

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
(STUDI KASUS SISTEM ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI  
KEMENDAGRI)**

**Johanes Basuki, Arison**

Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, STIA-LAN Jakarta,  
Indonesia

***ABSTRACT***

*Direct and face-to-face contact in the provision of services and consultations provides a great opportunity for corrupt practices. Therefore, efforts are needed to minimize or even eliminate face-to-face practices directly by utilizing information and communication technology (ICT) in the electronic-government framework for service delivery and consultation, so that direct contact between service providers and service users no longer occurs. In Indonesia, the opportunity for that already exists with the issuance of Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning on National Policy and Development of Electronic-Government Strategy, with the aim of supporting effective and efficient governance changes, facilitating communication between central and regional governments, control transparency in governance and ensuring the implementation of governance principles that well*

*Keywords: Public Services, Electronic-government, effective and efficient*

**A. PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman selalu diikuti perkembangan teknologi dan setiap perkembangan teknologi mau tak mau harus diikuti agar tidak ketinggalan zaman. Inovasi teknologi saat ini telah terbukti memberikan sumbangan yang cukup besar di berbagai bidang, tak terkecuali di bidang pemerintahan. Kecanggihan teknologi telah dimanfaatkan melalui penerapan *e-government*. *E-government* merupakan program dan komitmen pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*). Melalui pengembangan *e-government*, pemerintah mengharapakan dapat dilakukan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk implementasi *e-government*, pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang dituangkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang

berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: (1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai poros pemerintahan mempunyai peranan yang sangat penting dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan daerah. Dalam BAB XIX tentang pembinaan dan pengawasan, Kementerian Dalam Negeri melakukan pembinaan yang bersifat umum kepada daerah meliputi; pembagian urusan pemerintahan, kelembagaan daerah, kepegawaian pada perangkat daerah, keuangan daerah, pembangunan daerah, pelayanan publik di daerah, kerja sama daerah, kebijakan daerah, kepala daerah dan DPRD, dan bentuk pembinaan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pembinaan selanjutnya dituangkan dalam fasilitasi dan regulasi melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri. Setiap tahunnya Kemendagri mengeluarkan setidaknya 3 (tiga) Peraturan Menteri Dalam Negeri yaitu pertama tentang RKPD (Rencana Kerja Pembangunan Daerah), kedua tentang Pedoman Umum Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan ketiga tentang Pembinaan dan Pengawasan. Semua Pemerintah Daerah mempedomani ketiga Permendagri dimaksud.

Selanjutnya pada Pasal 407 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang berbunyi “Pada saat undang-undang ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan secara langsung dengan daerah wajib mendasarkan dan menyesuaikan pengaturannya pada undang-undang ini”. Hal ini menunjukkan posisi Kementerian Dalam Negeri menjadi sentral dalam mengharmonisasikan semua aturan yang berhubungan dengan daerah.

Pembinaan terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota dilaksanakan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat. Namun, Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat melakukan pembinaan yang bersifat umum dan bersifat teknis. Meski demikian, Kementerian Dalam Negeri tetap memiliki fungsi sentral sebagai regulator dan fasilitator kepala daerah. Sentralnya posisi Kementerian Dalam Negeri sebagai kementerian regulasi membuat Menteri Dalam Negeri menempatkan posisi kepala daerah, provinsi hingga kabupaten/kota sebagai mitra pemerintahan untuk mengelola tata pemerintahan pusat dan daerah yang efektif, efisien untuk mempercepat birokrasi.

Sehubungan dengan hal tersebut karena posisi Kementerian Dalam Negeri sebagai poros pemerintahan menyebabkan banyak pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan kota yang melakukan komunikasi secara instens terhadap penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pertemuan yang selalu dilakukan dengan tatap muka antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah menyebabkan anggaran pemerintah daerah untuk melakukan konsultasi menjadi lebih besar,

padahal dengan kemajuan teknologi saat ini konsultasi dan pengurusan suatu perizinan dapat dilakukan secara online dan tidak harus bertatap muka.

### 1.1. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh dua rumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana membangun sebuah aplikasi berbasis web pada Kementerian Dalam Negeri sebagai media pelayanan terhadap pemerintah daerah dan masyarakat ?
- b. Efektifkah pelaksanaan SIOLA dalam mengharmonisasikan aturan yang berhubungan dengan pemerintah daerah?

