

***E – Government* di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Annisaa Nurlaila Imania; Tiyas Nur Haryani

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: annisaanurlaila@student.uns.ac.id

Abstrak

Tuntutan masyarakat dalam terciptanya *good government* di era globalisasi, memunculkan layanan *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan analisis simak dokumen. Dimana dokumen yang akan di analisis adalah dokumen pada studi literature, berita, dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang akan dikaji pada penerapan *e-government* di Kota Surakarta. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan *e-government* di Kota Surakarta telah sesuai dengan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang termaktup dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kata Kunci: e-goverment, pelayanan administrasi, pelayanan public, SPBE

Pendahuluan

Isu *good governance* semakin berkembang di era reformasi dan semakin membuka ruang demokrasi bagi keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara konseptual, kata *good* dalam *good governance* mengandung pemahaman aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya (Wahab & Arsyad, 2015).

Sejalan dengan berkembangnya isu *good governance* yang diiringi

dengan perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi turut memberi pengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas

keperintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan (Atthahara, 2018).

Untuk menjawab tuntutan masyarakat dalam terciptanya good government di era globalisasi, maka muncul layanan *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Singkatnya, salah satu tujuan dari *e-government* adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Dimana, diperlukan komitmen yang serius dari pemerintah untuk memerikan birokrasi yang baik.

Wahab & Arsyad (2015) menjelaskan bahwa implementasi *e-government* akan mentransformasi tatanan birokrasi yang kaku menjadi kompleks dan dinamis guna memfasilitasi berbagai bentuk interaksi dengan pihak lain. Dalam proses ini, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan TIK 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 kesemua informasi dan layanan publik yang harus disediakan agar dapat terwujud *good governance*. Adapun beberapa faktor yang berperan penting dalam mensukseskan penyelenggaraan *e-government*, yakni

ketersediaan sumber daya manusia, kelembagaan, infrastruktur, serta regulasi yang komprehensif. Salah satu regulasi yang mengaturnya adalah Perpres No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Adanya *e-government*, memberikan tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif. Tantangan pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang responsif melahirkan inovasi-inovasi pelayanan dengan basis elektronik. Menurut Said (2007, h.27) (dalam Sutrisno, Zauhar, & Said, 2015) mengartikan inovasi sebagai perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi. Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang turut menggunakan elektronik dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Hal ini terbukti bahwa Kota Surakarta mampu menjadi salah satu kota paling inovatif di Indonesia yang mendapat predikat sebagai Pemerintah Daerah Inovatif sepanjang tahun 2017, dengan penghargaan Innovative Government Award (IGA) 2017 dari Kementerian Dalam Negeri atas inovasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik (Aosgi, 2017).

Penelitian tentang penerapan *e-government* sudah pernah dilakukan di beberapa daerah di Indonesia, seperti yang dilakukan oleh Nunik Retno Herrawati (2014) dalam Jurnal Ilmu

Sosial yang berjudul Penerapan *e-Government* Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten/Kota di Jawa Tengah), lalu penelitian yang dilakukan oleh Marudur Pandapotan Damanik (2017) dalam Jurnal Studi Komunikasi dan Media yang berjudul *e-Government* dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)

Penelitian tentang standar *e-government* menurut kajian isi kebijakan nampak belum ada, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dikaji dengan rumusan masalah “Bagaimana penerapan *e-government* di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)?”

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi & Martini, 1996:73). Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar, 2013: 28). Data disajikan dalam bentuk narasi, sedangkan teknik pengumpulan data

yang digunakan adalah dengan melakukan analisis simak dokumen. Dimana dokumen yang akan di analisis adalah dokumen pada studi literature, berita, dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang akan dikaji pada penerapan *e-government* di Kota Surakarta.

Hasil dan Pembahasan

A. E-Government

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *e-government* adalah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan public secara lebih baik. Depkominfo (dalam Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *e-government* adalah pelayanan public yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). Sedangkan menurut (Forman, 2005) dalam (Nugraha, 2018), *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan.

Hardjaloka (2014:436-438) mengatakan terdapat beberapa peluang dengan diterapkannya *e-government*. Beberapa diantaranya adalah:

1) Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mengurangi biaya

Dengan menerapkan *e-government* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan public melalui layanan yang tepat waktu, cepat, dan pelayanan yang merata kepada seluruh pengguna layanan tanpa adanya diskriminasi. Hal ini dikarenakan, *e-government* menggunakan aplikasi berbasis internet yang dapat melakukan pengumpulan, transmisi, penyediaan data, dan komunikasi dengan pengguna secara cepat. Dengan adanya pelayanan public yang efektif dan efisien maka akan mengurangi biaya operasional pemerintah.

