

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan sistem otonomi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dijelaskan bahwa otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia¹.

Dengan adanya otonomi daerah tersebut pemerintah dituntut untuk melaksanakan pembangunan, mengelola anggaran keuangan untuk menunjang penyelenggaraan pemerintah daerah sebaik mungkin, karena pemerintah daerah merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah yang merupakan subsistem dalam sistem pemerintahan negara².

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab akan kemajuan daerah setempat serta mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Selain itu pemerintah daerah juga wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

¹ UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

² Tjahya Supriatna, 1996, Sistem Informasi Administrasi di Daerah, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 86

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan³. Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pemerintahan, pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada warganya sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur⁵.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik pada sektor pemerintah masih terkesan buruk dan belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan masih banyaknya pengaduan masyarakat mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek pelayanan publik yang harus disoroti oleh pemerintah.

Perbaikan kualitas pelayanan publik merupakan harapan seluruh masyarakat sebab pelayanan publik merupakan hak konstitusi bagi setiap masyarakat. Oleh sebab itu peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian khusus dari

³ Kurniawan Agung, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta, hlm. 7

⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1)

⁵ *Ibid.*,

pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah sehubungan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi.

Secara sederhana teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya⁶. Lebih jelasnya pengertian teknologi informasi menurut Lucas ialah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik⁷.

Dari pengertian teknologi informasi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi elektronik yang dimanfaatkan untuk memproses dan menyampaikan informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.

Di lingkungan pemerintahan penggunaan teknologi informasi dikenal dengan sebutan *e-government*. Menurut Hole, secara konseptual konsep dasar dari *e-government* adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik seperti melalui internet, jaringan telepon seluler, komputer serta multimedia⁸. *E-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar

⁶ Akadun, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bandung, Alfabeta, 2009, hlm. 114.

⁷ Ibid., hlm 115

⁸ Nugraha, Joko Tri, *E-government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Volume 2, No. 1, hlm. 35

tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi⁹. Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara antara lain dapat memperbaiki kualitas dari pelayanan pemerintahan kepada para *stakeholders* terutama terkait dengan peningkatan efektivitas dan efisiensi di berbagai berbidang

Di Indonesia inisiatif kearah *e-government* mulai diperkenalkan melalui Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang. Dalam inpres tersebut, dijelaskan bahwa dengan kemajuan teknologi informasi, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah¹⁰.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh wilayah dan instansi di Indonesia telah menerapkan *e-government*. Pelaksanaan *e-government* dimulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah beserta unit-unit yang berada dibawahnya yang berlomba-lomba membangun *e-government*-nya masing-masing dalam upaya untuk memperkenalkan potensi daerahnya dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

⁹ Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

¹⁰ *Ibid.*

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang juga telah menerapkan *e-government*. Beberapa kabupaten dan kota yang telah melaksanakan *e-government* dengan membangun *website* resmi di lingkungan pemerintahan Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut ini:

Tabel 1.1
***E-Government* di Instansi Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat**

No.	Nama Instansi	Alamat web
1.	Kota Padang	http://www.padang.go.id
2.	Kota Solok	http://www.solokkota.go.id
3.	Kota Bukittinggi	http://www.bukittinggikota.go.id
4.	Kota Payakumbuh	http://www.payakumbuhkota.go.id
5.	Kota Pariaman	http://pariamankota.go.id
6.	Kota Padang Panjang	http://www.padangpanjangkota.go.id
7.	Kota Sawahlunto	http://www.sawahluntokota.go.id
8.	Kab. Agam	http://www.agamkab.go.id
9.	Kab. Damarasraya	http://www.dharmasrayakab.go.id
10.	Kab. Kepulauan Mentawai	http://www.mentawaikab.go.id
11.	Kab. Limapuluhkota	http://www.limapuluhkotakab.go.id
12.	Kab. Padang Pariaman	http://www.padangpariamankab.go.id
13.	Kab. Pasaman	http://www.pasamankab.go.id
14.	Kab. Pasaman Barat	http://www.pasamanbaratkab.go.id
15.	Kab. Pesisir Selatan	http://www.pesisirselatankab.go.id
16.	Kab. Sijunjung	http://www.sijunjung.go.id
17.	Kab. Solok	http://www.solokkab.go.id
18.	Kab. Solok Selatan	http://www.solselkab.go.id
19.	Kab. Tanah Datar	http://www.tanahdatar.go.id

