

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel (Kurniawan, 2020). Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk senantiasa berinovasi dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam pelayanan publik, salah satunya melalui digitalisasi. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berperan sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai transformasi struktural terhadap cara pelayanan diberikan kepada masyarakat. Menurut Purwanto dan Sulistiyono (2021), digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi praktik korupsi, serta mempercepat proses pelayanan secara signifikan.

Salah satu manfaat utama dari digitalisasi dalam pelayanan publik adalah kemampuannya dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan mengadopsi sistem pelayanan berbasis elektronik (e-government), instansi pemerintah dapat mengotomatisasi berbagai prosedur yang sebelumnya memerlukan proses manual yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan atau penyalahgunaan. Digitalisasi juga memungkinkan pelacakan

proses secara real-time, sehingga meningkatkan akuntabilitas lembaga dan memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan. Hal ini secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil. Menurut Fitriani et al. (2022), penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Sejalan dengan penguatan tata kelola keuangan negara, Kementerian Keuangan Republik Indonesia mengembangkan Sistem Informasi PNB Online (SIMPONI), sebuah aplikasi berbasis web yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk menciptakan sistem pembayaran negara yang efisien, transparan, dan akuntabel secara real-time. SIMPONI memungkinkan instansi pemerintah mengelola pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) secara daring dan terintegrasi dengan sistem perbendaharaan negara, sehingga mendukung pengelolaan keuangan yang lebih tertib dan modern (Kementerian Keuangan RI, 2021).

Aplikasi SIMPONI telah digunakan oleh berbagai instansi pemerintah, seperti Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan (BBPOM), Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI), serta berbagai unit pelayanan teknis (UPT) lainnya di bawah kementerian. Kehadiran SIMPONI memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, serta memberikan keleluasaan bagi instansi dalam melakukan monitoring dan pelaporan penerimaan negara secara real-time (Rahmawati & Nugroho, 2021).

Implementasi aplikasi digital seperti SIMPONI bukanlah hal baru. Penelitian sebelumnya telah membuktikan efektivitas sistem serupa. Misalnya, penelitian oleh Yuliani dan Nugroho (2022) mengenai implementasi “Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Terpadu (SIAP)” di Dinas Penanaman Modal dan PTSP menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu memangkas waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa sistem digital meningkatkan efisiensi serta menurunkan tingkat keluhan publik terhadap pelayanan.

Selain itu, studi oleh Astuti dan Wibowo (2021) pada “Online Single Submission (OSS)” dalam layanan perizinan usaha juga menunjukkan bahwa aplikasi digital dapat merampingkan birokrasi dan meningkatkan transparansi. Hal ini penting karena OSS dan SIMPONI memiliki kesamaan dari sisi integrasi sistem dan orientasi pelayanan publik. Sementara itu, penelitian oleh Siregar dan Rahayu (2021) mengenai “implementasi e-Budgeting” menunjukkan bagaimana sistem keuangan digital memperkuat transparansi dan efisiensi pengelolaan anggaran daerah.

Temuan-temuan tersebut membuktikan bahwa aplikasi SIMPONI memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, khususnya di sektor yang berkaitan langsung dengan transaksi keuangan negara seperti PNBPN. Jika diimplementasikan secara optimal, SIMPONI dapat mendukung efisiensi operasional, meminimalkan kontak langsung yang rawan penyimpangan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Sebelum mengimplementasikan aplikasi SIMPONI, Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang yang sebelumnya dikenal dengan nama

Balai Riset dan Standardisasi Industri (Baristand Industri) Padang, merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Lembaga ini bertugas memberikan pelayanan jasa teknis di bidang standardisasi, pengujian, kalibrasi, sertifikasi, pelatihan teknis, dan konsultasi industri. Dalam penyelenggaraan layanan tersebut, BSPJI Padang mengelola transaksi pembayaran atas jasa layanan melalui sistem manual yang mengandalkan pencatatan administratif konvensional dan pembayaran langsung ke kas negara melalui bank atau loket pembayaran tertentu.