2) Meningkatkan pelayanan

Layanan public yang fokus pada pengguna layanan merupakan inti dari reformasi pelayanan public saat ini. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan maka harus dilakukan integrasi *e-government* antar lembaga pemerintahan baik di tingkat pusat ataupun daerah. Dengan adanya integrasi maka pengguna layanan dapat mengakses satu website untuk seluruh jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

3) Meningkatkan partisipasi masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai hak untuk berpendapat dan dengan menerapkan *e-government* maka masyarakat dapat berpartisipasi dalam memberikan saran dan masukan dalam rangka peningkatan pelayanan

pemerintah. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam *e-government* juga dapat berkembang menjadi e-democracy dimana masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung melalui media online untuk memilih para pejabat duduk di pemerintahan.

4) Meningkatkan transparansi dan mengurangi korupsi.

Dalam menerapkan *e-government* maka masyarakat dapat mengakses segala informasi tentang pemerintah yang dipublikasikan melalui website seperti publikasi rapat, anggaran dan pengeluaran, dan lainnya. Dengan demikian, *e-government* turut meningkatkan transparansi dalam pemerintahan sehingga dapat memberantas korupsi serta masyarakat dapat turut melakukan control atas kegiatan pemerintah.

Secara kebijakan, pemerintah mengatur *e-government* di Indonesia dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Diterangkan dalam pasal 2 Perpres ini, Prinsip SPBE antara lain:

- a) Efektivitas, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung

SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.;

- b) Keterpaduan, merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE;
- c) Kestinambungan, merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus-menerus sesuai dengan perkembangannya;
- d) Efisiensi, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna;
- e) Akuntabilitas, merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE;
- f) Interoperabilitas, merupakan koordinasi dan kolaborasi antar proses bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE; dan
- g) Keamanan, merupakan kerahasiaan, keaslian, dan kenirsangkalan (*nonrepudiation*) sumber daya yang mendukung SPBE.

Dijelaskan dalam pasal 3 bahwa Perpres No.95 Tahun 2018 meliputi:

- a) Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bertujuan untuk memastikan penerapan unsur-unsur SPBE secara terpadu. Unsur-unsur tersebut meliputi, Rencana Induk SPBE Nasional, Arsitektur SPBE, Peta

Rencana SPBE, Rencana dan Anggaran SPBE, Proses Bisnis, Data dan Informasi, Infrastruktur SPBE, Aplikasi SPBE, Keamanan SPBE, dan Layanan SPBE;

- b) Manajemen SPBE, meliputi manajemen risiko, manajemen keamanan informasi, manajemen data, manajemen asset teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, manajemen pengetahuan, manajemen perubahan, dan manajemen layanan SPBE;
- c) Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi, terdiri atas audit Infrastruktur SPBE, audit aplikasi SPBE, dan audit keamanan SPBE;
- d) Penyelenggara SPBE, untuk meningkatkan keterpaduan pelaksanaan Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, dan Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta pemantauan dan evaluasi SPBE nasional dibentuk Tim Koordinasi SPBE Nasional.
- e) Percepatan SPBE, untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dilakukan percepatan SPBE di instansi pusat dan pemerintah daerah. Percepatan dilakukan dengan membangun Aplikasi Umum dan Infrastruktur SPBE Nasional

- untuk memberikan Layanan SPBE; dan
- f) Pemantauan dan evaluasi SPBE, bertujuan untuk mengukur kemajuan dan meningkatkan kualitas SPBE di instansi pusat dan pemerintah daerah.

Diterbitkannya Perpres No.95 Tahun 2018 menandai perwujudan reformasi birokrasi. Karena SPBE atau biasa disebut *e-government* merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisasi kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

B. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Surakarta

Dalam pasal 42 pada Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Layanan SPBE terdiri atas layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, dan layanan public berbasis elektronik.

a. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

Disebutkan dalam pasal 42 ayat 2 Perpres No. 95 Tahun 2018, bahwa Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Instansi Pusat dan

Pemerintah Daerah. Disebutkan pula dalam pasal 43 ayat 1 bahwa Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2) meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik diterapkan dengan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Umum, dimana Aplikasi Umum ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan penerapannya di kota Surakarta, antara lain:

1. E-Planning

E-planning adalah salah satu bagian dari *e-government* dibidang perencanaan. *E-planning* atau Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah adalah sebuah alat penyusunan RPJMD, Renstra, RKPD, Renja Pemerintah Daerah agar dapat terselesaikan dengan mudah, cepat, tepat dalam penyusunan dokumen perencanaan sebagaimana diamanatkan dalam Permendagri No. 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah

Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (Paat, Tuju, & Kalalo, 2018). Dengan adanya alat bantu *e-planning*, BAPPEDA dapat memaksimalkan sistem yang mampu menyajikan analisa secara informatif bagi para pemangku kepentingan.

