

AGRAPANA

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Vol. 1, No. 1, Maret, 2024

Tersedia online di: <https://e-journal.fisipol-undar.ac.id/index.php/agrapana>

Implementasi *E-Government* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Online di Kabupaten Jombang

Indriani Astutik¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Darul 'Ulum

*korespondensi: Indrianiastutik2001@gmail.com

Abstrak

Penerapan e-government oleh Pemerintah Kabupaten Jombang merupakan sebuah terobosan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Di mana pemerintah setempat memanfaatkan teknologi dan informasi berupa pembuatan website. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi e-government dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis online yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka dari berbagai sumber yang relevan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model interaktif mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan verifikasi atau kesimpulan. Studi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Jombang menerapkan e-government melalui sejumlah website mengenai pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat setempat, antara lain: LPSE, E-Litbang, Perizinan Online (OSS), Berkadang, Urus KTP, dan Siap ASN. Implementasi e-government oleh Pemerintah Kabupaten Jombang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik, meskipun masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya.

Kata kunci: e-government; implementasi; Pemerintah Kabupaten Jombang

Abstract

The implementation of e-government by the Jombang Regency Government is a breakthrough to improve public services to the community. Where the local government utilizes technology and information in the form of creating websites. The purpose of this research is to determine the implementation of e-government in efforts to improve online-based public services that have been implemented by the Jombang Regency Government. This research uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of literature studies from various relevant sources. The data obtained is then analyzed using an interactive model including data reduction, data presentation, and drawing verification or conclusions. This study shows that the Jombang Regency Government implements e-government through a number of websites regarding public services that can be accessed by the local community, including: LPSE, E-Litbang, Perizinan Online (OSS), Berkadang, Urus KTP, dan Siap ASN. The implementation of e-government by the Jombang Regency

Government makes it easier for the public to obtain public services, although obstacles are still found in its implementation.

Keywords: e-government; implementation; Pemerintah Kabupaten Jombang

PENDAHULUAN

Berbagai macam bidang pelayanan dalam kehidupan kini bisa diimplementasikan dengan memanfaatkan serta mengakses jaringan teknologi. Penerapan e-government merupakan langkah yang perlu dan praktis. Masyarakat harus diberdayakan melalui peningkatan akses terhadap informasi, pelayanan masyarakat dari pemerintah akan ditingkatkan, dan hubungan bisnis publik akan diperkuat sebagai hasil dari penerapan e-government meningkatkan pelayanan pemerintah kepada warganya, meningkatkan administrasi pemerintah secara lebih efektif, dan memperkuat hubungan bisnis pemerintah dalam industri yang saling terkait.

Manfaat dari penerapan konsep e-Government telah dijelaskan secara mendalam oleh dua negara besar yang memimpin penerapan konsep ini, yaitu Amerika Serikat dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair. Penjelasan rinci mengenai keuntungan penerapan e-Government bagi suatu negara adalah meningkatkan standar layanan pemerintah, transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, menurunkan biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang harus dikeluarkan oleh pemerintah dengan para pemangku kepentingannya untuk keperluan kegiatan sehari-hari. Negara-negara maju percaya bahwa penerapan e-government yang efektif akan sangat meningkatkan standar hidup seluruh warga negara. Harapan masyarakat terhadap pemerintah

telah berevolusi. Pemerintah diharapkan dapat lebih baik dalam menanggapi kebutuhan konstituenya (terutama mereka yang harus menjalankan tugas sehari-hari seperti menjalankan bisnis di pasar terbuka dan mengizinkan perdagangan bebas), meningkatkan efisiensi birokrasi dan manajemennya, dan seterusnya (Indrajit, 2022).

Menurut Indrajit (2022), pemicu adanya e-government adalah laju globalisasi yang semakin cepat secara tak terduga telah memunculkan keprihatinan mengenai masyarakat sipil, tata kelola perusahaan yang baik, perdagangan bebas, pasar terbuka, hak asasi manusia, transparansi, korupsi, dan demokratisasi. Hal-hal tersebut menjadi isu-isu utama yang harus menjadi fokus setiap negara agar tidak terasing dari dunia luar. Negara-negara tidak ingin terisolasi dari dunia luar. Di bawah pengaturan ini, fungsi pemerintah di suatu negara harus diorientasikan kembali dari yang semula bersifat internal dan berfokus pada kebutuhan domestik. Kekuasaan di suatu negara dulunya hanya terpusat pada pemerintah (sisi penawaran), namun kini kekuasaan berpindah ke masyarakat (sisi permintaan), yang mengarah pada peningkatan tuntutan masyarakat terhadap fungsi pemerintah (karena mereka harus dapat bersosialisasi).

Tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja pemerintah meningkat (karena warga negara membutuhkan suasana yang bersahabat untuk hidup berdampingan dengan warga negara lain; ini adalah tugas pemerintah. Data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan langsung disebarkan ke

seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik berkat kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) yang sangat pesat. wilayah di dunia dalam hitungan detik.

Manfaat teknologi akan memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana pemerintah beroperasi di era modern dan melayani warganya, karena banyak komponen dan tugas pemerintahan tradisional telah digantikan secara langsung. Pemerintah harus mulai menyelidiki fenomena ini agar dapat menempatkan diri secara tepat dan berhasil mengubah perannya. Masyarakat dapat melihat adanya kesenjangan dalam standar kualitas penyediaan layanan karena peningkatan kinerja sektor komersial tidak diimbangi oleh sektor publik.

Di Indonesia, istilah e-government mengacu pada jenis kegiatan pemerintah tertentu yang menggunakan telekomunikasi, teknologi informasi, dan internet untuk mempromosikan dan memfasilitasi hubungan yang damai, adil, dan saling mendukung antara pemerintah, komunitas bisnis, dan masyarakat. E-government dalam bentuk yang paling sederhana merupakan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, jenis hubungan baru dapat dikategorikan menjadi setidaknya empat kategori menurut Wirawan (2020a), antara lain:

a. Government to Citizens

Aplikasi e-government dalam tipe ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.

b. Government to Business

Tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entity yang berorientasi profit.

c. Government to Government

(G-to-G) Aplikasi e-government juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (government to government) untuk memperlancar kerja sama, baik antar negara atau kerjasama antar elit-elit negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

d. Government to Employees

Tipe aplikasi G-to-E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan.

Salah satu metode untuk melakukan perbaikan pelayanan penerapan tata kelola elektronik adalah dengan meningkatkan kualitas personil publik. Penerapan Elektronik menggunakan pemerintahan elektronik memiliki banyak keuntungan, tetapi juga menyesuaikan dengan perkembangan zaman, menjadi semakin maju. Memanfaatkan Sistem Pemerintahan Elektronik untuk memberikan pelayanan publik dapat mengefektifkan prosedur pelayanan publik. Penerapan pemerintahan elektronik dapat mengatasi masalah-masalah seperti komunikasi yang buruk, waktu tunggu yang lama, pelayanan publik yang tidak terorganisir, dan kurangnya keterbukaan dalam pelayanan publik.

Pemerintah bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Dalam (Musaddad dkk., 2020). Pelayanan publik dapat ditransfer melalui birokrasi dengan menggunakan birokrasi pelayanan pada sisi output, tanpa tindakan koersif yang membebankan biaya pelayanan tambahan kepada warga negara, seperti suap, iuran sukarela, dan berbagai pungutan dalam pelayanan yang sedang berjalan. Peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan yang memiliki visi dalam penyedia pelayanan publik. Mengikuti era digital saat ini pemerintah berinovasi untuk pemberian pelayanan yang lebih baik lagi. Namun permasalahan pelayanan yang dirasa kurang memuaskan ataupun mempersulit masyarakat menjadi latar belakan pemerintah untuk membenahi pelayanan yang diberikan.

Layanan publik berbasis elektronik yang sering digunakan seperti layanan e-government, layanan digital, layanan e-publik, atau saluran situs web telah dikaitkan dengan istilah pemerintahan elektronik atau e-government. Pemerintah Indonesia juga merangkul hal ini dan mulai menggunakan teknologi. Selama epidemi COVID-19 di Indonesia, berbagai upaya dilakukan untuk menyediakan layanan publik yang sesuai dengan ketentuan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Selama pandemi, terjadi lonjakan penggunaan internet untuk membantu layanan publik dan operasional pemerintah.

