

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lahirnya sistem informasi dan internet pada Era Industri 4.0 mempunyai urgensi dalam menyuguhkan peningkatan pada mutu pengelolaan pemerintahan. Berkat telepon seluler atau perangkat elektronik yang mempunyai beragam fitur dalam berkomunikasi serta menggali informasi, masyarakat bisa dengan cepat mengakses beragam kemudahan. Sehingga, keberadaan teknologi serta informasi menyuguhkan peningkatan atas kemudahan pada akses layanan.

Dalam manajemen administrasi publik, pelayanan masyarakat sudah menjadi prioritas utama. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam melengkapi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disuguhkan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dengan peraturan perundang-undangan. Sebab, terdapat banyak aspek kehidupan mempunyai kaitan dengan pelayanan publik.¹ Filosofi Birokrasi membentuk optimisme dalam semangat menemukan solusi terbaik dalam hal ini, birokrasi memainkan peranan untuk mendekatkan persepsi bersama antara masyarakat dengan pemerintah dan juga tiap- tiap kelompok membentuk kekuatan beralaskan kebenaran maupun prinsip yang diakui.² Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam menyuguhkan beragam jenis layanan publik untuk masyarakat pada kehidupan bernegara, seperti layanan atas pengaturan serta layanan tambahan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat yang meliputi pendidikan, kesehatan, dan utilitas (Mohammad, 2003). Berkat adanya pertumbuhan dari pengimplementasian internet di Indonesia, maka setiap individu yang memakai layanan mempunyai ekspektasi atas layanan yang hemat biaya dan

¹ Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

² Pieter, Y (2022) Birokrasi Marxisme. Jawa Tengah CV: Pena Persada

waktu, prosedur dan dokumen yang bisa diselenggarakan secara online, akses cepat dan tepat, serta terdapat kepastian informasi. Dengan demikian, sebagai penyedia pelayanan publik pada ranah birokrasi, pemerintah serta pemangku kebijakan wajib segera memberdayakan kemajuan teknologi tersebut dengan digitalisasi sebagaimana kebijakan dalam memastikan pengelolaan pelayanan publik yang efektif, serta melahirkan pemerintahan yang baik. Dengan menyuguhkan perbaikan atas image buruk masyarakat terhadap pemerintah, perbaikan pelayanan publik pun mempunyai kedudukan yang urgen. Sehingga, kepuasan masyarakat bisa menyuguhkan peningkatan atas kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.³

Pada sektor publik, inovasi menjadi salah satu prosedur yang bisa mengatasi kemacetan serta kebutuhan organisasi. Dalam pandangan Rogers (dalam Rina 2013), inovasi bisa didefinisikan sebagai praktik, ide, atau barang yang dinilai baru oleh orang lain sesudah diadopsi oleh salah satu organisasi. Asian Development Bank menilai inovasi sebagai sesuatu yang baru, bisa diimplementasikan, serta mempunyai efek yang menguntungkan. Sehingga, inovasi tidak menjadi kegiatan atau peristiwa, sebab inovasi ialah ide, prosedur, penerapan, serta kapabilitas yang bisa menyuguhkan penentuan atas kesuksesan organisasi. Dengan demikian, sektor publik bisa menghasilkan nilai sebagaimana inovasi.⁴

Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010, yang menyuguhkan pengaturan atas Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010–2025, mengagaskan bahwasannya pemerintah pusat ataupun daerah wajib menyelenggarakan inovasi pada sektor publik. Sehingga, setiap daerah di Indonesia minimal sudah menerima sokongan langsung dari pemerintah pusat pada pengembangan pelayanan publik yang lebih inovatif. Presiden Joko Widodo mengagaskan

³ Ismail Mohamad, 2003 *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta.

