

Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis *One Stop Service* (Design of Public Service Model in Local Government Based on The One Stop Service)

Sumirah¹, Wing Wahyu Winarno², Hanung Adi Nugroho²

1. Pengolah Data Elektronik, Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Barat.
Jl. Sukarno-Hatta Giri Menang Gerung, Kabupaten Lombok Barat
Nusa Tenggara Barat 83363, Indonesia
E-mail: sumirah.sirahgata@gmail.com
2. Department Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi
Fakultas Teknik-Uiversitas Gadjah Mada
Jln. Grafika 2 Yogyakarta 55281 INDONESIA
E-mail: wing@mti.ugm.ac.id, adinugroho@ugm.ac.id

Abstrak

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah harus memperbaiki manajemen pelayanan yang diterapkannya. Kombinasi fungsi teknologi informasi dengan layanan pemerintah dalam layanan publik merupakan salah satu sasaran penerapan e-government. Penerapan model layanan publik yang konvensional dan tidak sesuai dengan kebutuhan akan berdampak terhadap kualitas layanan. Hal ini menjadikan layanan kurang maksimal dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. One stop service merupakan salah satu bentuk model layanan publik yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah untuk proses layanan yang lebih mudah dan lebih cepat. Model *one stop service* memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik tanpa harus mendatangi instansi pemerintah penyelenggara layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang model layanan publik pemerintah daerah berbasis *one stop service* yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dengan perangkat teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survey kepada masyarakat dan petugas layanan. Hasil survey tersebut selanjutnya menjadi acuan dalam perancangan model yang lebih sesuai dengan kondisi saat ini. Pengujian model dilakukan untuk mengetahui performa bisnis proses dan evaluasi fungsionalitas model yang dirancang. Hasil akhir dari penelitian ini adalah berupa model layanan publik untuk pemerintah daerah berbasis one stop service. Model layanan publik berbasis *one stop service* ini mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien serta kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengajuan dan penelusuran status permohonan layanan publik tanpa harus mendatangi instansi penyelenggara layanan.

Kata kunci: eksplorasi *one stop service*; e-government; layanan publik

Abstract

In order to improve the public service quality, the local government of Nusa Tenggara Barat at Municipality of Lombok Barat should have improved the public service management. The combination of information technology function with the governmental services in the public service forms. It is a goal of the application of e-government. Application of conventional public service model and unsuitable with the public user will affect to the quality services. It can be low service quality and appearance of the unsatisfaction public as a user. One stop service is one of public service model that is applied by the local government of Nusa Tenggara Barat to easy and fast the process the public services. The one stop service model possibles the public service user can access the public services without they come to the office. The aim of this research is design of public service model of the local government that based on one stop service. It possibles the public users can access the system by using information technology device as development effort of the public service quality that more efficient and effective. The method implementation of this research conducts the survey activity into the public user and the public service officer. The result survey being the reference in the design of model that more suitable at the present condition. The testing of model conducted to find the performance of the business process and evaluation of model functionality. The last result of this research is a form of public service model for the local government based on the one stop service. It is able to give the effective and efficient services and also easy to access the government system about the status of the application form and searching process of the public service without they comes to the government office.

Keywords : Exploration of one stop service, e-government; public service

Diajukan 1 September 2020; Diterima 12 Desember 2020

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government (e-Government)* menjadi salah satu isu kebijakan publik yang banyak menjadi pembicaraan. Di Indonesia *e-Government* baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun terakhir ini [1]. Pengembangan *e-Government* pada lembaga pemerintah harus mengacu pada tahapan pengembangan *e-Government* secara nasional. Pada tahap empat, penerapan *e-Government* di Indonesia difokuskan pada pembuatan berbagai aplikasi untuk layanan G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi, pengembangan proses layanan *e-Government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*) [2]. Disamping itu, *e-government* menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Modalitas tuntutan masyarakat yang diharapkan mampu dipenuhi oleh pemerintah adalah pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan, terpercaya dan mudah dijangkau secara interaktif, aspirasi masyarakat dapat didengar yang mana pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik dalam perumusan kebijakan publik. Penerapan *e-Government* harus didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi seperti *internet* dan *mobile* menuju transformasi pemerintahan [3].

Di sisi lain, percepatan implementasi birokrasi pemerintah sangat diperlukan untuk meningkatkan layanan publik. Perubahan yang dicanangkan harus memenuhi prinsip layanan publik seperti kesederhanaan prosedur, bersih, jelas waktunya, akurat, sarana dan prasarana yang cukup, aman, dipertanggung jawabkan, mudah diakses, disiplin, sopan dan ramah, bersahabat, dan nyaman [4]. Pelayanan publik menuntut bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik [5]. Di samping itu pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dapat menutup potensi terjadinya korupsi dengan sistem (sistemik) [6]. Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun *fundamental rights* [1].

