

Peranan *E-government* dalam Pelayanan Publik

Adilla Septiani¹, Syamsir², Afifah Rahma Aulia³, Auliya Resti⁴, Viona Fazira⁵, Dwi Andini Sukma Wijaya⁶, Zakia Aldeo⁷

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: septianiadilla05@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com,
afifahrahmaaulia9@gmail.com, aulyaresti16@gmail.com, vionafazira9@gmail.com,
zakiaaldeo22@gmail.com

Article Information

Submitted: 14
November 2022
Accepted: 28
November 2022
Online Publish: 28
November 2022

Abstrak

Konsep *good governance*, masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus terjalin dengan pemerintah dan swasta. Isu-isu terkait pencapaian tata kelola yang baik ditemukan karena ketidakpercayaan publik karena keterbatasan pemerintah dan kelemahan manajerial, yang mengarah pada penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintah. Sederhananya, tata kelola adalah proses dimana lembaga publik mengatasi masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin pemenuhan hak asasi manusia. Esensi tata pemerintahan yang baik adalah kebebasan dari penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi, serta pengakuan hak-hak berdasarkan aturan hukum. Ada dua hal yang harus diperhatikan pemerintah dalam menerapkan sistem *e-government*, yaitu: Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama pelayanan pemerintah. Pemerintah Bukit Tinggi tidak lagi diposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan statusnya sebagai penyedia layanan masyarakat dan ketersediaan sumber daya baik dari warga maupun pemerintah. Sumber daya diartikan sebagai tersedianya sumber daya manusia yang terampil dan sumber daya teknis yang merata. Kehadiran MPP diharapkan dapat mendorong inovasi pelayanan publik di daerah. Selain itu, pembentukan MPP juga sejalan dengan misi walikota Bukit Tinggi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang tanggap. Saat ini MPP Kabupaten Bukittinggi menyediakan 19 pelayanan publik dalam bentuk izin dan non izin. Sebelum adanya MPP, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mal layanan publik bisa dikatakan meningkatkan kualitas dari dua layanan komprehensif ini.

Kata Kunci: *Good Governance, e-government System, MPP*

Abstract

In the concept of good governance, society is one of the elements that must be intertwined with the government and the private sector. Issues related to achieving good governance were found to be due to public distrust due to government limitations and managerial weaknesses, which lead to abuse of power by government officials. Simply put, governance is the process by which public institutions address public issues, manage public resources, and ensure the fulfillment of human rights. The essence of good governance is freedom from abuse of power and corruption, as well as recognition of rights based on the rule of law. There are two things that the government must pay attention to in implementing an e-government system, namely: Community needs are the top priority for government services. The Bukit Tinggi government is no longer positioned as the dominant party but considers its status as a community service provider and the availability of resources from both citizens and the government. Resources are defined as the

How to Cite

DOI
e-ISSN

Published by

Adilla Septiani, Syamsir, Afifah Rahma Aulia, Auliya Resti, Viona Fazira, Dwi Andini Sukma Wijaya,
Zakia Aldeo/Peranan E-government dalam Pelayanan Publik/Vol 3 No 5 (2022)
<http://dx.doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>
2721-2246
Rifa Institute

availability of skilled human resources and evenly distributed technical resources. The presence of MPP is expected to encourage public service innovation in the regions. In addition, the formation of the MPP is also in line with the mission of the mayor of Bukit Tinggi to organize a responsive government. Currently, the Bukittinggi Regency MPP provides 19 public services in the form of permits and non-permits. Prior to MPP, the public was more familiar with public services in the One-Stop Integrated Service (PTSA) and One-Stop Integrated Service (PTSP). Public service malls can be said to improve the quality of these two comprehensive services.

Keywords: : Good Governance, e-government System, MPP

Pendahuluan

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparatur pemerintah (Haningsih, 2008). Secara sederhana, *governance* merupakan proses lembaga-lembaga publik dalam mengatasi masalah-masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin realisasi hak asasi manusia (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Hakikat *good governance* yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum. Kondisi ideal yang disebutkan di atas, terkait dengan pelayanan publik, kajian ini berusaha mengusungkan pemikiran mengenai pentingnya peran *e-government* yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronis. Sistem elektronik ini dikenal dengan istilah *Electronic Government* (Ramli, 2013).