## B. KERANGKA TEORI

### 2.1. Definisi *E-government*

Menurut Indrajit (2006), "*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet dan Mobile Computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam prakteknya *E-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pengembangan *E-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien".

Menurut Ali Rokhman (2008), "Penerapan *E-government* dimaksudkan untuk memperpendek jarak antara aparat pemerintah sebagai pelayan publik dengan masyarakat sebagai public service customer karena *E-government* merupakan front office bagi kantor layanan publik pemerintah."

Menurut James S.L. Yong (2003), "*Electronic government as the government's use of technology, in particular, web-based Internet applications to enhance access and delivery of government services to citizens, business partners, employees and other government entities*". Pengertian diatas memberikan penjelasan bahwa *E-government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi Internet berbasis Web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya.

### 2.2. Jenis-Jenis *E-government*

#### 1) G2C (*Government to Citizens*)

Merupakan aplikasi *E-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

#### 2) G2B (*Government to Business*)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Di samping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit.

### **3) G2G (*Government to Governments*)**

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

### **2.3. Sistem Informasi**

Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P Laudon (2008) Sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai sekumpulan komponen yang selalu berhubungan, mengumpulkan, atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Menurut Agus Mulyanto (2009:29) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Alter dalam Kadir (2009:7), bahwa Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

### **2.4. Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Hidayaningrat dikutip oleh Suwondo (2001, h.29) menjabarkan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Sedangkan seperti yang dikemukakan Siagian (1992, h.131) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut: a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya, b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital, c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*), hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas. Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan

sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan *e-government*. Prinsip-prinsip tersebut ialah prinsip aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas.

## 2.5. Teknologi Informasi

Akadun (2009:114) menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, luas dalam penyebarannya, dan lama dalam penyimpanannya. Teknologi ditujukan untuk mengolah data demi mendapatkan informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu. Data ini kemudian disebarkan menggunakan teknologi komunikasi berupa telepon, SMS, televisi dan internet, e-mail, situs, portal, blog, dan video stream (Wibawa, 2012:145).

Menurut Wibawa (2012:148), manfaat penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara sebagai berikut:

- 1) Transparansi, indikator dilihat melalui Informasi menjadi lebih terbuka dan masyarakat leluasa mengaksesnya, serta kecurigaan antar pihak berkurang karena komunikasi publik oleh pemerintah.
- 2) Partisipasi, indikator dilihat melalui kebebasan berpendapat serta tersampainya informasi secara cepat diantara pemerintah dan masyarakat.
- 3) Efisiensi, indikator dilihat melalui proses pelayanan menjadi cepat karena arus informasi yang lancar, dan proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

## 2.6. Konsep Efisiensi dan Efektivitas

Chester Barnard, yang dikutip dalam Kebijakan Kinerja Karyawan menurut Prawirosentono, (1999, h.28), pengertian efektif dan efisien dikaitkan dengan sistem kerjasama yakni dalam organisasi perusahaan atau lembaga pemerintahan. Efisiensi, efektifitas dan transparansi merupakan unsur vital dalam mewujudkan *e-government*, sehingga *e-government* sangat sejalan dengan usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Disamping itu, *e-government* diharapkan dapat mendukung tata kelola, produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dengan demikian, untuk menghadapi era global ini Pemerintah Daerah dituntut untuk membangun komitmen di segala bidang.

## C. METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berupaya mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan dan kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis tentang pelayanan Sistem Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri.

### 3.2. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2007, h.237), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan, yaitu: Pertama, penetapan fokus membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat pendirian menjadi layak. Kedua, penetapan fokus secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Melalui penetapan fokus penelitian, akan dapat membatasi studi agar lebih terarah dan fokus, untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan permasalahan.

#### **a. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah di Kementerian Dalam Negeri. Situs penelitian adalah tempat dimana seharusnya peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Adapun yang menjadi situs dalam penelitian ini di Unit Layanan Administrasi

#### **b. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut;

- 1) Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan secara langsung fenomena-fenomena yang diteliti.
- 2) Pedoman wawancara (interview guide)
- 3) Catatan lapangan, berisi tentang pokok-pokok informasi yang diperoleh selama peneliti melakukan wawancara dan observasi.

