Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 3 (2024): Oktober, 2446-2450
DOI: 10.33087/jiubj.v24i3.5376

Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (SI-PUTRI) (Kabupaten Ogan Komering Ilir, Provinsi Sumatera Selatan)

Fitra Andhika Wijaya
Universitas Sriwijaya
Correspondence: fitraandhikawijaya@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi sistem informasi pelayanan publik terintegrasi (SI-PUTRI) yang mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Peralihan penilaian semula manual menjadi digitalisasi agar menjadi lebih cepat, mudah, transparan serta terintegrasi. Dengan adanya inovasi SI-PUTRI, masyarakat dapat menilai pelayanan publik pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir atas pelayanan yang diberikan kepada masayarakat. SI-PUTRI memudahkan masayarakat untuk menilai tingkat kepuasan secara digital sehingga penialain tersebut terdata dalam dokumen terpadu sehingga dapat memudahkan pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan. Adapun indikator permasalahan dalam pengimplementasian SI-PUTRI yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara SI-PUTRI dan peningkatan pelayanan kinerja yang kedua yakni faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SI-PUTRI seperti karakteristik agen pelaksana, kondisi lingkungan kerja, sosial dan politik serta kesesuain kinerja.

Kata kunci: Implementasi, Penilaian Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi.

Abstract. *This research aims to analyze the implementation of the integrated public service information system (SI-PUTRI) which measures the level of the Community Satisfaction Index (IKM). The transition from manual assessment to digitalization makes it faster, easier, more transparent and integrated. With the SI-PUTRI innovation, the public can assess the public services of the Ogan Komering Ilir Regency government for the services provided to the community. SI-PUTRI makes it easier for the public to assess the level of satisfaction digitally so that the assessment is recorded in an integrated document so that it can make it easier for the government to evaluate the public services provided. The indicators of problems in implementing SI-PUTRI are factors that influence the relationship between SI-PUTRI and improving service performance. The second is factors that influence the success of SI-PUTRI implementation, such as the characteristics of implementing agents, work environment, social and political conditions and suitability. performance.*

Keywords: *Implementation, Public Service Assessment, Community Satisfaction Index, Integrated Public Service Information System.*

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok dalam menjalani roda pemerintahan adalah pelayanan, oleh karena itulah pelayanan merupakan suatu yang yang krusial dan menjadi pusat perhatian dalam birokrat pemerintahan. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan pemerintah yang merujuk pada misi pemerintahan itu sendiri, yakni, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan (Ryass Rasyid, 2007); artinya untuk mencapai misi pemberdayaan dan pembangunan yang optimal maka harus didasari oleh pelayanan yang maksimal. Dalam menjalani roda pemerintahan terdapat beberapa istilah dalam pelayanan baik itu layanan antar lembaga, layanan antar pegawai maupun layanan langsung ke masyarakat (Dunn, 2000).

Berdasarkan konsep electronik government menurut Indrajid (2016) terdapat 4 (empat) istilah pemerintahan yaitu : (1) *government to government*, hubungan yang dilakukan antar lembaga pemerintah baik itu pemerintah pusat ke daerah maupun daerah antar daerah. Contoh G2G ini ialah Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD); (2) *government to business*, hubungan antar pemerintah dengan pelaku bisnis, tujuan G2B ialah bagaimana memudahkan transaksi bisnis antara pemerintah dengan pelaku bisnis agar tercipta transparansi, akuntabel dan terpercaya. Contoh G2B adalah e-Catalog; (3) *government to citizen*, hubungan antara pemerintah dengan kepada masyarakat khususnya penerima layanan pemerintah. Dalam memberi pelayanan pemerintah berupaya

mencari cara untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya layanan cepat, mudah, murah, dan fleksibel. Contoh G2C ialah pelayanan capil digital OKI; dan (4) *goverment to employees*, hubungan pemerintah dengan pegawainya. Salah satu tujuannya ialah untuk mengontrol, mengembangkan, menilai kinerja pegawainya. Contoh G2E iala e-kinerja.

