan kegiatan, berita dan yang terkait dengan pelayanan publik, karena pemanfaatan

teknologi yang dilakukan oleh pemerintah akan dapat memperpendek pelayanan publik.

Masyarakat dapat mengakses dari rumah, tidak perlu mendatangi kantor hanya didepan komputer maka mereka akan dengan mudah mengunduh seluruh persyaratan dan produk pelayanan Adanya penggunaan teknologi yang terintegrasi juga akan mengurangi suap dan korupsi (Firman, 2015). Namun pelayanan tersebut tidak sepenuhnya menggunakan website tetapi masih terdapat juga pelayanan langsung di Kantor Kelurahan Kober.

Konteks Politik dalam Politik Pelayanan Publik Program Inovasi SI PATAS

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dengan program inovasi SI PATAS terdapat konteks politik, diantaranya:

1. Faktor Aktor dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Dalam konteks politik pelayanan publik, aktor pencetus berperan sentral dalam pelaksanaan suatu inovasi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, bahwa dalam pelaksanaannya program ini diinisiasi oleh aktor utama yang pada saat itu menjabat sebagai Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Purwokerto Barat. Awal munculnya ide pencetusan SI PATAS sekitar bulan September 2021 dalam rangka upaya untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya di level Kecamatan. SI PATAS sendiri mulai diimplementasikan di Kecamatan Purwokerto Barat pada bulan Oktober 2021, namun peresmian secara resmi dilaksanakan pada bulan Januari 2022.

Sayangnya, sejak awal mula diimplementasikan SI PATAS tidak berjalan secara efektif di Kecamatan Purwokerto Barat. Hal tersebut diindikasikan karena kurangnya koordinasi dan pemahaman birokrat di level Kecamatan untuk mengimplementasikan program tersebut. Tidak adanya dukungan institusi secara penuh, juga mengakibatkan program SI PATAS tidak dapat berjalan secara maksimal di tingkat Kecamatan. Hasil wawancara peneliti menunjukkan, fakta bahwa sejak awal proses pembuatan SI PATAS aktor utama dalam mencetuskan ide hanya melalui pembicaraan-pembicaraan non formal dengan pimpinan institusi, dalam hal ini Camat di Kecamatan Purwokerto barat. Tidak adanya prosedur yang jelas dalam pengimplementasian kebijakan seperti pembuatan usulan secara legal melalui proposal dan pembuatan SOP yang jelas tidak dilakukan. Hal tersebut menunjukkan, prosedur implementasi kebijakan yang salah karena dalam pembuatan program inovasi terdapat *innovation lifecycle* salah satunya adalah membuat proposal, meliputi kesepakatan inovasi apa yang dibuat serta akan dijadikan acuan dalam menjalankan program inovasi (Hadi Prabowo, 2022).

Setelah aktor pencetus ide awal SI PATAS dipindahtugaskan dari Kasi Pelayanan Kecamatan Purwokerto Barat menjadi Lurah di Kelurahan Kober aktor tersebut mulai mengimplementasikan kembali program SI PATAS. Aktor utama ini secara serta-merta mengimplmemetasikan program inovasi tersebut setelah menjabat sebagai Lurah di Kelurahan Kober. Adanya kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki sebagai Lurah menjadikan beliau secara leluasa mengimplementasikan program inovasi tersebut, dengan asumsi bahwa permasalahan pelayanan publik yang ada dapat diselesaikan dengan adanya SI

PATAS. Oleh karena itu, Lurah harus mengetahui sejauh mana kewenangannya sebagai pemimpin dalam melaksanakan pemerintahan di Kelurahan (Rantepasang et al, 2017). Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Rantepasang dkk yang meneliti tentang “Peran Lurah Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah Yang Baik” maka hal yang terjadi di Kelurahan Kober mengindikasikan tidak adanya koordinasi dalam penggunaan kewenangan. Sehingga, pelaksanaan program SI PATAS tidak efektif dijalankan di Kelurahan Kober, karena sebagai pimpinan institusi di level Kelurahan mempunyai batasan kewenangan sebagai pemimpin, agar kekuasaan tidak menghambat demokrasi di Kelurahan dan pemerintahan dapat dijalankan dengan baik.

Meskipun label yang digunakan dalam pembentukan inovasi SI PATAS adalah label untuk kepentingan publik atau masyarakat. Bahwa *claim* dari *public interest* sendiri hanya sebagai *claim* dari aktor politik dan program yang diperjuangkan oleh mereka dan kepentingan bukan mengarah kepada kepentingan seluruh masyarakat (Russel, 1997). Selain itu, sesuai dengan *public interest* atau kepentingan publik bahwa masyarakat harus mendapat manfaat dari tindakan yang tersedia dan harus mementingkan kepentingan umum, tetapi adanya program SI PATAS ini, masyarakat Kelurahan Kober belum secara menyeluruh memperoleh manfaat dari adanya program tersebut, apalagi masyarakat yang tidak mengaksesnya tentu tidak memperoleh manfaatnya.

2. Faktor Kesiapan Politik Digital Pemerintah

Pelayanan digital sebagai sebuah ide strategis dari pemerintah sudah diimplementasikan oleh seluruh tingkatan pemerintahan baik di pusat, daerah,

bahkan hingga pemerintahan desa/kelurahan. Namun, SI PATAS dalam pelaksanaannya belum dapat diandalkan, karena pelayanan yang disediakan yang berpusat pada pengguna layanan belum disertai dengan sistem yang terintegrasi. Selain itu, belum menempatkan pengguna layanan atau masyarakat sebagai fokusnya (Herwanto, 2022). Birokrat disini tidak mengetahui sebenarnya apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Penggunaan *Whatsapp* memang dianggap menjadi media sosial yang dapat diakses oleh keseluruhan masyarakat Kelurahan, namun dalam proses pembentukannya yang terkesan “coba-coba” menjadikan SI PATAS belum siap dari segi teknologi baik infrastruktur maupun konten yang mereka sediakan, karena dalam mengimplementasikan program inovasi pasti membutuhkan proses yang panjang dan perencanaan yang sistematis.

Tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada birokrat yang akan diberikan tugas pelayanan juga menjadikan SI PATAS berjalan apa adanya, karena anggapan yang diberikan oleh birokrat bahwa adanya penggunaan teknologi yang mudah dan sederhana serta familiar tidak memerlukan pelatihan secara intensif, seperti yang diungkapkan oleh Staf pelayanan publik Kelurahan Kober, bahwa:

”Terkait SIPATAS sendiri tidak terdapat pedoman secara tertulis atau yang dibukukan. Namun karena saya sendiri sudah lama bekerja disini jadi yang penting ada informasi seperti apa pelayanan dengan program SIPATAS ini dilaksanakan, saya hanya menyesuaikan saja”

Padahal hal terpenting dalam demokrasi digital adalah pengetahuan dasar yang baik dari pengguna media digital tersebut (Feldman, 2020). Tanpa adanya

pengetahuan dasar yang baik maka pengguna media digital tidak akan dapat menghadapi perubahan yang ada di era demokrasi digital.

Selain itu, dalam proses penyelenggaraan inovasi pelayanan publik, memberikan sosialisasi dan informasi merupakan suatu hal yang penting agar masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai program inovasi SI PATAS yang menggunakan media digital. Seperti diketahui bahwa pengetahuan mengenai teknologi dan sistem informasi makin berkembang di era sekarang, maka orang yang sudah manula tidak memperoleh pendidikan mengenai teknologi dan sistem informasi karena di zaman dahulu pendidikan teknologi dan informasi masih sangat sedikit.

Proses sosialisasi harus dilaksanakan kepada masyarakat luas agar dapat mendukung terlaksananya pelayanan dan pengawasan (Eprilianto, 2018). Namun dalam implementasinya belum berjalan dengan maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan temuan di lapangan bahwa warga Kelurahan Kober masih ada yang tidak mengetahui dan mengakses SI PATAS, karena adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai pemanfaatan media digital sebagai media untuk pelayanan publik dan sosialisasi yang tidak merata. Padahal sosialisasi merupakan aspek penting karena tidak semua masyarakat memahami teknologi dan keterampilan yang baik, sehingga sosialisasi akan sangat membantu masyarakat dalam memahami apa itu media digital dan program inovasi SI PATAS. Oleh karena itu, Kelurahan Kober sebaiknya perlu berpikir secara strategis dan realistis untuk mendorong transisi dari pelayanan langsung di kelurahan dan yang sekarang online menggunakan *Whatsapp*.

KESIMPULAN

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui implementasi program inovasi SI PATAS dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kober. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, bahwa inovasi SI PATAS yang digagas oleh Lurah Kober dan diimplementasikan di Kelurahan Kober sejak Januari 2021 menggunakan *Whatsapp* sebagai media utama dengan 3 jenis pelayanan yaitu, pelayanan umum, pusat informasi dan pengaduan. SI PATAS dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempersingkat, memperingan dan mempercepat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kober. Dalam proses pembentukannya, birokrat tidak mengetahui bahwa inovasi yang diberikan sesuai atau tidak dengan kebutuhan nyata dari masyarakatnya, sehingga kebijakan atas program inovasi yang dibuat terkesan “coba-coba dan pokoknya jalan terus” (*muddling through*) dan tidak diputuskan secara rasional dan seksama, karena dari awal birokrat hanya mengasumsikan pendapatnya sendiri bahwa adanya *Whatsapp* dapat menjadi jalan keluar masyarakat di Kelurahan Kober. Namun kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa adanya SI PATAS juga tidak dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan mengenai pelayanan publik, dapat dilihat dari akses pelayanan yang menggunakan SI PATAS hanya 5 sampai 7 orang per-bulan, beda sekali dengan yang melakukan pelayanan langsung bisa mencapai 2102 pelayanan umum pertahun atau 175 per-bulannya, berdasarkan buku register 2021.

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dengan program inovasi SI PATAS terdapat faktor yang mempengaruhi pelaksanaan politik pelayanan publik

di Kelurahan Kober. Pertama, faktor aktor dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam konteks politik pelayanan publik, aktor pencetus berperan sentral dalam pelaksanaan suatu inovasi pelayanan, karena dalam pembentukan SI PATAS berdasar dari asumsi aktor tanpa adanya uji coba pelayanan kepada masyarakat meskipun label yang digunakan dalam pembentukan inovasi SI PATAS adalah label untuk kepentingan publik atau masyarakat, namun masyarakat belum memperoleh secara keseluruhan manfaat dengan adanya program inovasi SI PATAS.

Kedua, faktor kesiapan politik digital pemerintah, bahwa masyarakat sudah terbantu dengan adanya program inovasi SI PATAS karena dalam pemberian pelayanan SI PATAS sudah cepat, tepat dan tuntas. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik belum dapat diandalkan, karena pelayanan yang disediakan yang berpusat pada pengguna layanan belum disertai dengan sistem yang terintegrasi. Selain itu, belum menempatkan pengguna layanan atau masyarakat sebagai fokusnya, karena di awal pembentukannya birokrat tidak mengetahui sebenarnya apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Selain itu, proses sosialisasi di Kelurahan Kober mengenai program inovasi SI PATAS masih belum merata, hal tersebut dibuktikan dengan temuan di lapangan bahwa warga Kelurahan Kober masih ada yang tidak mengetahui dan mengakses SI PATAS.