Perkembangan IT jadi jalan keluar untuk meningkatkan pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi secara cepat dan akurat, hal ini

memerlukan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan, pembuatan portal yang mendukung jaringan dan keamanannya, serta pemusatan sistem dan manajemen dalam proses kinerja semua instansi pemerintah terkait.

Dengan teknologi yang ada saat ini, tidak semua SDM dapat menguasainya sehingga perlunya pemerintah mempersiapkan sarana dan prasarana yang memadai. Penyelenggara pelayanan publik meliputi pejabat, pegawai, karyawan, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi pemberi pelayanan. Masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu tujuan penerapan e-Government adalah untuk menjamin pemerintahan bebas dari KKN, mengupayakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, nilai-nilai hukum, dan partisipasi masyarakat. E-Government atau pemerintahan digital pada dasarnya mengembangkan sistem dan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dan memfasilitasi akses masyarakat (Wirawan, 2020b). Penggunaan teknologi informasi mencakup dua kegiatan yang berkaitan, yaitu:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja elektronik (*INPRES No. 3 Tahun 2003, t.t.*).
2. Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menjadikan pelayanan publik lebih mudah dan murah untuk diakses oleh masyarakat di seluruh pelosok tanah air (*INPRES No. 3 Tahun 2003, t.t.*).

Pemanfaatan e-government di Kabupaten Jombang diaatur dalam

Peraturan Bupati Jombang Nomor 15 Tahun 2019. Pemerintah Kabupaten Jombang menghadirkan inovasi pelayanan berbasis online, dengan pengembangan pelayanan yang berkualitas menjadi harapan Pemerintah Kabupaten Jombang. Melalui portal resmi Pemerintah Kabupaten Jombang memiliki beberapa website mengenai pelayanan pemerintah, diantaranya LPSE, E-Litbang, Perizinan Online (OSS), Berkadang, Urus KTP, Siap ASN. Pelayanan ini diharap dapat menjawab kebutuhan mendasar masyarakat Jombang. Oleh karena itu, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan e-government yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk menjelaskan implementasi e-Government dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Jombang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka. Sehingga sumber data penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, peraturan perundangan-undangan, serta berita online. Kemudian data yang diperoleh tersebut dianalisis menggunakan model interaktif oleh Miles, Huberman, & Saldana (2014) meliputi: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Istilah e-Government mengacu pada kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan sektor lain antara pemerintah dan pelaku ekonomi, termasuk lembaga pemerintah itu

sendiri (*Aplikasi E-Government Menuju Good Governance*, t.t.). Melalui pemanfaatan internet dan pengembangan layanan pemerintah yang berorientasi pada masyarakat, diharapkan mereka dapat mendaftarkan diri mulai dari layanan perizinan hingga pembuatan informasi identitas diri, serta layanan pengaduan di berbagai bidang dan layanan lainnya.

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2022), penerapan konsep e-Government memberikan manfaat bagi negara sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada para pemangku kepentingan (masyarakat, bisnis, industri), terutama efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan di berbagai bidang kehidupan berbangsa dan bernegara;
2. Memperkuat transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan negara sebagai bagian dari penerapan konsep tata kelola pemerintahan yang baik;
3. Hal ini secara signifikan mengurangi keseluruhan biaya administrasi, relasi dan interaksi yang harus ditanggung oleh pemerintah dan para pemangku kepentingan dalam kegiatan sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk bekerja sama dengan para pemangku kepentingan untuk mengembangkan sumber-sumber pendapatan baru;
5. Merespons perubahan dan tren global, dan menciptakan lingkungan sosial baru yang

- dapat merespons isu-isu dengan cepat dan akurat; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya sebagai mitra pemerintah dalam membentuk kebijakan publik yang adil dan demokratis.

E-Government merupakan perubahan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan pemangku kepentingan. Namun, pemerintah juga perlu memperhatikan perubahan hubungan yang diakibatkannya. Pemerintah menitikberatkan pada pola pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi pembangunan saat ini sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan dimanapun.