Perkemabangan zaman menuntut organisasi pelayanan publik untuk dapat menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan tidak terkecuali dengan Mal Pelayanan Publik (Salam, 2021). Perlu diadakannya inovasi pelayanan publik sebagai salah satu bukti terjadinya peningkatan kualitas pelayanan. Perkembangan yang terjadi mengharuskan setiap sektor publik untuk dapat bekerja cepat yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang kompleks. Masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan saja dan dimana saja sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi dari pelayanan. Maka disinilah *e-government* untuk mewujudkan hal tersebut (Simarmata et al., 2020).

Salah satu upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government* atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet (Syamsir, Nur, Wahidah, & Alia, 2020). Governansi digital atau yang sering disebut *e-government* (*e-gov*) sederhananya diartikan sebagai elektronik pemerintah. *E-government* merupakan penerapan dari tata Kelola pemerintah dengan memanfaatkan teknologi yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. *E-government* bertujuan untuk dapat membentuk sistem pemerintahan yang transparan, meperlancar pelayanan, serta membuat mekanisme komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat (Pertiwi, Dema, Mustanir, & Anugrah, 2021).

Proses penerapan *e-government* melalui beberapa tahapan yaitu kehadiran (*web presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaction*) dan transformasi (*transformation*) (Mahayoni & Wirantari, 2021). Dengan adanya sistem *e-government*, diharapkan setiap instansi pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien. Pengembangan terkait penerapan *e-government* sedang digencarkan di lingkungan instansi pelayanan publik. Berbagai program dibuatkan untuk dapat memudahkan pelayanan. Namun, dalam implementasi di negara kita belum menunjukkan hasil yang maksimal. Timbul keluhan yang dilayangkan masyarakat terkait program yang sedang dikembangkan, banyak menimbulkan pro dan kontra. Kasus-kasus terkait kendala penerapannya juga elak dibiarkan. Masih terdapat kelemahan dari penerapannya sehingga perlu untuk dikaji ulang. Pelayanan secara online sudah dapat diakses masyarakat kota Bukittinggi, namun masih terdapat sejumlah kendala dalam operasionalnya. Masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu berkaitan dengan server dan jaringan yang terkadang bermasalah. Permasalahan atau kendala yang dihadapi juga terjadi di Mal Pelayanan Publik.

Tinjauan Pustaka

E-government

Secara umum *e-government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (*Government to Business*), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya. “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*” (Indrajit, 2006).

Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa *e-government* merupakan setiap aktivitas yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. (Indrajit, 2006) menyatakan definisi yang lebih mudah bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Berbagai definisi di atas, dapat ditarik argumentasi bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam aspek *good governance* (masyarakat dan lembaga bisnis) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. *Electronic Government* sering digantikan istilahnya dengan *Electronic Administration*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan. *Electronic Administration* (E-Adm) berkembang dengan mengadopsi *electronic business*, *electronic commerce*, dan *electronic market* yang jauh lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet.. (Timmers, 2000) menerangkan bahwa *e-business* dapat diterjemahkan sebagai kegiatan bisnis yang dilakukan secara otomatis dan

semiotomatis dengan menggunakan sistem informasi komputer. *E-commerce* merupakan tools of productivity di sektor bisnis, karena dapat mempersingkat jalur bisnis seperti periklanan, pemasaran, dan pembayaran transaksi di sektor bisnis. Berbagai definisi sistem elektronik yang dipakai di lembaga bisnis, maka dapat disimpulkan bahwa tata laksana yang dibangun oleh *E-commerce* dll. telah menunjukkan peningkatan efektivitas dan efisiensi dari keseluruhan aktivitas. Pemerintah dapat mengadopsi sistem ini ke dalam bentuk upaya perwujudan *good governance* yang transparan dan akuntabel. Kegagalan pemerintah dipicu oleh manajemen pemerintahan dan pembangunan yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparat pemerintah; sentralistik; top-down; self-oriented; monopolistik; tidak efektif dan tidak efisien; represif dan kurang peka terhadap aspirasi masyarakat sehingga mendorong suburnya praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Variabel-variabel inilah yang berkembang dalam pola interaksi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sehingga terbentuk pola kepemimpinan yang buruk (*bad governance*). Berbicara mengenai konsep *good governance* di Indonesia tentu saja tidak luput dari berbagai problematika yang dialami. Misalnya problem demokrasi, ketika rakyat masih belum merasa terwakili oleh keberadaan wakilnya di DPR karena partisipasi berlangsung hanya pada saat pemilu saja, setelah itu rakyat ditinggal dalam proses-proses pengambilan kebijakan. Rendahnya partisipasi masyarakat telah mengurangi legitimasi pemerintah sehingga perwujudan *good governance* masih hanya sebuah cita-cita (Nugroho, 2003).