### **D. PEMBAHASAN**

#### **4.1. Aspek Kebijakan**

Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri dalam melayani administrasi. 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. Layanan berbasis elektronik dapat diterapkan untuk di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, dan sektor strategis lainnya. Di samping itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Surat Edaran Nomor 439 Tahun 2018 tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah agar melakukan efisiensi penggunaan anggaran dengan memanfaatkan penggunaan aplikasi umum.

#### **4.2. Pembahasan**

Kementerian Dalam Negeri terus menggenjot pelayanan publik tanpa tatap muka dan transparan. Pelayanan akan dititik beratkan pada layanan berbasis teknologi dan informasi. Kemendagri mewajibkan seluruh pemerintah daerah agar menggunakan aplikasi online jika ingin melakukan konsultasi. Sehingga pelayanan

lebih efektif dan efisien. Hal ini dilakukan untuk mencegah potensi penyalahgunaan jika konsultasi dilakukan bertatap muka secara langsung yaitu seperti praktek tindak pidana korupsi. Untuk menjawab tantangan tersebut Kementerian Dalam Negeri telah meluncurkan aplikasi Sistem Online Layanan Administrasi (SIOLA) demi meningkatkan pelayanan publik, sehingga kedepannya konsultasi akan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA). Aplikasi ini menyediakan 1 (satu) layanan konsultasi dan 14 (empat belas) layanan administrasi yang diperuntukkan bagi para aparatur sipil negara.

Berikut ini 16 (lima belas) layanan administrasi dan 1 (satu) layanan konsultasi yang dapat diakses secara online dalam SIOLA Kemendagri, yaitu :

1. Layanan Konsultasi.
2. Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan Rancangan Peraturan Gubernur tentang Penjabaran APBD;
3. Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD dan Rancangan Peraturan Gubernur tentang Penjabaran Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD;
4. Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Perubahan APBD dan Rancangan Peraturan Gubernur tentang Penjabaran Perubahan APBD;
5. Izin Ke Luar Negeri Dengan Alasan Penting Bagi Pejabat Negara & DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
6. Rekomendasi Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi Pejabat Negara & DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
7. Rekomendasi Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi ASN Pemda;
8. Pemberitahuan Penelitian Orang Asing dan Lembaga Asing;
9. Penerbitan Kepmendagri Tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota;
10. Penerbitan Kepmendagri Tentang Peresmian Pergantian Antar Waktu (PAW) Anggota DPRD Provinsi;
11. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT);
12. Pemberian Rekomendasi Penelitian;
13. Penerbitan Surat Mendagri tentang Penggantian Pejabat Pimpinan Tinggi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota
14. Penerbitan Surat Mendagri tentang Penggantian Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota
15. Evaluasi Ranperda tentang rencana tata ruang wilayah provinsi dan rencana tata ruang kawasan strategis provinsi
16. Evaluasi Ranperda tentang RPJPD/RPJMD
17. Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG)

Penerapan aplikasi ini akan mempermudah layanan administrasi karena proyeksinya ke depan, yang berurusan tidak perlu bertatap muka secara langsung. Sebagai poros pemerintahan posisi Kementerian Dalam Negeri menjadi sentral dalam mengharmonisasikan semua aturan yang berhubungan dengan daerah, berbagai layanan perizinan sampai konsultasi setiap tahunnya diurus oleh pemerintah daerah. sehingga apabila tidak di laksanakan secara online dan transparan banyak anggaran pemerintah daerah yang dikeluarkan hanya untuk mendanai perjalanan dinas ke ibu kota Jakarta. Dengan adanya aplikasi ini

diharapkan pemerintah daerah dapat melakukan efisiensi anggaran untuk dialihkan kepada kegiatan lainnya yang memiliki dampak posisi bagi masyarakat. misalnya pemberian rekomendasi bisa langsung diberikan secara online sehingga lebih menghemat waktu dan biaya yaitu seperti evaluasi Ranperda, APBD murni, APBD perubahan sampai pertanggungjawaban. Selanjutnya seperti surat rekomendasi ke luar negeri, orang yang bersangkutan tidak perlu melakukan perjalanan dinas untuk meminta langsung ke Kemendagri, semua bisa dilakukan secara online dengan melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan, hal ini tentunya lebih efektif dan efisien.