Peran Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai Pemegang Kebijakan

Pemerintah memainkan peran penting dalam proses politik karena mereka terlibat dalam perumusan kebijakan dan dapat mempengaruhi rancangan, implementasi, dan hasil kebijakan. Efektivitas organisasi pemerintah sebagai penyedia layanan menjadi penting karena e-government tidak hanya mencakup pemerintah dan masyarakat, namun juga aktor-aktor lain yang mempunyai kewenangan dan kapasitas untuk berkolaborasi guna mencapai tujuan yang diinginkan (Wargadinata, 2021).

Pemerintah sebagai administrator mempunyai tanggung jawab untuk mengedukasi masyarakat. Partisipasi dalam pemerintahan demokratis memperkuat karakter moral, empati, pemahaman akan kebutuhan orang lain, dan kemampuan untuk menggabungkan hal-hal tersebut dalam tindakan kolektif. Ketika diterapkan dapat menciptakan lingkungan dialog dan kesepakatan di mana dapat saling berkesinambungan bersama. Administrator

bertindak tidak hanya sebagai konsultan tetapi juga sebagai penasihat (Setijaniningrum, 2017).

Pemerintah sebagai pemangku kepentingan dalam setiap aspek pembuatan kebijakan. Peran pemerintah membuat inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelaksanaan e-gorverment di pemerintahan Jombang sebagai wujud inovasi pelayanan dapat mempermudah, mempersingkat, mengurangi praktik KKN. Pemerintah bertugas menyediakan infrastruktur jaringan internet kepada institusi lain di wilayah Kabupaten Jombang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang. Peran pemerintah sebagai pengambil kebijakan dalam memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat lokal sangatlah penting.

Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan pemerintah Kabupaten Jombang berupa pelayanan unggulan yang diterapkan menggunakan sistem online sebagai berikut:

Pelayanan LPSE Kabupaten Jombang

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah pengelolaan IT yang memfasilitasi bidang pengadaan barang dan jasa secara elektronik, dengan hal tersebut dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar, mendorong persaingan usaha yang sehat dan efisiensi proses pengadaan, mendukung proses pengawasan dan audit, serta meningkatkan kualitas barang dan jasa. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Pasar Secara Elektronik untuk Pengadaan Barang dan Jasa, LKPP dapat bekerja sama dengan UKPBJ dan para pelaku ekonomi.

Ruang lingkup layanan LPSE meliputi perencanaan pengadaan, persiapan pengadaan, pemilihan penyedia, penyelesaian kontrak, pelaksanaan konstruksi, manajemen penyedia, dan katalog elektronik (*PERPRES No. 16 Tahun 2018*, t.t.). LPSE terhubung dengan perencanaan, penganggaran, pembayaran, manajemen aset, dan sistem informasi lainnya. Aplikasi ini telah digunakan di seluruh Indonesia, tetapi setiap daerah mengelola layanannya di masing-masing kabupaten, salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Jombang.

Dengan pelayanan LPSE masyarakat dapat memantau pembangunan yang sedang dilakukan di kabupaten jombang. Transparansi mulai dari perencanaan yang dilakukan, alokasi anggaran digunakan untuk pembangunan di berbagai bidang, sumber anggaran, kerja sama pemerintah dengan perusahaan yang mendaftarkan tendernya, pelaporan keseluruhan. LPSE ini salah satunya memuat izin tender perusahaan untuk pembangunan di wilayah Kabupaten Jombang. Dengan e-government yang dilakukan pemerintah Jombang melalui website LPSE ini peningkatan transparansi keuangan pemerintah untuk pembangunan yang dapat diakses mudah oleh masyarakat.

E-Litbang

E-litbang adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman baru serta mengembangkan aplikasi praktis dari nilai dan konteks ilmiah baru, atau bentuk baru pengelolaan internal Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan pemerintah daerah. Kegiatan tersebut memiliki beberapa tingkatan evaluasi, antara lain: penelitian regional, pengembangan regional, dan inovasi regional. E-litbang adalah pengembangan pengetahuan dan

teknologi dalam meningkatkan fungsi, kegunaan, dan menggunakan prinsip dan teori ilmiah yang telah ditetapkan. Hal ini diharapkan dapat mendorong terciptanya teknologi-teknologi baru yang berkaitan dengan politik dalam negeri.

