

EXECUTIVE SUMMARY

RISET UNGGULAN DAERAH



**KESIAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNTUK MENDUKUNG
KABUPATEN KEBUMEN SEBAGAI *SMART CITY***

TIM:

**Dr. RINI RACHMAWATI, S.Si., M.T.
ADITYA WIDYA PRADIPTA
HADDAD AL RASYID SUKAWAN
PURNAMI PUTRI SARJANTI
ERSA LATIFAH ROSEWIDIADARI**

**BADAN PERENCANAAN DAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN**

2019

EXECUTIVE SUMMARY

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Perkembangan *information, communication and technology* (ICT) atau teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara penyediaan pelayanan publik. Perkembangan tersebut juga mempermudah cara mengakses pelayanan. Penyediaan pelayanan publik berbasis TIK dapat bersifat terintegrasi dan memudahkan bagi pengguna pelayanan sehingga dipandang lebih efektif dan efisien serta tepat sasaran. Pemerintah merupakan aktor utama dalam penyediaan layanan publik berbasis TIK.

Layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu implementasi konsep *Smart City* yang merupakan konsep pengelolaan kota dan kabupaten dengan menekankan pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Bagi kabupaten dan kota yang telah menuju dan atau yang telah terdeklarasikan sebagai *Smart City* perlu untuk memperhatikan kesiapan OPD yang terkait dengan pelayanan publik. Untuk itu penelitian ini perlu dilakukan dalam rangka untuk menemukan layanan-layanan yang terkait erat dengan masyarakat dan kesiapannya dalam hal penyediaan layanan berbasis TIK.

Pada tahun 2019 ini Kabupaten Kebumen telah terpilih sebagai kabupaten yang termasuk dalam 25 kota/kabupaten dalam gerakan *smart city* Indonesia di tahun 2019 dan merupakan 100 dari Gerakan *Smart City* Indonesia dari Kementerian Kominfo. Untuk itu penelitian tentang kesiapan pelayanan publik untuk mendukung Kabupaten Kebumen sebagai *Smart City* perlu dilakukan.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengidentifikasi OPD yang terkait dengan penyediaan layanan publik, 2) Menganalisis kesiapan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi pada masing-masing OPD yang telah teridentifikasi pada tujuan nomor 1, 3) Menganalisis *need assesment* dalam penyediaan (*supply*) dan pemanfaatan (*demand*) pelayanan publik berbasis teknologi, informasi dan komunikasi, 4) Menentukan strategi pelayanan publik yang sesuai untuk Kabupaten Kebumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif. Identifikasi dilakukan pada 26 OPD di Kabupaten Kebumen sebagai populasi yang telah teridentifikasi. Data yang dihimpun berupa data sekunder diperoleh melalui laporan serta penjelajahan terhadap website pemerintah daerah, sedangkan data primer diperoleh dengan jalan pengambilan data melalui kuesioner, *focus group discussion* dan *indepth interview* terhadap OPD terkait. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis SWOT digunakan untuk membantu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, tantangan dan peluang sebagai dasar dalam menentukan strategi untuk mengembangkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan di Kabupaten Kebumen. Strategi dapat juga berupa inovasi-inovasi yang perlu dilakukan dalam pengembangan pelayanan publik, dapat juga berupa aplikasi-aplikasi yang perlu dibuat untuk penguatan penyediaan layanan publik dan cakupan pengguna yang lebih luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan Smart City di Kabupaten Kebumen tidak lepas dari keberadaan 26 OPD sebagai sarana layanan publik sehingga implementasi layanan publik berbasis sistem teknologi dan informasi dapat mempermudah pelayanan publik yang ada di Kabupaten Kebumen. Hampir seluruh OPD telah menerapkan ICT dalam pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pendidikan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pemuda dan Pariwisata, Bagian Hukum Setda, Badan Pengelola Pendapatan Daerah, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Dinas Kelautan dan Perikanan, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Hasil penelusuran pada website dan aplikasi menunjukkan bahwa pelayanan berbasis ICT yang diberikan kepada publik memiliki beberapa kondisi dan permasalahan. Informasi yang diberikan dalam menunjang pelayanan sudah diberikan secara baik dan rinci pada beberapa jenis layanan, seperti layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sudah memiliki penjelasan secara rinci dan memiliki layanan publik berbasis ICT yang sudah cukup baik. Namun pada beberapa layanan ditemukan informasi yang kurang update atau diperlukan pembaruan pada website yang dimiliki oleh masing-masing OPD.