Pelayanan publik diharapkan dapat menyentuh secara maksimal dalam berbagai bidang seperti kesehatan, transportasi, Pendidikan, perumahan, gizi, kesejahteraan sosial , kebutuhan pangan pokok, listrik dan lain sebagainya, ruang lingkup pelyanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah begitu kompleks sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan publik itu absah adanya (Kumorotomo, 2005). Para birokrat dituntut untuk berupaya meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan publik yang diberikan, permasalahan yang selama ini berkembang seperti sifat acuh dan lamban dalam memberi tindakan agar tidak terjadi lagi. Upaya mengilangkan stigma masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang sederhana saja memperlukan prosedur yang panjang dan berbelit-belit.

Rutinisasi tugas-tugas pelayanan dan penekanan berlebihan kepeda pertanggungjawaban formal mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban. Kesadaran diri dari para birkorat juga perlu ditekankan dalam memaksimalkan tugasnya sebagai pelayan publik. Dalam hal penilaian, belum ada tolak ukur indikator yang pasti yang dapat menilai karakter profesional pegawai dalam bekinerja. Nilai profesionalisme dalam kinerja memiiki ukuran yang bisa diukur melalui kuantitatif terukur dan dapat dilakukan perbandingan. Untuk saat ini terdapat indikator penilaian kinerja seorang birokrat yaitu Daftar Penilaian Prestasi Pegawai (DP3). Komponen Penilaian Prestasi Pegawai (DP3) terdiri dari Kedispilinan dan Kinerja. Kedispilan dinilai melalui absensi kehadiran dan aktif keikutsertaan setiap apel pagi dan kinerja dinilai melalui laporan kinerja yang dilakukan selama satu bulan yang diupload pada laman kinerja yang dinilai oleh atasan langsung (Hayat, 2018).

Namun DP3 (Daftar Penilaian Kinerja) hanya menjadi indikator penilaian perseorangan pada diri seorang birokrat, penilaian tersebut berdasarkan dari atasan langsung tempat dia bekerja, tidak bisa dijadikan patokan tingkat keberhasilan pelayanan publik yang diberikan penyenggelara kepada masyarakat. Harus ada komponen diluar itu yang dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan publik. Penilaian kinerja organisasi sangatlah penting untuk mengukur seberapa efektif pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi harapan dan rasa memuaskan bagi pengguna jasa.

Salah satu untuk mengukur tingkat keberhasilan maupun kepuasan pelayanan yang diberikan, pengguna jasa dapat memberi penilaian secara langsung kepada organisasi atau perangkat daerah yang memberi pelayanan. Untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien serta untuk menunjang kelancaran pengelolaan data maupun pengaksesan data yang terintegrasi secara elektronik (e-government) Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir membuat kebijakan untuk memudahkan pengguna jasa memberi penilailan terhadap organisasi perangkat daerah dengan menerapkan Aplikasi Si-Putri (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (Moleong, 2005) dengan melakukan pengamatan yang mendalam untuk menilai kemanfaaatn suatu aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat (Subarsono, 2011). Keberhasilan dalam implementasi dipengaruhi oleh 2 (dua) variabel besar, yakni isi Kebijakan (*content of policy*) yang antara lain: kepentingan yang dapat mempengaruhi akan kebijakan dan jenis dari manfaat. Implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya dengan mekanisme penjelasan Kebijakan-kebijakan ke dalam prosedur-prosedur lewat birokrasi, melainkan lebih dari itu, menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Grindle (1980) menjelaskan bahwa dalam setiap implementasi kebijakan pemerintah pasti dihadapkan pada banyak kendala, utamanya yang berasal dari lingkungan implementasi di mana kebijakan itu akan diimplementasikan.

HASIL

Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 91 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (SiPutri).

Merupakan untuk mengukur Tingkat kepuasan Masyarakat sebagai penerima layanan. Peralihan penilaian semula manual menjadi digitalisasi agar menjadi lebih cepat, mudah, transparan serta terintegrasi. Layanan Aplikasi Web Si-Putri memastikan keterlibatan masyarakat dalam proses pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan public yang berkelanjutan. Bertujuan agar pelayanan publik yang ada di Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir berjalan professional, efektif, efisien, transparan, adaptif dan inofatif.