Sumber : <http://egov.sumbarprov.go.id> diakses pada tanggal 20 Mei 2018 pukul 20.00 WIB

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa hampir seluruh lembaga pemerintahan Provinsi Sumatera Barat baik kabupaten maupun kota telah memiliki *website* resmi. Bukittinggi merupakan salah satu daerah yang juga telah menerapkan *e-government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya yaitu dengan membangun situs pemerintahan dengan alamat <http://www.bukittinggikota.go.id>.

Penerapan *e-government* telah mengantar Kota Bukittinggi menjadi salah satu dari 15 kota di Indonesia yang berhasil meraih penghargaan sebagai kota terbaik untuk "Rating Kota Cerdas Indonesia" (RKCI) pada tahun 2017 yang diserahkan oleh Wakil Presiden Jusuf Kalla¹¹. Pemerintah Kota Bukittinggi berhasil memecahkan rekor muri dengan meluncurkan 242 *website/aplikasi* dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Website/Aplikasi

No.	Item	Jumlah
1.	Web Sekolah	147
2.	Web Aplikasi	5
3.	Smartphone Aplikasi	5
4.	Website TP PKK	28
5.	Website Kelurahan	24
6.	Website SKPD	26
7.	Website Puskesmas	7

Sumber : Diskominfo Kota Bukittinggi Tahun 2018

Peluncuran 242 aplikasi/*website* merupakan langkah awal menuju Bukittinggi *smart city*. *Smart city* sendiri dapat diartikan sebagai perwujudan suatu kota menjadi kota pintar dengan tujuan menciptakan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat, dan menciptakan keterbukaan kepada masyarakat dengan mengandalkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi¹².

Untuk mewujudkan Bukittinggi *smart city* setiap instansi pemerintah yang ada di lingkungan Kota Bukittinggi dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dari pemerintah daerah sampai pada pemerintah kelurahan. Dalam

¹¹Diakses dalam http://www.bukittinggikota.go.id/berita/bukittinggi-meraih-penghargaan_anugerah-kota-cerdas-indonesia, tanggal 8 Mei 2018, pukul 08.00 WIB

¹²Nurjati Widodo, Pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 2016

melihat kondisi dilapangan pada tingkat kelurahan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah minim. Padahal kelurahan merupakan pondasi dasar dari pelayanan publik dan menjadi pintu gerbang untuk pengolahan administrasi di pemerintahan.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan merupakan ujung tombak dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Kelurahan merupakan tahap awal yang dikunjungi masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara *ekterm* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia¹³.

Kelurahan merupakan perangkat daerah yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan merupakan unsur staf pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah kerjanya. Kelurahan memiliki fungsi yang sangat strategis dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, yang mana kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pemerintahan kelurahan sebagai salah satu organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat disamping melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan.

Untuk daftar nama-nama kecamatan dan kelurahan di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini¹⁴:

¹³ Lijan.Poltak.Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi Aksara, 2006, hlm 3.

¹⁴ Diakses dalam http://www.bukittinggikota.go.id/profil/wilayah_tanggal 3 Januari 2018 pukul 20.00 WIB

Tabel 1.3
Daftar Nama Kecamatan, Kelurahan Serta Bentuk Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik

No.	Kecamatan	Kelurahan	Sistem Informasi Pelayanan Public
1.	Mandiingin Koto Selayan	1. Campago Ipuh 2. Campago Guguk Bulek 3. Kubu Gulai Bancah 4. Desa Puhun Tembok 5. Puhun Pintu Kabun 6. Manggis Gantiang 7. Pulai Anak Air 8. Garegeh 9. Koto Salayan	- - <i>Website</i> - - - Layanan SMS Center -
2.	Guguak Panjang	10. Kayu kubu 11. Pakan Kurai 12. Benteng Psar Atas 13. Bukit Cangang Kayu Ramang 14. Aur Tajungkang Tengah Sawah 15. Tarok Dipo 16. Bukit Apik Puhun	
3.	Aur Birugo Tigo Baleh	17. Belakang Balok 18. Birugo 19. Aur Kuning 20. Sapiran 21. Kubu Tanjung 22. Pakan Labuah 23. Ladang Cakiah 24. Parit Antang	Pelayanan SMS Center - - Aplikasi <i>OpenSID</i> - -

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa terdapat 3 kecamatan dan 24 kelurahan yang ada di Kota Bukittinggi. Dimana dari 3 kecamatan hanya 2 kecamatan yang telah menerapkan sistem informasi pelayanan publik Sistem informasi pelayanan public yang selanjutnya disebut sistem informasi pelayanan public ialah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimoanan dan pengelolaan informasi serta

mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual dan elektronik¹⁵.

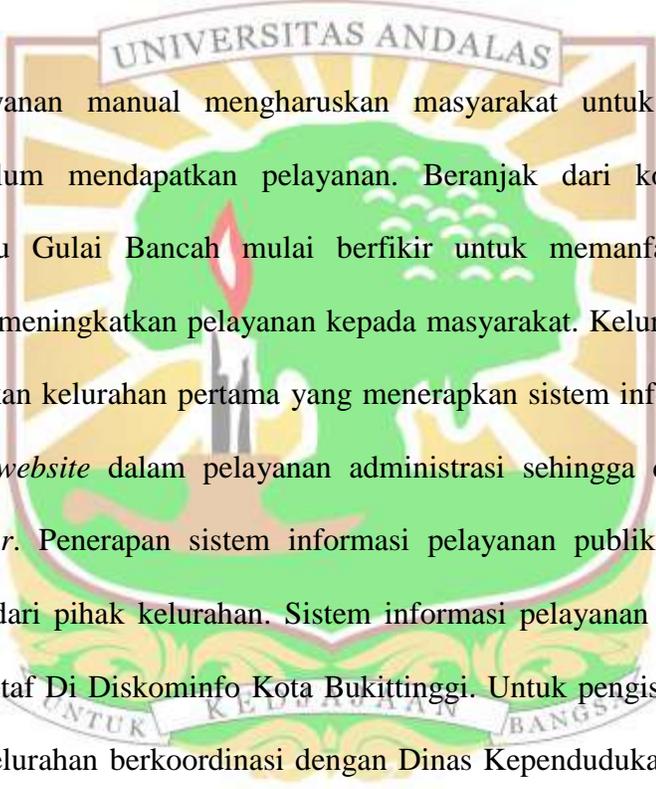
Pada Kecamatan Mandiangin Koto Selayan peneliti akan memfokuskan pada Kelurahan Kubu Gulai Bancah dikarenakan Kelurahan Kubu Gulai Bancah merupakan kelurahan pertama yang menerapkan sistem informasi pelayanan public melalui website dan Kelurahan Manggis Gantiang merupakan kelurahan pertama yang menerapkan sistem informasi pelayanan public melalui Layanan SMS Center di Kecamatan Mandiangin Koto Selayan.

Pada Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh peneliti memfokuskan pada Kelurahan Belakang Balok yang menerapkan sistem informasi pelayanan public melalui pelayanan sms center dikarenakan kelurahan ini yang menerapkan sistem informasi pelayanan public dan Kelurahan Sapiran merupakan Kelurahan pertama yang menerapkan sistem informasi pelayanan public melalui aplikasi OpenSID. Sedangkan pada Kecamatan Guguk Panjang pelayanan administrasi tingkat kelurahan masih secara manual, peneliti memfokuskan pada Kelurahan Tarok Dipu yang memiliki jumlah penduduk terbanyak.