Melalui aplikasi Sistem Online Layanan Administrasi (SIOLA) ini tentunya lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan karena pertama, yang melakukan konsultasi ataupun yang mengurus administrasi tidak perlu bertemu langsung dengan yang memberikan pelayanan. Kedua, waktu pelayanannya sudah diatur kecepatannya karena sudah memiliki SOP dan yang ketiga, masyarakat ataupun pemerintah daerah yang meminta pelayanan akan mengetahui layanan tersebut akan diproses pada komponen yang sesuai dengan tugas pokoknya.

Oleh karena itu pemerintah daerah dan masyarakat yang telah mengajukan layanan akan mengetahui kekurangan bahan atau data yang menjadi persyaratan dan juga akan mengetahui proses layanan itu sudah sejauh mana dikerjakan oleh komponen yang bertanggung jawab dengan layanan dimaksud. Semua dilakukan secara transparan sehingga apabila datanya sudah lengkap sesuai dengan SOP yang akan telah ditentukan maka layanan tersebut akan terselesaikan.

Pelayanan online dalam SIOLA ini diharapkan dapat memangkas waktu pengurusan administrasi hingga 75 (tujuh puluh lima) persen. Inovasi dengan berbasis pada elektronik atau teknologi informasi ini adalah untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik lebih baik yaitu pertama transparan, kedua kecepatan, ketiga kepastian, dan keempat adalah dapat memenuhi apa yang diharapkan. Layanan administrasi berbasis online ini juga dapat menekan tindakan suap serta menghadirkan transparansi karena SIOLA juga memiliki layanan pengaduan dari masyarakat.

Berbagai aplikasi ini dapat mendorong seluruh jajaran baik di tingkat pusat sampai ke daerah untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Kementerian Dalam Negeri secara simultan baik situs maupun fasilitas aplikasi secara terus menerus akan disempurnakan dan dikembangkan sehingga bisa menjadi aplikasi yang handal. Melalui inovasi ini, pengguna layanan diharapkan secara mudah dapat mengakses layanan secara online, yang tadi juga meliputi layanan konsultasi, rekomendasi perjalanan dinas ke luar negeri, penerbitan surat keterangan penelitian, dan berbagai jenis layanan lainnya

Penerapan *e-government* setidaknya terdiri dari tiga bagian, yaitu langkah publikasi, interaksi, dan transaksi seperti yang dikutip Howard (2001).

a. Partisipasi Publik terhadap layanan SIOLA

Masyarakat dan pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan kota merupakan sasaran dalam layanan SIOLA yaitu untuk lancarnya penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dalam hal ini masyarakat dapat menyampaikan permasalahan dan keluhan terhadap pelayanan publik di

Kemendagri maupun di pemerintah daerah. Sedangkan pemerintah daerah dapat menggunakan layanan ini untuk memperlancar penyelenggaraan pemerintah di daerah karena layanan yang ada di dalam SIOLA berhubungan langsung mulai dari perencanaan sampai pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan di daerah.

b. Pemanfaatan Layanan SIOLA

Saat ini Kementerian Dalam Negeri terus menggenjot pelayanan publik tanpa tatap muka. Pelayanan akan dititik beratkan pada layanan berbasis teknologi dan informasi sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien sehingga dapat mencegah potensi penyalahgunaan. Layanan dalam SIOLA, memiliki tujuan kedepan bahwa pemerintah daerah dan masyarakat yang berurusan tidak perlu bertatap muka langsung terhadap apa yang diminta.

Misalnya, jika dibutuhkan rekomendasi bisa langsung secara online. Dan akan langsung diberikan rekomendasi. Sehingga lebih menghemat waktu dan biaya. Misalnya layanan administrasi di Direktorat Jenderal Keuangan Daerah itu seperti evaluasi Ranperda, APBD murni, APBD perubahan sampai pertanggungjawaban, kemudian urusan seperti konsultasi penyusunan RPJPD dan RPJMD, tata ruang dan juga urusan yang kaitannya dengan izin pejabat ke luar negeri dilakukan tanpa tatap muka. Begitu juga pelayanan terkait dengan penelitian untuk orang asing, masalah gratifikasi dan lain-lain.