Aplikasi yang dibuat bersifat web-based sehingga dapat diakses oleh hampir semua perangkat dan bersifat online sehingga dapat digunakan oleh masyakarat kapan saja dan di mana saja asal dapat terhubung ke internet. Aplikasi yang dibangun akan menggunakan sub-domain siputri.kaboki.go.id, Analisa Standar Pelayanan Publik (SPP) dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan data pelayanan publik yang ada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pelayanan publik, melakukan inventarisasi, serta dokumentasi untuk nantinya dapat dituangkan ke aplikasi dengan sub modul SPP.

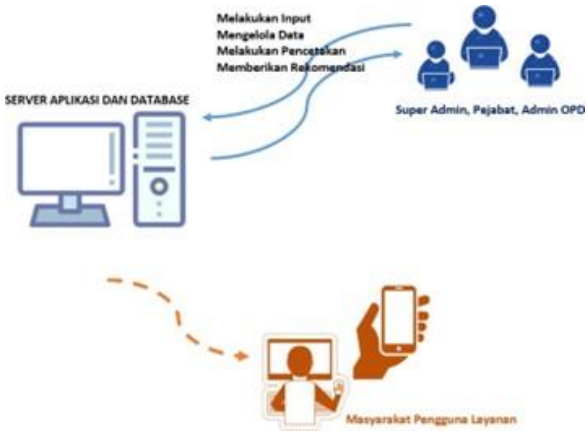
Analisa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan menganalisa proses bisnis yang tertuang pada Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil tersebut dapat dilihat secara langsung di data base Si Putri sehingga dapat segera ditindaklanjuti untuk pengambilan kebijakan oleh pimpinan. Survei Kepuasan Masayarakat akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masayarakat (IKM) yang menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Berdasarkan salah satu itulah pemerinntah dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas atas kinerja OPD yang memberikan pelayanan publik kepada masyrakat.

Pengelolaan SI-PUTRI

1. Super Admin memiliki tugas:
   a. Mempunyai hak akses atas semua fitur aplikasi yang ada pada SIPUTRI
   b. Mengelola laporan SKM semua perangkat OPD;
   c. Berkoordinasi dengan para Admin OPD.
2. Admin Evaluator memiliki tugas:
   a. Melakukan review Indeks Kepuasan Masyarakat pada perangkat daerah;
   b. Memberikan rekomendasi atas review Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
3. Admin Operator pada perangkat daerah memiiki tugas:
   a. Melaporkan kepada Super Admin terhadap penambahan atau perbaikan fitur aplikasi;
   b. Secara aktif melihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan melakukan pelaporan untuk perangkat daerah;.
   c. Secara aktif melihat rekomendasi yang diberikan pejabat dan melakukan pencetakan rekomendasi.

Desain Sistem

1. Arsitektur Aplikasi SIPUTRI. Arsitektur SIPUTRI adalah sistem yang terhubung dengan jaringan dan dapat diakses oleh semua pengguna. Gambar 1 menjelaskan bahwa arsitektur SI-PUTRI adalah sebagai berikut:
   a. Komputer induk (*server*) dan basis data (*database)* merupakan insfrastruktur untuk menginstal dan menyimpan data aplikasi;
   b. Komputer induk (*server*) dan basis data (*database)* menyediakan aplikasi melalui insfrastruktur jaringan komputer;
   c. Setiap pengguna dapat menggunakan palikasi melalui komputer atau perangkat komunikasi lainnya.