⁴ Rina Mei Mirasari, 2013. *Inovasi pelayanan publik UPTD terminal Purabaya-Bungurasih*. Jurnal Administrasi Negara.

bahwasannya dalam memenangkan persaingan global, maka keberadaan inovasi, kreativitas, serta entrepreneurship (kewirausahaan) menjadi kuncinya.⁵

Dalam pandangan World Bank, e-government ialah pengimplementasian teknologi informasi oleh pemerintah, seperti wide area network, internet, serta komputer mobile, yang mempunyai kapabilitas dalam mengkonversikan relevansi dengan individu, organisasi bisnis, ataupun pemerintah. Dengan ditemukannya e-government, komunikasi lintas pemerintahan maupun pengelolaan pelayanan publik menjadi lebih mudah dalam menyuguhkan peningkatan atas efisiensi internal, penyebaran serta perolehan akses kepada pelayanan publik, atau prosedur menuju pemerintahan demokratis dengan lebih cepat dan lebih baik. Akibatnya, inovasi ataupun mutu pelayanan publik dengan basis e-government kian mengalami peningkatan di Indonesia.

Salah satu wujud inovasi dari pelayanan publik dengan basis e-government ialah Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI), dimana aplikasi tersebut mengimplementasikan inovasi dengan basis teknologi ketika mengoperasikan tugas pokoknya. Kementerian Dalam Negeri sudah menerbitkan aplikasi Sistem Online Layanan Administrasi (SIOLA) per tahun 2019 demi menyuguhkan peningkatan atas pelayanan publik. Acara tersebut di buka oleh Sekjen Kemendagri Hadi Prabowo dan didatangi oleh deputi pencegahan KPK yakni Pahala Nainggolan, sebagai perwakilan Ombudsman RI, serta sejumlah sekda provinsi. (don/HUMAS MENPANRB). Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 menetapkan pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri agar menyuguhkan layanan administrasi sebagaimana dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mendorong Kementerian, Lembaga, maupun Pemerintah Daerah agar mengimplementasikan layanan dengan basis elektronik kedalam prosedur pelayanan publik erta tata pelaksanaan pada internal birokrasi. Layanan elektronik bisa diimplementasikan pada bidang

⁵ Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025.

pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, serta bidang strategis lainnya.⁶ Kemudian, Surat Edaran Nomor 439 Tahun 2018 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi meminta kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah agar mengimplementasikan aplikasi umum demi menyuatkan peningkatan atas efektivitas pengelolaan anggaran.⁷

Sebagaimana 31 pelayanan yang tersedia melalui aplikasi Sistem Online Layanan Administrasi (SIOLA), dimana pelayanan tersebut bertujuan akan mempermudah pelayanan administrasi karena beroperasi tanpa tatap muka dan transparan, Kementerian Dalam Negeri kian menyuatkan peningkatan atas pelayanan publik. Layanan dengan basis teknologi dan informasi akan menjadi pusat perhatian. Sehingga, tiap pemerintah daerah yang hendak menyelenggarakan konsultasi maupun pelayanan administrasi wajib mengimplementasikan aplikasi online yang sudah ditentukan oleh Kementerian Dalam Negeri. Dengan demikian, layanannya akan menjadi lebih efisien lagi produktif. Adapun intensi dari pelayanan tersebut ialah demi menghindari penyalahgunaan yang mungkin terjadi apabila konsultasi maupun layanan administrasi disuguhkan secara langsung, seperti praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

Demi mengatasi problematika tersebut, pemerintah wajib mengawalinya dengan menanggalkan layanan konvensional yang menyebabkan antrean panjang, lama, dan berbelit-belit. Dengan adanya layanan yang dengan basis online, semestinya pelayanan yang diselenggarakan secara tatap muka mulai dibatasi. Sehingga, implementasi dari E-Government bisa melahirkan layanan online. Demi menggapai hal demikian, maka setiap anggota Aparatur Sipil Negara (ASN) diwajibkan agar menyuatkan perkembangan atas gagasan inovatif, terobosan, serta berpikir secara *out of the box*. Dengan demikian, prosedur tersebut bisa menjadi

⁶ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan layanan berbasis elektronik baik di tata laksana internal birokrasi maupun proses pelayanan publik.

⁷ Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.

faktor pergerakan dari pertumbuhan ekonomi, dimana faktor tersebut bisa menyuguhkan peningkatan dari kesejahteraan masyarakat.