Efektifitas Pelayanan Publik

(Sedarmayanti, 2017) mengatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut jelas menunjukkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai.

Mahmudi dalam (Prihatin, Rusli, & As' ari, 2022) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan; semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Program atau kegiatan dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Dari pendapat-pendapat di atas dapat dipahami bahwa "efektivitas" mengandung beberapa pengertian, seperti: terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki, tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, menjalankan pekerjaan yang benar atau kemampuan untuk memilih tujuan/sasaran yang tepat.

Faktor Pendukung Dalam Mewujudkan Efektivitas Pelayanan Publik

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

Faktor Aparat/ pelayan publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparat pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

Faktor sistem pelayanan publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbang pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan.

Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kendala Dalam Mewujudkan Efektivitas Pelayanan Publik

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsive, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisiensi.

Solusi Dalam Mengatasi Kendala Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih sangat memprihatinkan. Pungutan liar dan KKN masih dibudayakan oleh oknum yang hanya mementingkan kebutuhan sendiri, tidak peduli dengan nasib bangsanya. Kondisi ini tercermin dalam peringkat daya saing investasi Indonesia yang masih terpuruk. Buruknya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap daya saing investasi dan juga berujung pada perkembangan perekonomian Indonesia di mata internasional. Peluang investasi ini bisa menjadi potensi bagi Indonesia di masa mendatang, jika pemerintah mampu memperbaiki performance birokrasi yang kurang bagus dalam perspektif *good governance*.

Simpul dari reformasi birokrasi tersebut sebenarnya terletak pada mindset bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik (*public services*) sangat strategis, karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Dalam hal ini terdapat pola konsepsi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu yang berbasis pada “birokrasi” dan yang berorientasi pada “demokrasi”.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Sumber utama data penelitian ini adalah informan kunci. Informan kunci adalah pihak-pihak yang karena pengalamannya atau intensitasnya terlibat dalam pengembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan khususnya pihak-pihak yang mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Wawancara dilakukan terhadap Informan kunci adalah pegawai yang bertugas langsung di Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi, Informan utama adalah pegawai yang bekerja pada kantor Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. Informan tambahan adalah Masyarakat yang menilai dan merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. Data kemudian dianalisis dengan metode pendekatan kualitatif triangulasi yang terdiri reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi yang beralamatkan di Jl Perwira Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi

pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. MPP dirancang oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Kota Bukittinggi membuktikan kesungguhannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui mal pelayanan publik (MPP), masyarakat di Kota Bukittinggi akan dapat merasakan kolaborasi berbagai layanan administrasi dan perizinan dalam satu tempat hadirnya MPP Kota Bukittinggi menjadi ajang bagi instansi penyedia layanan untuk berkolaborasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan aman kepada masyarakatnya. Terdapat 121 jenis layanan dari 19 instansi pemerintah daerah, BUMN/D, dan swasta yang tergabung di dalamnya. Berlokasi di pusat kota, keberadaan MPP ini dapat memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Lokasi yang dekat dengan rumah penduduk membuat mudah untuk mengurus nomor induk berusaha (NIB). "Lokasinya dekat, pelayanannya juga ramah, dan ada banyak instansi, jadi tidak perlu ke banyak tempat kalau mau mengurus NIB dan SAMSAT sekaligus. Terdapat berbagai fasilitas untuk menjaga kenyamanan pengunjung MPP ini. Beberapa diantaranya adalah ruang laktasi, ruang bermain anak, musala, serta terdapat pula layanan bagi penyandang disabilitas seperti toilet, kursi roda, dan jalur landai. MPP ini berada di Jl. Perwira No. 33, Belakang Balok, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Bukittinggi, Sumatera Barat. Masyarakat Kota Bukittinggi dapat mengurus berbagai layanan administrasi maupun layanan perizinan dan non- perizinan pada hari Senin-Kamis pukul 08.00-15.00 WIB dan di hari Jumat pukul 08.00-15.30 WIB.