Sumber: data olahan

Gambar 1
Arsitektur Si-PUTRI

2. Cakupan Sistem
   a. Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik adalah berbagai macam pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat daerah penanggungjawab. Memberikan

informasi seperti persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk yang dihasilkan dari pelayanan, dan juga diberikan tautan jika layanan tersebut sudah memiliki layanan elektronik secara online,

b. Survei Kepuasan Masayarakat. Survei kepuasan masyarakat merupakan jenis survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di suatu organisasi perangkat daerah (OPD), masyarakat dapat langsung melakukan penilaian kapan saja dan di mana saja dengan metode daring dengan mengisi formulir yang ada. Hasil dari penilaian masyarakat dapat dilihat oleh Super Admin, Pejabat dan Admin perangkat daerah yang berguna untuk memberikan rekomendasi bagi strategi peningkatan layanan.
c. Rekomendasi. Rekomendasi dapat diberikan oleh akun pejabat setelah melihat penilaian dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam periode tertentu.

Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi

Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 91 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi yang selanjutnya disingkat SI-PUTRI adalah suatu upaya untuk mendigitalisasikan penlaian masyarakat terhadap pelayanan pemerintah secara terintegritas yang sebelumnya dilakukan secara manual. Upaya ini untuk meningkatkan responsive serta tanggap agar mewujudkan pelayanan yang prima serta peningkatan kepercayaan masyarakat atas pemerintah (Soenarko, 2003)

Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi yang berbasis web, sangat menguntungkan masyarakat sebagai pelaku penilaian karena dapat melakukan penilaian kapan pun dan dimana pun pasca menerima layanan, begitupun juga pemerintah sebagai objek penilaian, penilaian yang diterima langsung masuk ke database sehingga dapat langsung dilihat dan diberikan rekomendasi sebagai tindak lanjut atas penilaian tersebut.

Survei penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan SI-PUTRI pengguna jasa layanan atau masayarakat akan mengisi beberapa responden seperti: (1) kesesuian persyaratan pelayanan; (2) kemudahan dalam prosedur pelayanan; (3) kecepatan waktu saat memberikan layanan; (4) kewajaran tarif atau biaya dalam penggunaan pelayanan; (5) kesesuain produk layanan; (6) kemampuan/kompetensi dari petugas dalam memberikan layanan; (7) perilaku karakter petugas dalam memberikan layanan; (8) ketersedian maklumat pelayanan; (9) penanganan pengaduan penggunaan layanan; dan (10) kelayakan sarana dan prasaranan dalam menunjang pelayanan. Mengisi 10 (sepuluh) komponen akan jauh lebih cepat, efisien dan efektif serta penghematan dalam penggunaan kertas secara manual dan pendistribusian hasil penilaian dapat dalam satu klik tanpa menunggu waktu yang lama.

SIMPULAN

Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (SIPUTRI) merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir untuk memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yang berkelanjutan secara cepat, dengan bertujuan agar pelayanan publik yang ada di Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir berjalan professional, efektif, efisien, transparan, adaptif dan inofatif sesuai dengan prosedur dan SOP yang telah disusun. Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (Si-PUTRI) masyarakat dimudahkan untuk dapat menilai pelayanan publik yang ia terima, penilaian tersebut akan masuk ke database Pemerintah Kabupaten OKI yang dapat diakses pemangku evaluasi, dan kepala daerah sehingga dapat langsung ditindaklanjuti memberikan rekomendasi setiap penilaian yang diterima. Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (SIPUTRI) lebih memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian secara efektif dan efisien dan juga memudahkan pemerintah untuk melakukan evaluasi serta pemberian rekomendasi setiap hasil dari penilaian dari masyarakat secara cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep. Teori dan Aplikasi).*Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dunn, Willian N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Grindle, Marilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. Inggris: Princeton University Press

Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Remormasi dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.

Indrajit, R. E., 2016. *Electronic Government* :Konsep dan Strategi *Electronic Government.* Academia Education

Kumorotomo, Wahyu. 2005. *Akuntabilitas dalam Teori dan Praktek*, Yogyakarta: MAP UGM dan Pustaka Pelajar

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Ryaas Rasyid, 2007, *Pesentralisasi dan Otonomi Daerah: Otonomi Daerah Latar Belakang dan Masa Depannya*, Jakarta : Lipi Press

Soenarko, SD. 2003. Public Policy: *Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga Universitas Press.