Pemerintah menciptakan E-litbang mencakup penggunaan IT dalam pengelolaan urusan pemerintahan serta mendorong pemerintah untuk mengadopsi konsep pengelolaan di dalam pemerintahan yang baik. Seperti halnya BAPPEDA Kabupaten Jombang, pemerintah daerah terus mendorong inovasi baik dalam pembangunan daerah maupun pelayanan publik melalui E-Litbang. Melalui penggunaan E-Litbang, rekomendasi dari hasil penelitian dapat ditindaklanjuti dan penelitian atau pengembangan lebih lanjut biasanya dapat dilakukan untuk mencapai efek positif. Selain itu, E-Litbang juga berfungsi sebagai sarana untuk menerima berbagai saran, informasi, dan ide-ide inovatif dari para pemangku kepentingan dan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Jombang akan lebih mengembangkan kemampuan kreativitas dan inovasi masyarakat Jombang, memperkuat daya saing masyarakat, serta mengembangkan budaya kreasi dan inovasi yang ditandai dengan munculnya identitas daerah sebagai produk unggulan IPTEK. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan memperkuat masyarakat dalam menghadapi tantangan global.

Mengingat situasi yang ada di wilayah Jombang saat ini, keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan penelitian dan pengembangan memerlukan upaya koordinasi yang lebih besar. Sejalan dengan amanat kebijakan nasional, Kebijakan Pembangunan Daerah Kabupaten Jombang tahun 2018-2023 menekankan pada peningkatan inovasi dalam

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, maka melalui kegiatan Penganugerahan Kreativitas dan Inovasi Masyarakat (Krenova) Kabupaten Jombang Tahun 2021 ini, Pemerintah Kabupaten Jombang berupaya untuk memberikan motivasi, semangat, promosi, dan penghargaan kepada masyarakat dalam mengembangkan kreativitas dan inovasi baik di tingkat teknis maupun di tingkat masyarakat (*E-Litbang | Bappeda Kabupaten Jombang*, t.t.). Dalam website e-litbang masyarakat dapat berkompetisi untuk karya tulis ilmiah tentang arah pembangunan di daerah Jombang.

Pelayanan OSS

Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan layanan perizinan berusaha berbasis risiko yang dibuat oleh pemerintah dan dapat diakses oleh masyarakat secara online. Layanan OSS diluncurkan pada Agustus 2021 oleh Presiden Joko Widodo dan digunakan oleh pelaku ekonomi, kementerian/lembaga, pemerintah daerah, pengelola kawasan ekonomi khusus (KEK), dan pengelola kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas (KPPBB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, perizinan berusaha adalah perolehan izin oleh pelaku ekonomi untuk mendirikan dan menjalankan usaha dan kegiatan. Izin usaha berbasis risiko adalah izin usaha yang diberikan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Pemberian izin usaha untuk mendorong kegiatan kewirausahaan adalah tindakan hukum kepada pelaku ekonomi untuk mendorong kegiatan kewirausahaan. Badan Pengelola dan Penyelenggaraan OSS (selanjutnya disebut Badan OSS) adalah lembaga negara yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi

penanaman modal (*PP No. 5 Tahun 2021*, t.t.).

Pemerintah melaksanakan e-government pada bidang perekonomian untuk membantu usaha yang dijalankan masyarakat dengan bertujuan meningkatkan Pelaksanaan penerbitan izin usaha yang lebih efektif dan mudah, serta transparansi kegiatan usaha, penanaman modal, dan kegiatan usaha melalui pemantauan yang terstruktur dan bertanggung jawab atas ketentuan peraturan.

Pemerintah Jombang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dikutip dari ungkapan operator DPMPTSP pada awal peresmian di pemerintah jombang bahwa,

“Persetujuan di masa depan akan menjadi perdagangan berbasis risiko, bukan perdagangan berbasis persetujuan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan perizinan dengan membagi kegiatan usaha menjadi tiga kelompok usaha risiko rendah, risiko menengah, dan risiko tinggi. Kelas menengah kemudian dibagi menjadi dua bagian: kelas menengah bawah dan kelas menengah atas” (Mamduh, 2021).