Pengidentifikasian kesiapan OPD dalam menghadapi *Smart City* dianalisis menggunakan tiga macam, yaitu secara struktur, infrastruktur, dan suprastruktur, termasuk didalamnya

identifikasi terkait dengan pelayanan publik dan aplikasi pendukung yang dimiliki oleh OPD yang ada di Kabupaten Kebumen. Identifikasi struktur dilakukan untuk mengetahui kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap OPD yang ada dalam mendukung pengembangan Smart City di Kabupaten Kebumen, sedangkan identifikasi infrastruktur dilakukan untuk mengetahui kesiapan infrastruktur ICT fisik yang dimiliki masing-masing OPD. Identifikasi suprastruktur berfokus pada kebijakan dan kelembagaan yang ada di masing-masing OPD di Kabupaten Kebumen, utamanya dalam menunjang program pengembangan Smart City di Kabupaten Kebumen. Tabel hasil identifikasi kesiapan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kesiapan OPD dalam menghadapi *Smart City*

No.	OPD	Kesiapan		
		Struktur	Infrastruktur	Suprastruktur
1	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	VV	VV	V
2	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	VVV	VVV	V
3	Kesatuann Bangsa dan Politik	V	V	VV
4	Dinas Kepemudaan dan Olahraga dan Pariwisata	VVV	V	V
5	Dinas Sosial dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga	VV	VVV	V
6	Sekretariat Daerah	VVV	VVV	V
7	Dinas Permukiman dan Lingkungan Hidup	VV	VVV	V
8	Badan Perencanaan dan Penelitian dan Pengembangan Daerah	VVV	V	VVV
9	Sekretariat DPRD	VVV	VVV	V
10	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan P3A	VVV	VVV	V
11	Inspektorat	VV	VVV	V
12	Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah	VVV	VVV	V
13	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	V	VVV	V
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	VV	VVV	VV
15	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	V	V	V
16	Dinas Perhubungan	VV	VVV	VVV
17	Satuan Polisi Pamong Praja	V	VVV	V
18	Dinas Kesehatan	V	VVV	V
19	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	VVV	VVV	V
20	Dinas Pendidikan	VVV	VVV	V
21	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah	VVV	VV	V
22	Dinas Komunikasi dan Informatika	VVV	VVV	V
23	Dinas Kelautan dan Perikanan	VV	V	V
24	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	VVV	VVV	VVV
25	Dinas Pertanian dan Pangan	VV	V	V

Keterangan : V = Belum Siap; VV = Cukup Siap; VVV = Sudah Siap

Hasil analisis analisis *need assesment* dalam penyediaan (*supply*) dan pemanfaatan

(*demand*) pelayanan publik berbasis teknologi, informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa Sebagian besar OPD sudah memiliki aplikasi / sistem informasi / layanan online sebagai layanan publik di Kabupaten Kebumen. Beberapa aplikasi / sistem informasi / layanan online sebagai layanan publik yang dikeluarkan adalah SIMDA Keuangan dan SIPATMA, Kebumen library access, OPAC Inlislite, i-Kebumen, SIKD, Plesir Kebumen, SIPANTI (Sistem informasi panti asuhan), e-visum, e-PKH, e-Pakubumi, sirumah, simperum, simpeg, JDIH DIVO, Pembayaran Pajak Online, e-COR BIMA dan sebagainya. Pemanfaatan aplikasi layanan publik tersebut oleh masyarakat dan internal OPD sudah dimanfaatkan dengan baik. Hal ini dapat diketahui melalui track record pelayanan online yang tersedia. Pemanfaatan secara internal oleh OPD juga ditemukan yang digunakan untuk kegiatan perencanaan anggaran, pengelolaan pendapatan daerah, dan laporan pertanggung jawaban untuk APBD. Permasalahan yang ditemukan dari beberapa OPD, yaitu terkait dengan integrasi sistem dan informasi antar OPD yang masih belum tercapai pada beberapa instansi. Selain itu, tenaga yang ahli dalam bidang TIK juga menjadi kendala bagi beberapa OPD yang masih kekurangan tenaga ahli TIK. Kondisi internet yang sering terjadi server down dan koneksi internet di daerah- daerah pelosok belum memadai menjadi kendala lain dalam pemanfaatan aplikasi / sistem informasi / layanan online di Kabupaten Kebumen.

Penciptaan strategi pelayanan publik didasarkan pada enam dimensi Smart City, yaitu *Smart Economy*, *Smart Governance*, *Smart Enviroment*, *Smart Branding*, *Smart Society*, dan *Smart Living*. Secara umum, strategi yang dapat dilakukan untuk pengembangan pelayanan publik yang mendukung Smart City secara umum, yaitu peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dengan basis TIK, integrasi sistem pelayanan berbasis TIK, Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara mengakses layanan secara online, dan peningkatan jaringan internet di semua wilayah. Keempat strategi tersebut menjadi wujud pengoptimalisasian potensi dan penyelesaian masalah dalam penggunaan ICT dalam pelayanan publik di Kabupaten Kebumen.