Instansi Yang Terbagung Dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bukit Tinggi antara lain:

1. Kejaksaan Negeri Bukittinggi
2. Polres Bukittinggi
3. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam
4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama
5. PT Jasa Raharja
6. PT Taspen
7. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat di Bukittinggi (Samsat)
8. PT PLN UP3 Bukittinggi
9. Kantor Pertanahan Kota Bukittinggi
10. Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
11. PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
12. BAZNAS Kota Bukittinggi
13. BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi
14. BPJS Ketenagakerjaan (BP Jamsostek) Kota Bukittinggi
15. PT Bank Mandiri Kota Bukittinggi
16. BRI Bukittinggi
17. PT BNI Bukittinggi
18. Bank Nagari Bukittinggi

19. PT BPR Jam Gadang Kota Bukittinggi

Pembahasan

Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Pengertian pengguna SPBE sendiri dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.

Lebih lanjut dalam Lampiran Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut dijelaskan tentang SPBE atau e-government, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya.

Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Adapun layanan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik antara lain yaitu:

- (a) Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat.
 - a. Layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani masyarakat termasuk masyarakat yang terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam penrusunan kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.
 - b. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah:
 - i. Memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi.
 - ii. Membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan
- (b) Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan
 - a. Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.
 - b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah:
 - i. Melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah
 - ii. Menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran.

Proses dan Anggaran SPBE Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bukit Tinggi

Rencana dan Anggaran SPBE terbagi menjadi beberapa tingkat yaitu yang pertama ada tingkat instansi pusat dan tingkat pemerintah daerah. Untuk Rencana dan Anggaran SPBE Instansi Pusat harus berpedoman pada Arsitektur SPBE Instansi Pusat dan Peta

Rencana SPBE Instansi Pusat Masing Masing. Sedangkan Untuk rencana dan Anggaran SPBE Pemerintah Daerah akan berpedoman pada arsitektur Pemerintah Daerah dan Peta rencana SPBE Pemerintah Daerah masing masing. Agar dapat terancang secara terpadu penyusunan rencana dan anggaran SPBE pemerintah daerah akan dikoordinasikan oleh perangkat daerah yang bertanggung jawab pada bidang perencanaan dan pembangunan daerah atau BAPEDDA.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 22 menyebutkan bahwa Setiap Pemerintah Daerah menyusun rencana dan anggaran SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dengan berpedoman pada Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah dan Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah Masing Masing. Untuk Pemerintah Kota Bukittinggi Dalam proses dan anggaran sistem pemerintahan berbasis elektronik (aplikasi) pada mal pelayanan publik kota bukittinggi menggunakan anggaran pemerintah daerah dengan anggaran daerah yang cukup banyak digunakan sebagai bentuk bukti komitmen pemerintah kota Bukitting untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun rencana dan anggaran yang telah dimplementasikan oleh pemerintah bukitting untuk meningkatkan pelayanan dalam menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik dalam Mal pelayanan publik yaitu:

1. OSS OSS-RBA (*Online Single Submission Risked Based Approach*)

Sistem perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/ Pimpinan Lembaga, Gubernur dan Bupati/Walikota yang terintegrasi secara elektronik. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; usaha non mikro, Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing. Dalam rangka percepatan pelayanan berusaha melalui sistem OSS dilakukan reformasi peraturan Perizinan Berusaha. Penahapan untuk memperoleh perizinan berusaha melalui Sistem OSS, terdiri atas: Pendaftaran, Pemberian izin usaha, dan Pemberian izin komersial/operasional.

2. SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik)

SICANTIK adalah singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik. SiCantik merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai aplikasi umum dalam penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu di daerah guna mendukung Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS). SICANTIK dirancang untuk menangani proses perizinan dan non-perizinan, mulai dari tahap permohonan sampai dengan penerbitan dokumen, dan pembuatan laporan eksekutif yang terintegrasi. SICANTIK digunakan oleh Organisasi perangkat daerah yang memberikan layanan dibidang perizinan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan Masyarakat yang akan memerlukan perizinan daerah. Tahap dalam penggunaan layanan SiCANTIK yaitu: Pendaftaran, Login ke Website SICANTIK, Melakukan atau mengajukan permohonan dan melengkapi data-data persyaratan permohonan yang telah ditentukan, dan Verifikasi

oleh petugas

3. SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung)

SIMBG merupakan singkatan dari Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung yang disediakan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang dapat digunakan oleh Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan terkait bangunan gedung. SIMBG sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perijinan khusus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online kapan saja dimana saja selama ada akses internet. PBG dapat diterbitkan apabila rencana teknis yang diajukan memenuhi standar teknis sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, untuk mengetahui apakah rencana teknis tersebut memenuhi standar teknis atau tidak, diperlukan sebuah proses konsultasi yang melibatkan tenaga ahli yang memiliki kemampuan dan keahlian terkait bangunan gedung. Tahapan dalam menggunakan layanan SIMBG yaitu: Pengajuan, Pemeriksaan Rencana Teknis, Perhitungan Retribusi, Penerbitan PBG. Dalam tahapan-tahapan tersebut di butuhkan beberapa data yaitu, data dan dokumen teknis permohonan, Data Bangunan Gedung dan Dokumen rencana teknis.