### 4.3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Jenis Layanan Administrasi

#### 1) Kantor Pusat Kemendagri : Ditjen Otonomi Daerah

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
1	Ijin ke Luar Negeri dengan Alasan Penting Bagi Pejabat Negara & DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota	7 hari kerja	Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD
2	Penerbitan SK Mendagri tentang Peresmian Pergantian Antar Waktu (PAW) Anggota DPRD Provinsi	11 hari kerja	
3	Penerbitan SK Mendagri tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota	11 hari kerja	
4	Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi KDH dan DPRD Prov, Kab/Kota	7 hari kerja	
5	Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi ASN Pemda	7 hari kerja	Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah
6	Fasilitasi Penataan Organisasi Perangkat Daerah		
7	Klarifikasi Peraturan Daerah	9 hari kerja	Direktorat Produk Hukum Daerah
8	Pemberian Nomor Register Raperda	2 hari kerja	

#### 2) Kantor Pusat Kemendagri : Ditjen Politik dan Pemerintahan Umum

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
1	Pemberian Rekomendasi Penelitian	6 hari kerja	Direktorat Kewaspadaan Nasional
2	Pemberitahuan Penelitian Orang Asing dan Lembaga Asing	5 hari kerja	

3	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)	Proses verifikasi 15 hari kerja dan Proses penerbitan SKT 7 hari	Direktorat Organisasi Kemasyarakatan
---	--	--	--------------------------------------

### 3) Kantor Pusat Kemendagri : Ditjen Bina Keuangan Daerah

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
1	Evaluasi Ranperda tentang APBD	15 hari kerja	Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah
2	Evaluasi Ranperda tentang Perubahan APBD	15 hari kerja	
3	Evaluasi Pertanggungjawaban APBD	15 hari kerja	Direktorat Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah

### 4) Kantor Pusat Kemendagri : Ditjen Bina Administrasi Kewilayahan

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
1	Seleksi Administrasi Pengusulan Pengangkatan PPNS	5 hari kerja	Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat
2	Seleksi Administrasi Mutasi PPNS		
3	Seleksi Administrasi Pemberhentian PPNS		
4	Seleksi Administrasi Pengusulan Perpanjangan Kartu PPNS		
5	Seleksi Administrasi Pengusulan Calon Peserta Diklat PPNS		

### 5) Gedung Ditjen Bina Pembangunan Daerah, Jalan Taman Makam Pahlawan No. 20 Kalibata

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
1	Evaluasi Ranperda tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi dan Rencana Tata Ruang Kawasan Strategis		Direktorat Perencanaan, Evaluasi dan Informasi Pembangunan Daerah
2	Fasilitasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan Daerah (RPJPD dan RPJMD)		

### 6) Gedung Inspektorat Jenderal, Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 8 Jakarta Pusat

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
1	Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG)		Inspektorat Wilayah dan Inspektorat Khusus
2	Penanganan Pengaduan Masyarakat		

### 7) Gedung Badan Penelitian dan Pengembangan, Jalan Kramat Raya

No	Jenis Layanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	Unit Kerja Pengelola
----	----------------------------	--------------------	----------------------

1	Jabatan Fungsional Peneliti		Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan
---	-----------------------------	--	---

#### 4.4. Alur Layanan Administrasi Online

Ada beberapa tahapan bagi pemerintah daerah dalam menggunakan layanan dimaksud yaitu:

- a. Pemohon melakukan registrasi;
- b. Pemohon menerima email konfirmasi yang berisi user;
- c. Pemohon melakukan login dengan user dan password;
- d. Pemohon melakukan upload persyaratan dan menyerahkan/submit;
- e. Unit layanan administrasi menerima permohonan pengajuan dan melakukan download untuk cek persyaratan dan apabila sesuai SOP akan diteruskan kepada Kasubbag Fasilitasi Layanan Administrasi (FLA), ditahapan inilah apakah permohonan dapat dilanjutkan kepada unit kerja pengolah teknis untuk dilakukan proses layanan atau di tolak karena berkas kurang jelas atau tidak lengkap. Pemohon akan menerima email notifikasi dokumen permohonan ditolak;
- f. Permohonan yang diterima akan dilanjutkan kepada unit kerja pengolah teknis untuk memproses pengajuan dari pemerintah daerah atau masyarakat dan apabila sudah selesai akan dikembalikan kepada unit layanan administrasi;
- g. Unit layanan administrasi akan mengirim dokumen yang sudah selesai melalui upload dokumen/berkas atau berkas dapat diambil langsung oleh pemohon dengan menunjukkan surat permohonan asli dari Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat dan menandatangani tanda terima berkas sudah diambil.