Kota Surakarta turut menggunakan *e-planning* atau Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah dalam proses perencanaan dan penyusunan RPJMD, Renstra, RKPD, maupun Renja Pemerintah Daerah. Sistem tersebut dapat diakses melalui situs website <http://sippd.surakarta.go.id/>.

Selanjutnya, hasil dari RPJMD, Renstra, RKPD, maupun Renja Pemerintah Daerah Kota Surakarta dapat dilihat dalam situs website <http://bappeda.surakarta.go.id/>

2. E-Budgeting

E-budgeting merupakan sebuah sistem keuangan yang disimpan secara *online* dengan tujuan transparansi bagi setiap pihak. Sistem ini diterapkan sebagai dokumentasi penyusunan anggaran di sebuah daerah. Melalui penggunaan *e-budgeting* dalam sektor pemerintahan diharapkan mampu memproteksi pelaksanaan penganggaran di Indonesia. Setiap orang juga bisa mengakses data-data anggaran yang disusun oleh sebuah pemerintah daerah

sehingga diharapkan bisa mencegah upaya penggelapan dana atau kecurangan dari birokrasi setempat.

Kota Surakarta juga turut menggunakan aplikasi *e-budgeting* dalam mendokumentasikan penyusunan anggaran daerah. Dimana masyarakat juga dapat mengetahui perencanaan anggaran di setiap tahun anggaran. Hal tersebut dapat diakses melalui situs website <http://e-budget.surakarta.go.id/>.

3. E-Procurement atau Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Pengertian dari *e-procurement* menurut Udoyono (2012:128) (dalam Tuslaela, 2017) mengatakan bahwa: “*e-procurement* merupakan pengadaan barang dan jasa yang dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan *web* atau internet”. *E-procurement* atau LPSE meliputi pelelangan umum, pra kualifikasi, dan *sourcing* secara elektronik. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 16 Tahun 2018 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah, Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. Proses Pengadaan barang dan jasa yang dilakukan dengan menggunakan *e-procurement* diharapkan dapat meningkatkan kinerja, sehingga terwujud efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Dasar hukum pembentukan *e-procurement* atau Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah Peraturan

Presiden Pasal 73 Nomor 16 Tahun 2018 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Lembaga LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Layanan pengadaan Secara Elektronik. Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (<http://lpse.surakarta.go.id/>).

Layanan pengadaan barang dan jasa di Kota Surakarta menggunakan istilah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). LPSE Kota Surakarta dapat dilihat melalui situs webite <http://lpse.surakarta.go.id/>. Dalam penyelenggaraannya, LPSE Kota Surakarta bekerjasama dengan Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).

4. E-Performance atau E-Kinerja

E-performance atau e-kinerja adalah aplikasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan proses pemantauan dan pengendalian kinerja dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan kinerja unit kerja. Aplikasi ini menampilkan proses perencanaan kinerja, penganggaran kinerja, keterkaitan kegiatan/sub kegiatan dalam pencapaian target kinerja, dan monitoring serta evaluasi

pencapaian kinerja dan keuangan (<http://kemenpar.go.id/>).

Dalam menjalankan pemerintahannya, Pemerintah Kota (Pemkot) Surakarta turut menerapkan sistem aplikasi penilaian kinerja secara elektronik (e-kinerja) kepada seluruh aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan mereka. Sistem aplikasi ini dapat di unduh melalui situs website <http://pegawai.surakarta.go.id/> dengan meng-klik fitur e-kinerja. Tujuan dari aplikasi ini, antara lain (1) Mempermudah proses monitoring dan evaluasi penerapan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 tahun 2011, (2) Standarisasi penggunaan tabel referensi (unit organisasi, jabatan, uraian tugas), (3) Tersedianya Database Prestasi Kerja yang terdokumentasi yang digunakan sebagai media *information sharing antar unit*, (4) Meningkatkan efisiensi dan efektifitas, dan (5) Meningkatkan kemudahan bagi ASN (Haryono, 2016).