Peningkatkan pengetahuan dan pemahaman para pelaku ekonomi khususnya pengusaha kecil dan pemasaran. Sebanyak 70 orang berpartisipasi dalam acara pertukaran ini, termasuk 40 perwakilan dari badan usaha ekonomi dan 30 perwakilan dari dinas teknis. Menurut Kepala DPMPTSP, “Hal ini agar para pemangku kepentingan dunia usaha dapat mengetahui persyaratan yang dibutuhkan saat memproses persetujuan risiko tinggi, menengah, dan rendah” (Mamduh, 2022).

Adapun hasil temuan dari tinjauan pustaka jurnal tentang implementasi sistem OSS di Kabupaten Jombang, terdapat

kendala dalam regulasi dimana terdapat perubahan penyederhanaan perizinan dari PP Nomor 24 Tahun 2018, dimana perizinan terintegrasi secara online, terintegrasi secara elektronik, terdapat 2 (dua) perizinan untuk kegiatan perdagangan, yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Usaha Toko Modern (IUTM). SIUP digunakan sebagai kegiatan perdagangan umum, sedangkan IUTM diperuntukkan bagi kegiatan umum. Perusahaan kami berdagang dengan sistem swalayan dan menjual berbagai jenis produk, dengan bentuk eceran berupa minimarket, supermarket, department store, dan hypermarket, serta grosir berupa perkulakan. Penyediaan layanan perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik untuk entitas yang melakukan segala bentuk kegiatan komersial telah diperbarui, untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Permasalahan lainnya pada SOP adalah penetapan prosedur manajemen lisensi dan mengambil langkah-langkah untuk menyediakan layanan lisensi dengan berkualitas serta menerapkan standar kendali mutu (Rini, 2023). Penggunaan system OSS masih berjalan hingga saat ini dipemerintahan Jombang.

Pelayanan Urus KTP

Pelayanan kependudukan berbasis online di Kabupaten Jombang, dalam mempermudah pelayanan diterima baik oleh masyarakat. Sebuah gagasan yang inovatif dari DISPENDUKAPIL Jombang guna memfasilitasi masyarakat jombang dalam hal kepengurusan KTP elektronik baru, rusak, hilang. Seiring kemajuan teknologi yang memudahkan pekerjaan, pengelolaan KTP online tahun 2021 beralih ke inovasi Ning Yaonah, dan website tidak hanya mencakup KTP tetapi juga berbagai layanan seperti kartu keluarga, akta

kelahiran, akta kematian, dan sebagainya. Website resmi KTP Urus sudah tidak dapat diakses lagi, namun fitur-fitur pada website tersebut masih tercatat belum diperbarui oleh Pemerintah Kabupaten Jombang. Berdasarkan temuan majalah sebelumnya, hasil yang didapat dari konversi website KTP Urus ke Ning Yaonah tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena tidak memahami cara pengiriman data dan besarnya file yang akan dipindai dapat mengunggahnya. Layanan-layanan ini diperluas sebagai respons terhadap covid berlangsung selama dua tahun ini, sehingga masyarakat dapat mengelola layanan mereka secara online tanpa harus meninggalkan rumah (Saputri & Meirinawati, 2022).

Pemerintah Kabupaten Jombang juga mensosialisasikan KTP digital. Dimana kita hanya perlu mengunduh aplikasi dan mendaftar, namun verifikasi masih manual ke Dispendukcapil. Beralihnya ke digital merupakan kemajuan, namun perlu dipahami jika tidak semua warga jombang dapat mengoperasikan akses digital tersebut. Pemerintah Jombang tetap melayani offline untuk masyarakat yang tidak paham pada akses digital.

Pelayanan Siap ASN

Pelayanan ini diperuntukan untuk ASN di Pemerintah Kabupaten Jombang. Aplikasi Siap ASN ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepegawaian sekaligus efisiensi sumber daya. pelayanan digital melalui aplikasi Siap ASN dilakukan di beberapa sektor seperti pelayanan pensiun bagi PNS yang telah mencapai batas usia, maka pengajuan dilakukan secara online. Adapun pelayanan kenaikan gaji berkala yang diperoleh PNS dan setiap 2 (dua) tahun sekali yang juga dilakukan secara digital. Pelayanan kenaikan pangkat,

pelayanan kartu istri atau suami dan kartu pegawai, pelayanan taspen maupun pelayanan izin belajar juga dilakukan melalui online dengan menggunakan Siap ASN (*BKDPP Jombang Tingkatkan Pelayanan Melalui Aplikasi SIAP ASN - Radar Jombang*, t.t.)