Adapun uraian dari penerapan sistem informasi pelayanan public di Kota Bukittinggi yang pertama adalah Kelurahan Kubu Gulai Bancah Kecamatan Mandiangin Koto Selayan yang menerapkan sistem informasi pelayanan public melalui *website*. Sebelum diterapkannya sistem informasi pelayanan publik melalui *website*, pelayanan administrasi di Kelurahan Kubu Gulai Bancah dilakukan secara manual baik registrasi maupun dalam pengolahan dokumennya. Selain itu jika

¹⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

masyarakat ingin mengurus surat, terlebih dahulu harus mendatangi kantor rt/rw untuk meminta surat pengantar. Setelah itu masyarakat datang ke kantor lurah dengan membawa kelengkapan persyaratan sesuai dengan ketentuan dan memberikannya kepada petugas pelayanan. Kemudian petugas pelayanan memeriksa kelengkapan persyaratan dan melakukan pencatatan. Selanjutnya petugas kelurahan menyetik surat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan sesudah itu mencetak suratnya.

The logo of Universitas Andalas is a shield-shaped emblem. At the top, a banner reads "UNIVERSITAS ANDALAS". The central part of the shield features a green tree with a red flame-like shape at its top. Below the tree, there is a stylized figure of a person. At the bottom of the shield, a banner reads "UNTUK KEMAJUAN BANGSA".

Sistem pelayanan manual mengharuskan masyarakat untuk menunggu dan mengantri sebelum mendapatkan pelayanan. Beranjak dari kondisi ini pihak Kelurahan Kubu Gulai Bancah mulai berfikir untuk memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Kubu Gulai Bancah merupakan kelurahan pertama yang menerapkan sistem informasi pelayanan public melalui *website* dalam pelayanan administrasi sehingga di juluki sebagai Kelurahan *Cyber*. Penerapan sistem informasi pelayanan publik melalui *website* merupakan ide dari pihak kelurahan. Sistem informasi pelayanan publik dirancang oleh salah satu staf Di Diskominfo Kota Bukittinggi. Untuk pengisian data kedalam *website* pihak kelurahan berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Di bawah ini merupakan tampilan gambar *website* pelayanan administrasi kelurahan sebagaimana terlihat sebagai berikut :

Gambar 1.1
Tampilan Website Pelayanan Administrasi
Kelurahan Kubu Gulai Banch



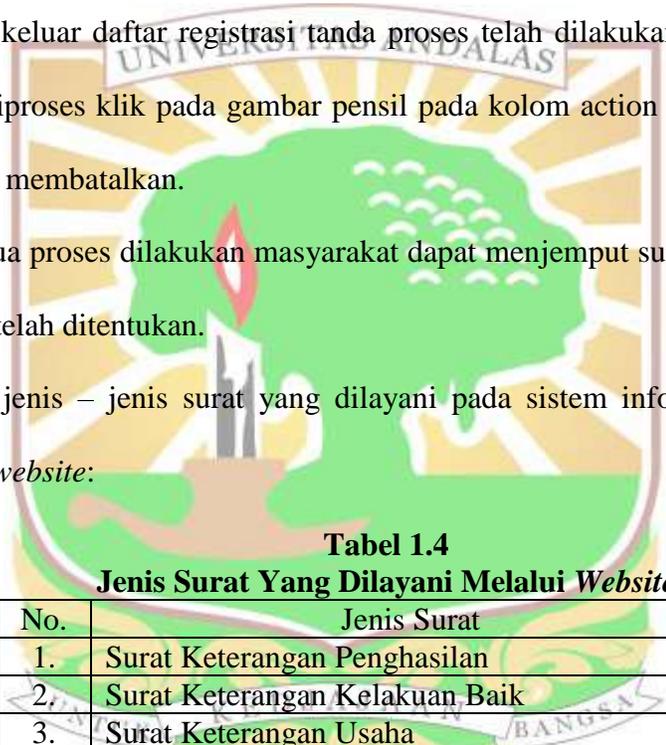
Sumber : sipp.bukittinggikota.go.id Tahun 2017