Kendala dari Penggunaan Aplikasi SPBE Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi

Dalam penerapannya masih ada berbagai hambatan yang sangat berpengaruh pada proses pelaksanaan aplikasi tersebut masih banyak masyarakat yang tidak mampu mengoperasikan aplikasi OSS-RBA, SICANTIK, SIMBG. Selain itu jaringan juga menjadi salah satu bentuk kendala yang terjadi dalam penggunaan aplikasi tersebut, jaringan yang kurang stabil membuat proses pembuatan perizinan menjadi lelet. Hal ini menyebabkan proses pembuatan perizinan masih berjalan lama.

Upaya Dalam mengatasinya

Upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Kota Bukittinggi untuk bisa mengefektifkan dari penggunaan aplikasi ini adalah dengan cara melakukan sosialisasi rutin secara bergilir kepada masyarakat yang ada di Kota Bukittinggi sehingga dengan adanya sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus ini akan mempermudah masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini sehingga aplikasi perizinan ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat berbasis elektronik.

Kesimpulan

Untuk rencana dan Anggaran SPBE Pemerintah Daerah akan berpedoman pada arsitektur Pemerintah Daerah dan Peta rencana SPBE Pemerintah Daerah masing masing. Agar dapat terancang secara terpadu penyusunan rencana dan anggaran SPBE pemerintah daerah akan dikoordinasikan oleh perangkat daerah yang bertanggung jawab pada bidang perencanaan dan pembangunan daerah atau BAPEDDA. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 22 menyebutkan bahwa Setiap Pemerintah Daerah menyusun rencana dan anggaran SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dengan berpedoman pada Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah dan Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah Masing

Adilla Septiani, Syamsir, Afifah Rahma Aulia, Auliya Resti, Viona Fazira, Dwi Andini
Sukma Wijaya, Zakia Aldeo

Masing. Untuk Pemerintah Kota Bukittinggi Dalam proses dan anggaran sistem pemerintahan berbasis elektronik (aplikasi) pada mal pelayanan publik kota bukittingi menggunakan anggaran pemerintah daerah dengan anggaran daerah yang cukup banyak digunakan sebagai bentuk bukti komitmen pemerintah kota Bukitting untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun rencana dan anggaran yang telah dimplementasikan oleh pemerintah bukitting untuk meningkatkan pelayanan dalam menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik dalam Mal pelayanan publik yaitu OSS-RBA, SICANTIK, SIMBG

BIBLIOGRAFI

- Haningsih, Sri. (2008). Peran strategis pesantren, madrasah dan sekolah islam di Indonesia. *El Tarbawi*, 1(1), 27–39.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Mahayoni, Gusti Ayu Dwi Intan, & Wirantari, I. Dewa Ayu Putri. (2021). Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13–19.
- Muliawaty, Lia, & Hendryawan, Shofwan. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik: formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pertiwi, Anggun, Dema, Herman, Mustanir, Ahmad, & Anugrah, Eka. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139.
- Prihatin, Muhaini, Rusli, Zaili, & As' ari, Hasim. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274.
- Ramli, Muhammad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*.
- Salam, Rahmat. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28–36.
- Sedarmayanti, Perencanaan. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simarmata, Janner, Chaerul, Muhammad, Mukti, Retno Cahya, Purba, Deddy Wahyudin, Tamrin, Andi Febriana, Jamaludin, Jamaludin, Suhelayanti, Suhelayanti, Watrianthos, Ronal, Sahabuddin, Andi Arfan, & Meganingratna, Andi. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Yayasan Kita Menulis.
- Syamsir, Ahmad, Nur, Mohamad Ichsana, Wahidah, Idah, & Alia, Siti. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di tengah pandemi Coronavirus Disease 2019. *Publication*.
- Timmers, P. (2000). *Electronic Commerce: Strategies and Models for Business-to-Business Trading* John Wiley and Sons. Chichester, UK.

Copyright holder:

Adilla Septiani, Syamsir, Afifah Rahma Aulia, Auliya Resti, Viona Fazira, Dwi Andini Sukma Wijaya, Zakia Aldeo (2022)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