#### 4.5. Alur Layanan Registrasi Konsultasi Online

Ada beberapa tahapan bagi pemerintah daerah dalam menggunakan layanan dimaksud yaitu :

- a. Pemohon membuka akun;
- b. Pemohon mendaftar dengan mengajukan pertanyaan yang akan dikonsultasikan dan membuka link yang ada;
- c. Petugas unit layanan administrasi akan menjawab pertanyaan dan apabila tidak bisa dijawab akan diteruskan ke unit pengolah terkait;
- d. Petugas administrasi unit kerja pengolah akan membuat jadwal konsultasi apabila diperlukan konsultasi lebih lanjut dan jadwal konsultasi akan disampaikan ke unit layanan administrasi untuk diteruskan kepada pemohon;
- e. Pemohon akan menerima barcode dan jadwal konsultasi.

#### 4.6. Progres Layanan Administrasi dan Konsultasi Tahun 2018

##### 1) Layanan Administrasi

No	Jenis Layanan	Tahun 2018												Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ag	Set	Okt	Nov	Des	
1	Ijin ke luar negeri dengan alasan	33	26	38	24	23	7	27	16	11	24	15	29	273

	penting bagi KDH/ Wakil KDH dan DPRD Prov, Kab/ Kota													
2	Rekomendasi perjalanan dinas luar negeri bagi KDH/Wakil KDH dan DPRD Prov, Kab/Kota	14	30	52	34	37	26	57	52	64	93	77	13	549
3	Rekomendasi perjalanan dinas luar negeri bagi ASN Pemda	20	50	90	60	45	47	93	98	93	152	137	19	904
4	Penerbitan Kepmendagri tentang peresmian pergantian antar waktu Anggota DPRD Prov	6	15	36	28	9	4	16	15	27	22	19	12	209
5	Penerbitan Kepmendagri tentang pemberhentian dan pengangkatan Bupati/Wabup atau Wali Kota/Wawako	30	33	12	18	14	10	21	72	67	12	18	10	317
6	Penerbitan Surat Keterangan Penelitian	21	18	30	14	20	21	38	22	23	23	25	17	272
7	Penerbitan Surat Pemberitahuan Peneliti Asing	26	31	53	30	34	20	46	30	55	49	26	19	419
8	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar bagi organisasi kemasyarakatan	88	74	85	78	106	57	117	91	89	114	98	116	1113
9	Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	16	17	36
10	Evaluasi Ranperda tentang perubahan APBD	-	-	-	-	-	-	-	-	19	9	-	-	28
11	Evaluasi Ranperda tentang pertanggungjawaban APBD	-	-	-	-	1	1	23	6	2	1	-	-	34
	Total	240	277	397	286	289	193	438	402	450	499	431	252	4154

## 2) Layanan Konsultasi

No	Unit Kerja	Tahun 2018												Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ag	Set	Okt	Nov	Des	
1	SETDA	835	835	1557	1167	1099	388	1014	1023	879	968	1210	1264	12239
2	DPRD	2241	1633	2165	2264	1871	774	2713	2087	2672	2667	2479	1609	25175
3	SKPD	1719	1186	1407	1321	1226	411	1375	1226	1108	1447	1728	2000	16154
4	ULP	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
5	PRIBADI/DLL	28	25	3	9	5	1	19	4	25	94	113	54	380
TOTAL														53951

## 4.7. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pemanfaatan Layanan SIOLA

### 1) Faktor pendukung

Ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dalam mengembangkan konsep digital di sektor publik yaitu Support, Capacity, dan Value. Kementerian Dalam Negeri dalam hal ini telah menyiapkan pendukung seperti sumber daya manusia, pendanaan, sarana dan prasarana serta

kebijakan agar layanan SIOLA Kemendagri ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan dari inovasi ini yaitu nantinya dari seluruh proses layanan administrasi dan konsultasi yang melalui Kemendagri baik itu terkait perizinan, penerbitan surat keterangan maupun perencanaan yang lima tahunan, tahunan, sampai teknis anggaran akan bisa dievaluasi tanpa pemerintah daerah harus datang ke Kemendagri.