Sebagaimana dijelaskan berikut ini tata cara melakukan pelayanan administrasi melalui *website* :

1. Akses situs pelayanan administrasi mengunjungi alamat sipp.bukittinggikota.go.id.
2. Pada form *login* dengan menggetikan *username* gulaibanch dan *password* gulaibanch.
3. Setelah masuk kehalaman utama pilih menu buat surat.
4. Berikutnya ketik NIK pada tabel pencarian data dan penduduk dan selanjutnya klik cari. Setelah data kependudukan ditemukan periksa periksa kembali secara seksama, jika telah benar maka klik gambar pensil pada kolom *action*.

5. Untuk akurasi data yang akan diinput kedalam program supaya dicek dengan sesama pada detail data penduduk, jika data sudah benar maka dilanjutkan dengan mengklik tombol lanjutan.
6. Berikutnya tampil layar pilihan jenis-jenis surat yang terdapat dalam pelayanan publik di kelurahan pilih dan klik pada kolom action sesuai surat yang dibutuhkan.
7. Maka akan keluar daftar registrasi tanda proses telah dilakukan. Untuk melihat hasil yang diproses klik pada gambar pensil pada kolom action atau tanda silang merah untuk membatalkan.
8. Setelah semua proses dilakukan masyarakat dapat menjemput surat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berikut ini jenis – jenis surat yang dilayani pada sistem informasi pelayanan publik melalui *website*:



Tabel 1.4
Jenis Surat Yang Dilayani Melalui Website

No.	Jenis Surat
1.	Surat Keterangan Penghasilan
2.	Surat Keterangan Kelakuan Baik
3.	Surat Keterangan Usaha
4.	Surat Keterangan Janda
5.	Surat Keterangan Kehilangan
6.	Surat Keterangan Domisili
7.	Surat Keterangan Belum Menikah
8.	Surat Keterangan Kurang Mampu
9.	Surat Keterangan KK Hilang
10.	Surat Keterangan Kematian
11.	Surat Keterangan Pengurusan Paspor
12.	Surat Keterangan IMB
13.	Surat Keterangan Gaib
14.	Surat Keterangan Belum Punya KTP

Sumber : Hasil Olahan Peneleliti Tahun 2018

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa terdapat 14 jenis surat yang disediakan dalam sistem informasi pelayanan publik melalui *website*. Manfaat dengan diterapkannya sistem informasi pelayanan publik melalui *website* di Kelurahan Kubu Gulai Bancah ialah dapat lebih mengefisienkan waktu dalam pengolahan maupun dalam penyelesaian pembuatan surat. Karena melalui pelayanan administrasi melalui *website*, masyarakat dapat melakukan permohonan administrasi yang sedang dibutuhkan kapan dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor kelurahan terlebih dahulu. Berikut wawancara dengan Lurah Kubu Gulai Bancah Kota Bukittinggi sebagai berikut :

“...untuk pengurusan administrasi, warga tidak perlu lagi datang dan antri berlama-lama di kantor Lurah, cukup mengajukan secara *online* saja...”

(Hasil wawancara dengan Bapak Indra Haldi, S.Sos selaku Lurah Kelurahan Kubu Gulai Bancah, Tanggal 16 Juli 2018, Pukul 08.30 WIB)

Selain itu, sistem informasi pelayanan publik melalui *website* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan kepada masyarakat dan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Berbeda dengan sistem manual yang seringkali banyak dikeluhkan masyarakat karena berbagai pelayanan yang dilakukan cenderung lebih lambat, harus mengantri berjam-jam dan lain sebagainya. Sistem informasi pelayanan publik melalui *website* merupakan salah satu bentuk dari transformasi pelayanan sistem manual ke sistem elektronik. Hal ini bertujuan untuk menuju pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Kedua yaitu Layanan SMS center yang diterapkan pada Kelurahan Manggis Gantiang. Layanan SMS Center dapat didefinisikan sebagai strategi dan implementasi yang melibatkan pemanfaatan teknologi SMS untuk meningkatkan manfaat bagi

pihak-pihak yang terlibat dalam layanan *e-government* termasuk warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah.