Sistem manual tersebut menghadirkan sejumlah kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik, terutama dalam hal efisiensi waktu, transparansi, dan pengawasan keuangan. Proses pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) memerlukan waktu yang cukup lama karena pelanggan harus melalui tahapan verifikasi, pengisian formulir, hingga pembayaran di tempat yang berbeda. Selain itu, proses pelaporan dan monitoring penerimaan negara juga menjadi tidak real-time dan rawan terhadap kesalahan input serta keterlambatan penyampaian data ke pusat. Ketergantungan pada proses fisik dan tenaga manusia dalam pengelolaan administrasi juga meningkatkan risiko kehilangan dokumen, keterlambatan layanan, serta kurangnya akuntabilitas terhadap proses keuangan.

Kondisi ini menimbulkan kebutuhan mendesak akan sistem digital yang mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan integritas data, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, BSPJI Padang mulai mengadaptasi sistem aplikasi SIMPONI sebagai solusi

digital yang mendukung pengelolaan transaksi PNBK secara daring, terintegrasi, dan transparan.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Perindustrian telah mengimplementasikan SIMPONI dalam proses layanan jasa industrinya. Namun demikian, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait sejauh mana implementasi aplikasi ini berdampak terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SIMPONI terhadap aspek efisiensi, transparansi, kemudahan layanan, serta kepuasan pengguna di lingkungan BSPJI Padang.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang **“Implementasi Aplikasi SIMPONI Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Balai Standardisasi Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi aplikasi SIMPONI dalam mendukung pelayanan publik di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang?
2. Bagaimana dampak sistem SIMPONI terhadap kualitas pengguna layanan di BSPJI Padang?
3. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pengimplementasian aplikasi SIMPONI di BSPJI Padang?

4. Apa solusi yang telah dilakukan oleh BSPJI Padang untuk menghadapi kendala dan tantangan dalam pengimplementasian aplikasi SIMPONI?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis implementasi aplikasi SIMPONI dalam menunjang pelayanan
2. Menilai dampak sistem SIMPONI terhadap kualitas pengguna layanan di BSPJI Padang.
3. Untuk mengkaji apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pengimplementasian aplikasi SIMPONI di BSPJI Padang.
4. Untuk mengetahui solusi yang telah dilakukan oleh BSPJI Padang dalam pengimplementasian aplikasi SIMPONI.