Terdapat berbagai fitur dalam aplikasi e-kinerja, antara lain: (1) Data tugas jabatan, (2) Data rencana kegiatan tahunan (Tapkin / POK / DPA), (3) Data SKP, (4) Data Koreksi target, (5) Data realisasi SKP prestasi kerja ASN, (6) Data hasil penilaian prestasi kerja, (7) Data rekonsiliasi jabatan ASN E-Kinerja VS SAPK, (8) Data Tugas Tambahan, (9) Data tugas belajar, (10) Data kreativitas, (11) Data jabatan SKP yang tidak sesuai dengan jabatan, (12) Data jabatan SKP yang sesuai dengan tugas jabatan, (13) Data kegiatan harian (14) Data kegiatan mingguan, (15) Data

kegiatan bulanan, (16) Data prestasi semester 1 dan semester 2, (17) Hybrid system, (18) Integrasi sistem (Haryono, 2016).

5. *E-Office*

E-office merupakan layanan aplikasi administrasi perkantoran, korespondensi surat menyurat dinas bagi setiap karyawan perusahaan / instansi secara elektronik (Juairiyah & Hendrixon, 2017). Adapun alur pengelolaan surat pada masuk *e-office*, yaitu: (1) surat diterima dari luar oleh Front Office, (2) Digitalisasi surat (scan), (3) Admin atau *Front Office* input ke sistem *paperless office*, (4) penyelesaian tugas atau closing tugas, (5) Tracking dan monitoring disposisi surat, dan (6) surat diterima oleh pimpinan dan di disposisi. Dalam penyelenggaraan pemerintahannya, Kota Surakarta turut menerapkan aplikasi *e-office*. Aplikasi *e-office* di Kota Surakarta dapat diakses melalui situs website <http://e-office.surakarta.go.id/>.

b. Layanan Publik Berbasis Elektronik

Disebutkan dalam pasal 42 ayat (3) Perpres No.95 Tahun 2018 bahwa layanan publik berbasis elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Disebutkan pula dalam pasal 44 ayat (1) Layanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal,

komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat melakukan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Khusus.

Banyak sekali layanan publik berbasis elektronik di Kota Solo diberbagai bidang, diantaranya adalah

1. Bidang pariwisata

Terdapat aplikasi khusus layanan publik bidang pariwisata di Kota Solo yaitu Aplikasi Solo Destination. Solo Destination merupakan aplikasi terintegrasi city guide, sosial media, dan pemantauan lalu lintas berbasis mobile pertama di Indonesia. Aplikasi ini pada awalnya membantu wisatawan untuk menjelajah dan menikmati indahnya Kota Solo yang merupakan kota budaya dan kuliner dengan mudah dan cepat. Bentuk inovasi ini adalah sebuah aplikasi yang berbasis *mobile phone*, aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan setiap saat dan dimanapun berada. Aplikasi Solo Destinastion bisa diunduh di *Play Store* semua telephone seluler (ponsel) OS Android. Solo Destination merupakan aplikasi khusus yang merupakan hasil kerja sama dari Dinas Perhubungan, Dinas Komunikasi dan Informatika bersama dengan Telkomsel (Dispendukcapil, Proposal Solo Destination, Solo Dalam Genggaman, 2017).

2. Bidang Kesehatan

Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Kesehatan serta melalui kerja sama dengan BPJS Kesehatan Cabang Surakarta menerapkan inovasi baru di bidang administrasi kependudukan dan kesehatan. Walikota Surakarta pun meluncurkan Program Sapu Kuwat, singkatan dari Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi. Program Sapu Kuwat merupakan program yang akan dilaksanakan secara bersama-sama oleh Dispendukcapil Kota Surakarta, Dinas Kesehatan Kota Surakarta dan BPJS Kesehatan Cabang Surakarta, dimana bayi baru lahir dari ibu kandung yang sudah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dari segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) domisili Kota Surakarta langsung aktif menjadi peserta JKN-KIS segmen PBI APBD Kota Surakarta. Dalam program ini, selain dari segi jaminan kesehatan, juga mempunyai fungsi dari segi administrasi kependudukan yakni bayi dari ibu kandung PBI ini akan mendapat lima berkas administrasi yakni Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), e-id atau Kartu JKN-KIS sementara dan buku bolo kuncoro (<http://www.jamkesnews.com>, 2019).