SMS dalam layanan *e-government* bisa menjadi saluran yang lebih tepat dalam memberikan layanan. Layanan SMS Center sebagai layanan oleh kelurahan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kelurahan. Dengan adanya Layanan SMS Center diharapkan pemerintah kelurahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga masyarakat lebih bisa menghemat waktu, biaya, tenaga untuk mengurus administrasi tersebut.

Sebelum diterapkannya Layanan SMS Center di Kelurahan Manggis Gantiang permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi diantaranya ialah ketika masyarakat ingin mengurus surat tetapi tidak mengetahui tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi. Hal ini membuat masyarakat harus bolak balik mendatangi kantor lurah untuk menanyakan persyaratan surat yang harus dilengkapi. Kemudian kembali pulang ke rumah untuk mengambil perlengkapan persyaratan yang dibutuhkan. Sehingga menghabiskan waktu, biaya dan tenaga yang banyak. Oleh karenanya untuk mengatasi persoalan ini pihak kelurahan mulai menerapkan Layanan SMS Center dimana Layanan SMS Center sebagai solusi dan penyelesaian masalah kependudukan kepada masyarakat.

Setelah diterapkannya layanan SMS Center masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor lurah untuk bertanya tentang persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen yang diinginkannya, namun cukup melakukannya melalui Layanan SMS Center yang telah disediakan. Jenis-jenis persyaratan yang dapat

diketahui melalui Layanan SMS Center serta tata cara penggunaan Layanan SMS

Center sebagai berikut :

Tabel 1.5
Jenis Surat dan Format Melalui Layanan SMS Center
Kelurahan Manggis Gantiang

Kelurahan Manggis Gantiang	
Jenis Layanan	Format
Layanan Keluhan	KELUHAN-(RT-RW)-(keluhan yang ingin disampaikan) kirim ke 081224629432
Layanan Persyaratan SYARAT KTP SYARAT KK SYARAT SKK SYARAT SKBB SYARAT SKU SYARAT PINDAH KELUAR SYARAT PINDAH MASUK SYARAT SKTU SYARAT SK WARIS SYARAT SKP SKBM	Syarat (spasi) ktp kirim ke 081224629432
Layanan informasi	INFORMASI-(informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat)
Layanan Pemberitahuan	PEMBERITAHUAN-(isi pemberitahuan)

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2019

Dari tabel 1.4 di dapat dilihat bahwa Layanan SMS Center di Kelurahan Manggis Gantiang meliputi layanan persyaratan, layanan keluhan, layanan pemberitahuan, dan layanan informasi. Layanan ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Manggis Gantiang

Selanjutnya ketiga Kelurahan Belakang Balok menerapkan sistem informasi pelayanan publik melalui pelayanan sms center. Penerapan pelayanan sms center

bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memperoleh informasi yang berhubungan dengan persyaratan administrasi. Sebelumnya untuk mengurus surat masyarakat datang ke kantor lurah untuk bertanya persyaratan surat yang harus dilengkapi. Kemudian pulang untuk mengambil kelengkapan persyaratan. Setelah itu datang kembali ke kantor lurah. Hal ini membuat masyarakat beberapa kali datang ke kelurahan untuk melengkapi persyaratan Hal ini membuat masyarakat lebih banyak menghabiskan waktu, biaya, dan tenaga untuk mengurus satu surat. Kondisi ini membuat pihak Kelurahan Belakang Balok mulai menerapkan pelayanan sms center untuk membantu memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan kependudukan. Berikut ini jenis-jenis persyaratan surat yang dapat diketahui melalui pelayanan sms center dan tata cara melakukan pelayanan sms center :

Tabel 1.6
Jenis Surat dan Format Melalui Pelayanan SMS Center
Kelurahan Belakang Balok