### 1.4 Manfaat Penelitian

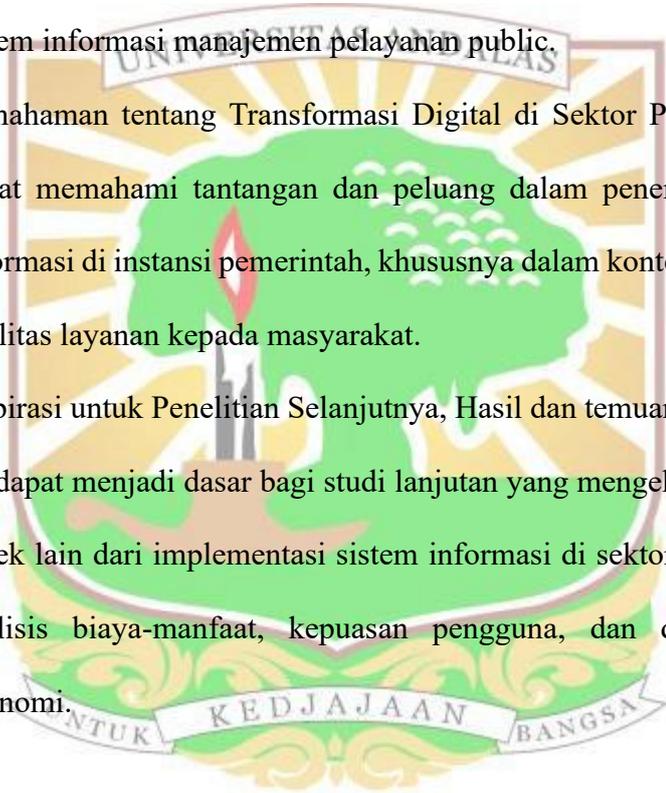
#### 1.4.1 Manfaat bagi Penulis

1. Peningkatan Kompetensi Akademik dan Profesional, Penelitian ini memungkinkan penulis untuk mengembangkan kemampuan analisis, berpikir kritis, dan metodologi ilmiah dalam konteks implementasi teknologi informasi di sektor pelayanan publik.
2. Kontribusi terhadap Inovasi Pelayanan Publik, Dengan mengkaji penerapan aplikasi SIMPONI, penulis dapat memberikan rekomendasi yang berpotensi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di BSPJI Padang, serta menjadi referensi bagi instansi lain yang ingin menerapkan sistem serupa.
3. Pengembangan Keahlian dalam E-Government, Studi ini memperkaya pemahaman penulis tentang konsep e-government dan transformasi digital

dalam pelayanan publik, yang merupakan keahlian penting di era digital saat ini.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Pembaca

1. Referensi Akademik dan Praktis, Penelitian ini menyediakan informasi empiris mengenai dampak implementasi aplikasi SIMPONI terhadap kualitas pelayanan publik, yang dapat dijadikan referensi bagi akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan dalam mengembangkan sistem informasi manajemen pelayanan public.
2. Pemahaman tentang Transformasi Digital di Sektor Publik, Pembaca dapat memahami tantangan dan peluang dalam penerapan teknologi informasi di instansi pemerintah, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.
3. Inspirasi untuk Penelitian Selanjutnya, Hasil dan temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi studi lanjutan yang mengeksplorasi aspek-aspek lain dari implementasi sistem informasi di sektor publik, seperti analisis biaya-manfaat, kepuasan pengguna, dan dampak sosial-ekonomi.



#### 1.5 Metode Penelitian

##### 1. Primer

Metode ini dilakukan dengan pengumpulan data langsung dari sumber pertama dengan melakukan wawancara mendalam dengan beberapa pegawai dan pengguna layanan untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman mereka dengan aplikasi SIMPONI.

## 2. Sekunder

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan referensi dari literatur tentang aplikasi SIMPONI, laporan terkait penggunaan aplikasi, dan dokumen resmi terkait aplikasi SIMPONI juga penggunaannya terhadap layanan publik di BSPJI Padang

### 1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis melaksanakan kegiatan magang selama 40 hari kerja. Kegiatan magang dilaksanakan di kantor Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang. Pada 20 Januari 2025 hingga 19 Maret 2025.

### 1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

#### 1.7.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi aplikasi SIMPONI di lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang. Fokus utama meliputi:

1. Objek Penelitian, Penelitian ini difokuskan pada implementasi aplikasi SIMPONI yang digunakan oleh Balai Standardisasi Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang sebagai media untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Aspek yang Diteliti, Penelitian hanya membahas bagaimana aplikasi SIMPONI diterapkan dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, meliputi aspek kecepatan, keakuratan, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna layanan.

3. Waktu dan Tempat Penelitian, Penelitian ini dilakukan di BSPJI Padang selama periode tertentu yang telah ditentukan oleh penulis yaitu selama periode magang 20 Januari 2025 – 19 Maret 2025

#### 1.7.2 Batasan Penelitian

Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi SIMPONI secara mendalam, seperti coding atau arsitektur sistem, tetapi lebih menitikberatkan pada evaluasi penerapan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini tidak mengkaji aplikasi SIMPONI di instansi lain di luar BSPJI Padang.

#### 1.8 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan penelitian ini di kelompokkan dalam lima bab, yaitu:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan terdiri dari delapan sub bab meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab landasan teori ini membahas mengenai bagaimana implementasi aplikasi SIMPONI dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor BSPJI Padang .

### **BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI**

Bab ini menerangkan profil lembaga meliputi Sejarah, Visi dan misi, Tujuan, Lokasi dan Struktur Organisasi pada Kantor Balai Standardisasi Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan uraian dan pembahasan lanjutan mengenai hasil kegiatan magang mengenai “Implementasi Aplikasi SIMPONI Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Balai Standardisasi Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang”

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis yang dianggap perlu sebagai bahan pertimbangan dan berguna untuk perbaikan dimasa mendatang.