3. Bidang Administrasi

- Administrasi Kependudukan

Terdapat aplikasi khusus bidang administrasi kependudukan di Kota Surakarta yaitu Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman merupakan layanan public berbasis elektronik yang diperuntukkan bagi penduduk Kota Surakarta untuk memudahkan warga dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dapat melayani berbagai dokumen administrasi kependudukan, antara lain akta kelahiran dan kematian, KTP elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga), perpindahan ke luar dan ke dalam.

- Administrasi Perizinan

Terdapat Aplikasi Perizinan Elektronik Solo *Car Free Day* (ESCFD). Aplikasi ini dapat diunduh di *Play Store* semua telephone seluler (ponsel) OS Android. Dimana aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam perizinan mendirikan event yang sifatnya insidental di Solo *Car Free Day*. Perizinan Elektronik Solo *Car Free Day* merupakan inovasi dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Selain ESCFD terdapat pula aplikasi yang bernama Si Djaka (Sistem Izin Dispensasi Melalui Jalan Kota Surakarta). Kegunaan aplikasi Si Djaka adalah memberi kemudahan bagi perusahaan dan perorangan yang memiliki kendaraan berat yang biasa melakukan pengiriman ke dalam kota.

Selain itu, aplikasi ini diharapkan dapat mengantisipasi potensi adanya pungli pada proses perizinan angkutan berat masuk kota. Dalam aplikasi ini terdapat berbagai aturan seperti, jenis kendaraan angkutan berat, beban muatan, hingga rute yang dapat diambil pengemudi kendaraan berat (Mukti, 2018).

Aplikasi ini bisa diunduh melalui *Google Play Store*. Untuk aktivasi aplikasi Si Djaka dibutuhkan dua proses, pertama registrasi penggunaan aplikasi Si Djaka dan proses pengajuan perizinan dispensasi dengan aplikasi Si Djaka pada bok registrasi yang terdapat pada aplikasi tersebut. Pengguna diminta mengisi data diri pemohon dengan unggah KTP. Usai mengisi data di kolom registrasi, kemudian klik bok simpan maka data secara otomatis tersimpan. Dengan demikian, maka pemohon akan mendapatkan nama account dan password untuk dapat digunakan dalam proses registrasi aplikasi Si Djaka. Kemudian, pada saat proses pengajuan perizinan, pengguna dapat log in dengan data yang sudah teregistrasi, lalu diminta untuk mengisi data kendaraan dan mengunggah STNK, KIR, beserta mengisi form asal dan tujuan perjalanan, jenis dan nama muatan, serta tanggal pelaksanaan berlakunya izin dispensasi dan lama izin dispensasi. Selanjutnya, akan ditentukan rute angkutan barang melalui kota yang ditampilkan dalam bentuk maps arah rute. Data detail permohonan dispensasi selanjutnya dijadikan tampilan surat rekomendasi izin dispensasi dengan

meng-klik bok unduh surat izin. Tampilan surat izin tersebut selanjutnya dapat dikirim via email, *whatsapp*, *bloetooth*, maupun diunduh dalam bentuk pdf (SoloTrust.com, 2017).

- Administrasi Perpajakan

Dalam administrasi perpajakan, terdapat inovasi pelayanan public secara online. Inovasi tersebut bernama TAPE Pasar (Teknologi Aplikasi *E-Retribusi*). Dimana Dinas Perdagangan bekerjasama dengan perbankan (Bank Jateng, BTN dan BNI) membangun Sistem pembayaran retribusi secara elektronik. Aplikasi ini menjadi unik ketika pemakainya adalah para pedagang di pasar dengan umur yang cenderung tua. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diciptakan sistem e-Retribusi yang sederhana dan mudah diaplikasikan oleh pedagang. Mekanisme transaksi retribusi ini tanpa menggunakan PIN/password dengan metode tempel kartu e-retribusi (yang berisi saldo rekening pedagang) pada perangkat e-retribusi (*tapping*) dengan sendirinya proses transaksi telah dilakukan dan keluar struk sebagai bukti pembayaran retribusi. Penempatan perangkat e-retribusi ini ditempatkan disetiap Pasar Tradisional pada lokasi strategis yang sering dilalui oleh pedagang. Pembayaran retribusi secara elektronik ini diharapkan akan menjadi “mesin absen” bagi pedagang agar setiap pedagang sebelum melakukan aktifitas berdagang akan membayar retribusi terlebih dahulu. “mesin absen” bagi pedagang agar setiap pedagang sebelum melakukan aktifitas berdagang

akan membayar retribusi terlebih dahulu (Dispendukcapil, Proposal TAPE Pasar (Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar), 2018)