No.	Kelurahan Belakang Balok	
	Pesyaratan Surat	Contoh format/ketik sms
1.	Syarat ktp	Syarat (spasi) ktp kirim ke
2.	Syarat kk	081224629432
3.	Syarat usaha	
4.	Syarat pindah	
5.	Syarat skck	
6.	Syarat akta lahir	
7.	Syarat kematian	
8.	Syarat penghasilan	
9.	Syarat imb	
10.	Syarat Pengaduan	

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2018

Dari tabel 1.5 dapat dilihat terdapat 10 jenis surat yang dapat diketahui melalui pelayanan sms center. Untuk mengetahui jenis persyaratan surat yang diinginkan

masyarakat dapat mengirimkan sms ke nomor pelayanan sms center sesuai dengan format yang telah disediakan. Jadi dengan adanya layanan sms center dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan surat yang ingin diurus. Sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor lurah untuk mengetahui persyaratan administrasi.

Keempat Kelurahan Sapiran menerapkan sistem informasi pelayanan publik melalui aplikasi OpenSID yang diterapkan pada tahun 2018. Berikut ini tampilan Gambar aplikasi Open SID :



Gambar 1.2
Aplikasi OpenSID

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2019

Aplikasi OpenSID sangat membantu dalam percepatan pelayanan administrasi. Di dalam aplikasi OpenSID semua data penduduk telah tersedia. Sehingga ketika masyarakat ingin mengurus surat dapat membawa KTP dan pengantar surat dari RT, kemudian menyerahkan kepada petugas pelayanan kelurahan untuk segera diproses. Melalui aplikasi OpensID proses pembuatan surat menjadi lebih mudah dan cepat sehingga masyarakat tidak perlu lagi berlama-lama.

Sebelum adanya aplikasi OpenSID ini petugas kelurahan harus melakukan pencatatan dan mengetikkan surat secara manual. Permasalahan yang terjadi ialah adanya kesalahan dalam pengisian data sehingga surat tersebut harus diketik ulang.

Hal ini menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lama. Namun tidak semua surat yang dapat dilayani melalui aplikasi OpenSID. Berikut jenis-jenis surat yang dapat dilayani melalui aplikasi OpenSID sebagai berikut ini:

Tabel 1.7
Jenis Surat Melalui Aplikasi OpenSID

No.	Jenis Surat
1.	Surat Keterangan Belum Menikah/Kawin
2.	Surat Keterangan Pindah Penduduk
3.	Surat Keterangan Berkelakuan Baik
4.	Surat Keterangan Beda Identitas
5.	Surat Keterangan Kurang Mampu
6.	Surat Pengantar Laporan Kehilangan
7.	Surat Keterangan Usaha
8.	Surat Keterangan Domisii Usaha
9.	Surat Keterangan Kelahiran
10.	Surat Keterangan Kematian
11.	Surat Untuk Nikah
12.	Surat Permohonan Perubahan Kartu Keluarga
13.	Surat Keterangan Penghasilan

Sumber: Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan dari tabel 1.6 dapat dilihat bahwa terdapat 13 jenis surat yang tersedia di dalam aplikasi OpenSID Kelurahan Sapiran. Selanjutnya peneliti meneliti Kelurahan Kelurahan Tarok Dipo dalam pelayanan administrasi masih menggunakan sistem informasi pelayanan publik secara manual. Kelurahan Tarok Dipo merupakan kelurahan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Bukittinggi. Pelayanan manual banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena setiap mengurus surat harus mengantri berlama-lama dan lebih banyak membuang waktu.

Berdasarkan uraian di atas, penerapan sistem informasi pelayanan publik di Kota Bukittinggi sampai pada tingkat pemerintahan merupakan bentuk keberhasilan dari interaksi pemerintah dengan masyarakat. Dikatakan berhasil karena kelurahan yang

merupakan unit pemerintahan terkecil yang paling dekat dengan masyarakat. Contoh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di kelurahan dalam pelayanan administrasi ialah penerapan sistem informasi pelayanan publik melalui *website*, Layanan SMS Center, pelayanan sms center dan aplikasi openSID merupakan penghalang sekat antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan adanya penerapan sistem informasi pelayanan publik di tingkat kelurahan persoalan pelayanan administrasi masyarakat seperti KK, surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan kurang mampu dapat terselesaikan lebih cepat.

Menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government* dalam bukunya Indrajit, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity* dan *value*¹⁶.

Support merupakan elemen dimana pemerintah merupakan unsur yang paling penting dalam mendukung penuh penerapan *e-government*. Dalam mengamati situasi dilapangan, dalam penerapan sistem informasi pelayanan public di Kota Bukittinggi peneliti melihat belum ada alokasi anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah dalam mendukung penerapan sistem informasi pelayanan public. Padahal *support* berupa alokasi anggaran merupakan hal yang sangat diperlukan dalam mendukung inisiatif *e-government* yang akan diterapkan. Sebab tanpa adanya dukungan alokasi anggaran maka penerapan inisiatif *e-government* tidak dapat berjalan secara optimal.

Selain itu peneliti melihat belum adanya peraturan khusus yang mengatur tentang pelaksanaan *e-government* di tingkat kelurahan. Memang ada Perwako Nomor 30

¹⁶ indrajit

Tahun 2016 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Kota Bukittinggi namun dalam perwako tersebut belum ada penjelasan secara rinci mengenai pemanfaatan TIK di tingkat kelurahan. Dalam perwako tersebut hanya dijelaskan secara umum tentang pemanfaatan TIK untuk seluruh instansi di lingkungan pemerintahan Kota Bukittinggi.

Selanjutnya dari segi *capacity* berupa ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam dalam bidang teknologi informasi merupakan elemen yang sangat mempengaruhi dalam menerapkan *e-government* dikarenakan sumber daya manusia merupakan subjek utama yang akan menjalankan penerapan *e-government*. Namun dilapangan peneliti melihat bahwa ketersediaan sumber daya manusia di kelurahan yang memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi masih sangat sedikit. Hal ini dapat dilihat dari strata pendidikan pegawai kelurahan serta kompetensi dan kemampuan pegawai dalam bidang teknologi.

Selain itu masih kurang memadainya infrastruktur yang disediakan. Hal ini salah satunya dapat dilihat dari ketersediaan infrastruktur dalam penerapan sistem informasi pelayanan publik melalui *website* di Kelurahan Kubu Gulai Bancah yaitu infrastruktur teknologi seperti *server* yang digunakan sering *down* dan mengalami masalah sehingga ketika *website* yang disediakan mengalami masalah maka masyarakat tidak bisa mengajukan surat yang dibutuhkan secara *online*.

Selanjutnya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan sistem yang baru juga menjadi kendala dalam penerapan sistem ini. Hal ini dilihat dari masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang keberadaan sistem yang baru.

Padahal sosialisasi kepada pemerintah maupun masyarakat sangatlah perlu dilakukan untuk mendukung penerapan *e-government* di suatu daerah.

Kemudian pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari nilai atau besaran manfaat yang didapat. Penerapan *e-government* tentu akan memiliki manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana. Hakikat keberadaan pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Dalam hal pelayanan tidak bicara mengenai kuantitas melainkan juga kualitas yang diberikan. Adapun nilai manfaat yang didapat melalui ketersediaan penerapan *e-government* melalui *website*, Layanan SMS Center, pelayanan sms center, dan aplikasi OpenSID ialah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien.

Berdasarkan teori yang dijabarkan menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* maka ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh dalam menerapkan *e-government* pada sector public. Menurut peneliti teori ini lebih relevan dengan fenomena yang terjadi di Kota Bukittinggi. Maka dari itu judul penelitian ini adalah “Analisis Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kota Bukittinggi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang digambarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi“ ditinjau dari elemen sukses pengembangan *e-government*”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sejauhmana Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan jenjang S1 di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- b. Bagi Universitas Andalas Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Andalas khususnya mahasiswa jurusan Administrasi Publik.
- c. Bagi Kota Bukittinggi Penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat terutama pelayanan kelurahan.