Selanjutnya pejabat Pimpinan Tinggi Madya Kemendagri telah menandatangani Pakta Integritas dan Pernyataan Komitmen untuk melakukan proses pelayanan secara online berbasis aplikasi Sistem Online Layanan Administrasi (SiOLA). Semua ini demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan menghindarkan hal-hal bersifat negatif karena menjaga konsistensitas antara perencanaan dan penganggaran adalah yang paling berat antara e-planning dan e-budgeting.

## 2) Faktor Penghambat

### a) Kendala dari Pelaksanaan SIOLA

- SDM yang terbatas dan tidak sebanding dengan permohonan layanan administrasi maupun konsultasi yang masuk.
- Human error yang menyebabkan terjadinya kesalahan teknis seperti salah memasukkan nomor pelatur, kesalahan dalam penginputan data, dan sebagainya.
- Kesalahan teknis seperti mati lampu, terganggunya koneksi internet, hingga menghambat layanan.
- Masih terbatasnya sosialisasi terhadap masyarakat dan pemerintah daerah adanya layanan SIOLA Kemendagri.
- Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kurang memanfaatkan perannya dalam menanggapi konsultasi dari pemerintah daerah kabupaten/kota, sehingga semua pemerintah daerah kabupaten/kota melakukan konsultasi langsung ke Kemendagri

### b) Kendala dari Pemerintah Daerah dan masyarakat

- Pemerintah daerah dan masyarakat tidak mengetahui adanya sistem SIOLA Kemendagri.
- Pemerintah daerah dan masyarakat kurang memahami dalam menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi terutama terhadap aplikasi layanan SIOLA Kemendagri.
- Pemerintah daerah dan masyarakat tetap berkeinginan datang ke Kemendagri untuk melengkapi persyaratan atau data yang diperlukan dalam suatu layanan.
- Pemerintah daerah dan masyarakat lebih merasa aman berkonsultasi secara langsung dan bertatap muka dengan pegawai yang menangani sesuai dengan apa yang dikonsultasikan.
- Pengaduan lebih cepat ditanggapi jika datang langsung ke Kemendagri

## E. KESIMPULAN

Dengan aplikasi *e-government* diharapkan semua aktivitas organisasi pemerintahan dapat dilaksanakan secara elektronik, sehingga dapat dimanfaatkan untuk mempermudah dalam pengambilan keputusan bagi semua pimpinan. Selain itu, dengan penerapan *e-government* diharapkan manajemen publik akan semakin transparan serta meminimalkan Korupsi Kolusi Nepotisme. Layanan SIOLA sangat diperlukan oleh pemerintah daerah dalam melancarkan penyelenggaraan pemerintahan di daerah sehingga kedepannya fitur dan fasilitas aplikasi dalam Layanan SIOLA diharapkan secara terus menerus dapat disempurnakan dan dikembangkan, sehingga bisa menjadi aplikasi yang dapat diandalkan pengguna layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Siagian, S.P. (1992). *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Barnard, Chester. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Cambridge Mass, Harvard University Press.
- Suwondo. (2001). *Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- James S.L. Yong (2003). *E-Government in Asia: Enabling Public Service Innovation in the 21st Century*. Singapura, Time Editions.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ali Rokhman. (2008). *Customer Service Pemerintah Melalui E-Government: The 2nd National Conference UKWMS Suarabay*, 6 September 2008.
- Akadun, *Teknologi Informasi Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Agus Mulyanto. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Aptikom, 2006. E-book diunduh melalui situs <https://www.academia.edu/> pada Maret 2016.
- Kadir, Abdul. (2009). *Membuat Aplikasi Web dengan PHP dan Database MySQL*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Kenneth C. Laudon dan Jane P Laudon (2008). *Management Information System Managing the Digital Form*. Salemba Empat: Jakarta.
- Wibawa, Samodra, *Mengelola Negara*, Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.  
Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.