Adapun aksi nyata yang berasal dari Kemendagri telah menjawab tantangan dari teknologi modern. Melalui inovasi SIOLA, tantangan dari teknologi bias terjawab sebab menyuguhkan layanan konsultasi, penerbitan surat keterangan penelitian, peresmian pengangkatan, pemberhentian anggota maupun pimpinan DPRD Provinsi, penerbitan kepmendagri, rekomendasi perjalanan dinas ke luar negeri bagi ASN Pemda serta anggota DPRD, penerbitan surat keterangan terdaftar bagi organisasi kemasyarakatan, beserta surat pemberitahuan peneliti asing bisa diselenggarakan secara lebih mudah dan efisien, sebab segala informasi bisa diakses pada ula.kemendagri.go.id. sehingga, inovasi aplikasi tersebut diekspektasikan agar menuai manfaat bagi pemakai layanan Kemendagri. Dengan demikian, Aplikasi tersebut semakin mengalami penyempurnaan dan perkembangan agar menjadi aplikasi yang bisa diandalkan oleh para pemakainya layanan.⁸

Penelitian ini mengangkat judul *“Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Tahun 2022”* mengkaji terkait beroperasinya aplikasi SIOLA ini dalam peran aplikasi SIOLA tujuan utama menciptakan pelayanan pemerintahan yang prima.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang yang sudah dideksripsikan, maka penulis merumuskan permasalahan berupa pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Bagaimana Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Tahun 2022 ?”

⁸ Aryani,L. (2021) *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta*. Universitas Singaperbangsa, Karawang.

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan permasalahan yang telah dideskripsikan, maka tujuan dari Penelitian ini ialah:

Untuk Mengetahui Peran Aplikasi Inovatif Siola di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Tahun 2022.

1.4 Kegunaan Penelitian

Sebagaimana latar belakang permasalahan, permasalahan inti, serta tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini tersusun atas dua manfaat yang meliputi manfaat secara teoritis serta praktis yang mencakup:

1. Manfaat Teoritis

- Secara teoritis penelitian ini diekspektasikan bisa menyuguhkan kontribusi informasi serta pengetahuan pada bidang Ilmu Administrasi Negara, terlebih pada implementasi inovasi pelayanan publik berdasarkan aplikasi SIOLA yang dipunyai oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. dan,
- Hasil penelitian ini diekspektasikan bisa akan menyuguhkan manfaat dari aplikasi tersebut, dimana manfaatnya bisa berupa kemungkinan perluasan dengan ditambahkannya beberapa fitur tambahan.

2. Manfaat Praktis

Bagi pembaca, secara praktis penelitian ini bisa menjadi acuan ataupun bahan pertimbangan bagi Kementerian Dalam Negeri RI serta seluruh masyarakat yang bisa melengkapi kebutuhan masyarakat pada era modern.

Bagi penulis, secara praktis bisa menambah wawasan serta ilmu pengetahuan terkait inovasi aplikasi SIOLA yang menyuguhkan pelayanan secara online.

3. Manfaat Akademik

Menyuguhkan kontribusi kedalam pengembangan Ilmu Pemerintahan Publik serta menjadi bahan acuan pada penelitian di kalangan mahasiswa Universitas Nasional serta diekspektasikan bisa menjadi referensi pada mata kuliah Ilmu Administrasi Negara.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam menyusun Proposal Skripsi ini, agar penulisan proposal skripsi bisa terfokuskan pada inti permasalahan dan agar tidak melebar pada problematika lainnya, maka penulis merancang sistematika penulisan Proposal Skripsi sebagai berikut:

BAB 1

PENDAHULUAN

Memuat pembahasan terkait Latar Belakang Permasalahan, Rumusan Permasalahan, Tujuan serta Kegunaan Penulisan dan Sistematika Penulisan.

BAB 2

TINJAUAN PUSAKA

Memuat pembahasan terkait Administrasi Publik, Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik serta Aplikasi SIOLA.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas terkait Pendekatan Penelitian, Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data dan Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memuat pembahasan terkait Inovasi Aplikasi SIOLA yang dibuthkan ketika hendak menerapkan Good Governance Di Indonesia terlebih pada Penggantian Antar Waktu (PAW) serta contoh studi khusus prosedur administrasi yang terdapat pada salah satu pelayanan aplikasi SIOLA.

BAB 5 PENUTUP

Memuat pembahasan terkait Kesimpulan dan Saran.