4. Pengaduan Masyarakat

ULAS (Unit Aduan Layanan Surakarta) merupakan jaring pengaduan berbasis internet. Dimana layanan ini dapat diakses melalui website <http://pengaduan.masyarakat.surakarta.go.id/>. Selain melalui website, ULAS dapat diakses menggunakan Aplikasi Solo Destination. Dimana terdapat berbagai pilihan aduan seperti, pungutan liar, perijinan, jalan dan drainase, perhubungan, perparkiran, BST, Traffic Light, Kesehatan, Pelayanan Kependudukan, Warga Miskin, dan Bantuan Sosial.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa, Dalam pasal 42 pada Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Layanan SPBE terdiri atas layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik terdiri atas *e-planning*, *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-performance*, dan *e-office*. Dalam penyelenggaraan pemerintahannya, pemerintah Kota Surakarta sudah menerapkan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi – aplikasi umum pada pemeritahan Kota

Surakarta. Aplikasi umum tersebut dapat mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas di Pemerintah Daerah.

Sedangkan layanan publik berbasis elektronik di Kota Surakarta ditunjukkan dengan adanya aplikasi khusus yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Aplikasi khusus tersebut diantaranya adalah Aplikasi Solo Destination, Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman, dan berbagai inovasi layanan public berbasis elektronik lainnya. Dimana aplikasi khusus tersebut telah memuat berbagai fitur pelayanan publik berbasis elektronik. Secara singkat dapat dikatakan bahwa penerapan *e-government* di Kota Surakarta telah sesuai dengan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang termaktup dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Daftar Pustaka

- Aosgi. (2017). *Surakarta Dinobatkan Sebagai Pemerintah Daerah Inovatif*. Surakarta: <http://surakarta.go.id/>.
- Atthahara, H. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 3(1), 66-77.
- Dispendukcapil. (2017). *Proposal Solo Destination, Solo Dalam Genggaman*. Surakarta: <http://organisasi.surakarta.go.id/>.
- Dispendukcapil. (2018). *Proposal TAPE Pasar (Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar)*. Surakarta: <http://organisasi.surakarta.go.id/>.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding*, 3(3), 435-452.
- Haryono, B. (2016). *E-Kinerja*. Yogyakarta: PPT Badan Kepegawaian Daerah Yogyakarta.
- Herawati, N. R. (2014). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENDORONG TERWUJUDNYA PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (Studi Penelitian Kabupaten/Kota di Jawa Tengah). *Jurnal Ilmu Sosial*, 13(2), 63-76.
- jamkesnews. (2019). *PEMKOT SURAKARTA LUNCURKAN "SAPU KUWAT"*. Surakarta: <http://www.jamkesnews.com/>.
- Juairiyah, O., & Hendrixon. (2017). Penerapan E-Office Dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus : Balitbangda Prov. Sumsel). *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 75-84.
- kemenpar. *e-performance*. Jakarta: <http://eperformance.kemenpar.go.id/>.
- Mukhtar. (2013). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press-Group.
- Mukti, A. H. (2018). *Antisipasi Pungli Angkutan Berat, Dishub Solo Luncurkan Aplikasi SI DJAKA*. Surakarta: TribunJateng.com.
- Nawawi, H., & Martini, H. M. (1996). *Penelitian Terapan* (2nd ed.). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugraha, J. T. (2018). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *JURNAL KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA*, 2(1), 32-42.
- Paat, H. P., Tuju, E. F., & Kalalo, M. Y. (2018). IPTEKS IMPLEMENTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH BERBASIS E-PLANNING PADA BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) SULAWESI UTARA. *urnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*, 2(2), 11-15.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah .

SoloTrust.com. (2017). *Begini Cara Gunakan Aplikasi Si Djaka Bagi Pengemudi Angkutan Berat di Solo.* Surakarta.

LPSE Surakarta. *Layanan Pengadaan Secara Elektronik.* Surakarta: <http://lpse.surakarta.go.id/>.

Sutrisno, M. R., Zauhar, S., & Said, A. (2015). **INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK** (Studi

Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(11), 1814-1820.

Tuslaela. (2017). **KAJIAN PENERAPAN E-PROCUREMENT DENGAN METODE KUALITATIF DESKRIPTIF KOMPARATIF PADAPT. PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK.** *Jurnal PROSISKO*, 4(2), 1-8.

Wahab, R. A., & Arsyad. (2015). Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan. *Jurnal Pekommas*, 8(1), 1-14.