KESIMPULAN

Pemanfaatan IT menjadi terobosan untuk meningkatkan kualitas layanan demi terciptanya birokrasi yang baik. Mengingat saat ini terdapat teknologi yang belum mampu menangani seluruh sumber daya manusia, maka perlu adanya kesiapan pemerintah mulai dari SDM, birokrasi, dana yang dikerahkan, sarana dan prasarana, hingga kesiapan mengadopsi e-Government. Tercapainya keterpaduan, sinkronisasi, dan sinergi dalam penyelenggaraan data elektronik. Memastikan koordinasi dan tidak berubah-ubah antara pemerintah, merencanakan, menganggarkan, melaksanakan, pengelolaan, pemantauan, serta optimalisasi peran masyarakat dalam penerapan e-government. Pemerintah Kabupaten Jombang menghadirkan inovasi pelayanan berbasis online yaitu sejumlah website mengenai pelayanan pemerintah, diantaranya LPSE, E-Litbang, Perizinan Online (OSS), Berkadang, Urus KTP, dan Siap ASN. Pelaksanaan pelayanan digital tentu ada kendala, namun juga memudahkan untuk pemerintah dan masyarakat.

SARAN

Pemerintah, masyarakat maupun pemangku kepentingan lainnya perlu melakukan kolaborasi dalam pemanfaatan teknologi dan informasi di bidang pelayanan publik, salah satunya adalah membangun wawasan atau pengetahuan melalui sosialisasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Aplikasi E-Government Menuju Good Governance*. (t.t.). Diambil 17 Februari 2024, dari <https://sulselprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance>.
- E-Litbang | Bappeda Kabupaten Jombang*. (t.t.). Diambil 18 Februari 2024, dari <https://e-litbang.jombangkab.go.id/kajian/detail?d=3&k=KAJ-2022-0000012>.
- Indrajit, R. E. (2022). *Electronic Government*. <https://oer.perpusnas.go.id/handle/123456789/51>.
- INPRES No. 3 Tahun 2003*. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 17 Februari 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>.
- Mamduh, R. (2022). *DPMPTSP Sosialisasikan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko OSS-RBA bagi UMKM - Radar Jombang*. <https://radarjombang.jawapos.com/nasional/661012025/dpmptsp-sosialisasikan-perizinan-berusaha-berbasis-risiko-ossrba-bagi-umkm>.
- Mamduh, R. (2021, Mei 28). *DPMPTSP Bakal Uji Coba OSS RBA - Radar Jombang*. *DPMPTSP Bakal Uji Coba OSS RBA - Radar Jombang*. <https://radarjombang.jawapos.com/politik-pemerintahan/661001663/dpmptsp-bakal-uji-coba-oss-rba>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Eds. 3. USA: Sage Publications, Inc.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020).

- Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
<https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>.
- PERBUP Kab. Jombang No. 15 Tahun 2019. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 17 Februari 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/121062/perbup-kab-jombang-no-15-tahun-2019>.
- PERPRES No. 16 Tahun 2018. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 18 Februari 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/73586/perpres-no-16-tahun-2018>.
- PP No. 5 Tahun 2021. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 18 Februari 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/161835/pp-no-5-tahun-2021>.
- Rini, R. W. (2023). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha secara Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jombang. *Justicia Journal*, 12(1), 131–150.
<https://doi.org/10.32492/jj.v12i1.12110>.
- Saputri, S., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. *Publika*, 123–134.
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p123-134>.
- Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Airlangga University Press (AUP).
<https://repository.unair.ac.id/97698/>.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- UU No. 25 Tahun 2009. (t.t.). Database Peraturan | JDIH BPK. Diambil 16 Februari 2024, dari <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Wargadinata, E. L. (2021). Hubungan dan Peran Pemangku Kepentingan Program Smart-Kampung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(1), Article 1.
<https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i1.1449>
- Wirawan, V. (2020a). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), Article 1.
<https://doi.org/10.18196/jphk.1101>.
- Wirawan, V. (2020b). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), Article 1.
<https://doi.org/10.18196/jphk.1101>.