One stop service merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat diterapkan oleh suatu institusi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam pengajuan layanan publik tanpa harus mendatangi institusi tersebut. *One stop service* adalah penyatuan berbagai pelayanan (yang tadinya terpisah-pisah tempatnya) ke satu tempat sehingga pengguna layanan (masyarakat) cukup datang ke satu tempat saja [7]. *One stop service* juga didefinisikan sebagai pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan. Secara administratif *one stop*

service didefinisikan sebagai sebuah satuan kerja pada tingkat pemerintah daerah yang secara khusus memberikan pelayanan untuk memproses dokumen publik yang mengandung konotasi negatif, prosedur berbelit-belit, banyak persyaratan, membutuhkan biaya tinggi, membutuhkan waktu banyak [8]. *One stop service* merupakan sebuah model layanan untuk meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang luas kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik [9]. Setelah ide *one stop service* dimasukkan ke dalam bidang administrasi, pembentukan *one stop service* menuntut organisasi pemerintah mampu melakukan proses yang sama cepat, mudah, lengkap, nyaman, mudah diakses, dan personal seperti *one-stop service* pada bidang bisnis [10]. Diperlukan untuk kerjasama dan koordinasi yang lebih baik antara organisasi pemerintah dan tingkatan yang berbeda [11]. Di Indonesia, gerakan pelayanan *one stop service* ini banyak diterapkan pada pelayanan perizinan, dalam bentuk unit pelayanan perizinan terpadu. Paling tidak, pelayanan ini dipraktekkan dalam pelayanan investasi [12]. Tetapi dalam penerapannya konsep *one stop service* memerlukan perubahan terhadap regulasi dan organisasi yang signifikan, karena penerapan ini tidak lepas dari kebutuhan dana yang cukup tinggi dan waktu yang cukup lama serta kematangan sumber daya manusia [13].

Tolok ukur yang paling sederhana dalam melihat pemanfaatan teknologi informasi dalam proses layanan publik adalah proses layanan yang masih bersifat tradisional atau manual, sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih belum efektif dan efisien karena masyarakat masih harus mendatangi suatu instansi untuk layanan publik. Faktor geografis harus menjadi perhatian pemerintah dalam penerapan model layanan kepada masyarakat. Terlebih lagi sebagian besar masyarakat sudah menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas mereka. Hal ini merupakan sebuah sumber daya yang cukup baik dan *entry point* dalam mendukung layanan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih maksimal. Keselarasan penerapan teknologi informasi dengan layanan publik sangat penting dilakukan dalam mewujudkan *good governance*.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka dalam proses pelaksanaan layanan publik yang terjadi pada pemerintah daerah sebagian besar masih dilaksanakan secara konvensional dan manual. Masyarakat masih harus mendatangi suatu instansi pemerintah penyelenggara layanan publik untuk mendapatkan informasi layanan, informasi administrasi layanan, pengajuan permohonan layanan dan penelusuran status permohonan yang pernah diajukan. Merancang sebuah model untuk layanan publik yang mudah, cepat, efektif dan efisien perlu dilakukan sehingga pelayanan menjadi lebih maksimal dalam kualitas.

1.3. Keaslian Penelitian

Rini Wijayanti, dkk. [13] meneliti tentang analisis desain teknologi informasi dan komunikasi pada penerapan model

one stop service di Indonesia dalam bidang perizinan. Ada beberapa model *one stop service* dengan bisnis proses yang berbeda dan mencoba membandingkan kelebihan dan kekurangan masing-masing model kemudian memberikan rekomendasi untuk digunakan saat ini. Kemudian penelitian ini juga memandang perlu elemen-elemen desain teknologi informasi dan komunikasi digabungkan kedalam bisnis proses untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga menjadi lebih transparan, cepat, disiplin dan akurat. Penelitian ini lebih bersifat administratif, terutama dalam pengurusan dokumen dan perizinan yang dilaksanakan dalam satu gedung. Budiman Rusli [9] juga melakukan penelitian terhadap *one stop service* sebagai alternatif sektor publik yang responsip dan terpadu. Penelitian ini mengarah pada proses pengurusan administrasi perizinan yang terpusat pada satu kantor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nor Khalimah, dkk. [14] yang sangat mengarah pada penggunaan *one stop service* sebagai pelayanan perizinan terpadu dalam meningkatkan investasi daerah. *One stop service* mampu untuk memberikan pelayanan kepada dunia usaha dengan mudah, cepat, mudah dan terpusat.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan perancangan model *one stop service* sebagai wadah layanan publik pemerintah daerah dengan melakukan modifikasi model layanan satu atap yang sudah ada. Model ini dirancang untuk menyelesaikan permasalahan layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dengan pemrosesan layanan di instansi penyelenggara layanan. Sehingga dengan model ini, proses pelayanan tidak lagi terpusat pada satu gedung tetapi pelayanan dapat dilaksanakan di setiap instansi penyelenggara layanan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian perancangan model layanan publik pemerintah daerah berbasis *one stop service* adalah:

- a. Merancang sebuah model konseptual layanan publik berbasis *one stop service* yang mampu:
 - (1). Memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mencari dan menemukan jenis informasi layanan dan persyaratan layanan publik.
 - (2). Sebagai wadah dalam proses pengajuan permohonan layanan publik pemerintah daerah secara mudah, efektif dan efisien.
 - (3). Melakukan penelusuran status permohonan proses layanan yang sedang diajukan oleh masyarakat.
- b. Melakukan pengujian sistem terhadap sistem layanan publik yang dirancang untuk mengetahui performa sistem, fungsionalitas sistem dan kesesuaian proses bisnis sistem dengan prosedur yang ada.

2. Landasan Teori

2.1. Layanan Publik

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, dan / atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [15]. Semakin tingginya tuntutan masyarakat kepada pemerintah dalam pemberian layanan publik yang berorientasi dan tanggap pada kebutuhan masyarakat, menimbulkan pemikiran tentang model pelayanan yang didasarkan pada sudut pandang kalangan masyarakat dan dunia usaha yang bersifat komprehensif [9].

2.2. One Stop Service

Secara umum, *One stop service* diartikan sebagai penyatuan berbagai pelayanan (yang tadinya terpisah-pisah tempatnya) ke satu tempat sehingga pengguna layanan (masyarakat) cukup datang ke satu tempat saja [7]. *One stop service* juga sering disebut *one stop government* adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan [16]. Secara administratif *one stop service* didefinisikan sebagai sebuah satuan kerja pada tingkat pemerintah daerah yang secara khusus memberikan pelayanan untuk memproses dokumen publik yang mengandung konotasi negatif, prosedur berbelit-belit, banyak persyaratan, membutuhkan biaya tinggi, membutuhkan waktu banyak [8].

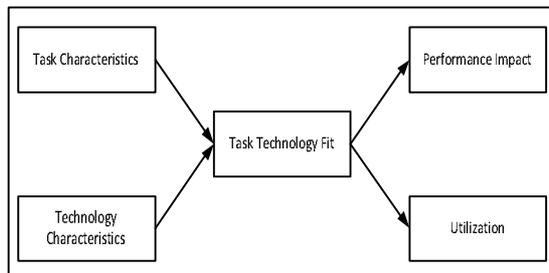
Konsep *one stop service* mengacu pada integrasi pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat. Ini adalah *entry point* yang unik untuk layanan administrasi [10]. Pembentukan *one stop service* harus bergantung pada penerapan Teknologi Informasi. Atas dasar pendapat ini, banyak muncul konsep *online one stop service*, *one stop service portal* dan *one stop e-Government*. *One stop service* merupakan pengembangan yang penting dalam inisiatif penerapan *e-Government* saat ini. Hal ini mengacu pada satu titik akses ke layanan elektronik dan informasi yang ditawarkan oleh otoritas publik yang berbeda [17]. *Online one stop government* mengacu pada integrasi pelayanan publik dari titik pandang masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat, perusahaan dan otoritas lainnya untuk memiliki akses 24 jam ke layanan publik dari rumah mereka, kantor atau bahkan saat bepergian menggunakan media akses yang berbeda dan perangkat yang berbeda [18].

Indikator penilaian penerapan *One stop service* harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik yang disebut dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan [4]. Prinsip-prinsip yang lain dalam pelayanan dengan sistem *One stop service* meliputi Sederhana, Reliabilitas, Tanggung Jawab, Kecakapan Petugas, Kemudahan akses, Ramah, Terbuka, Komunikasi petugas dan pelanggan, Kredibilitas, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Mengerti kebutuhan pelanggan, Wujud nyata, Efisien, Ekonomis [8].

2.3. Analisis Penerimaan Model

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan sebuah model, salah satunya adalah dengan model *Task Technology Fit* (TTF). Model ini

dikembangkan oleh Goodhu dan Thompson, dimana model ini melibatkan dua komponen yang saling berinteraksi yaitu tugas-tugas yang harus dilakukan dan teknologi yang digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya. Model TTF menempatkan teknologi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna [19].



Gambar 1. Model Task Technology Fit (TTF)

2.4. Model

Model Merupakan representasi atau abstraksi sederhana dari realitas. Model biasanya disederhanakan karena realitas terlalu kompleks untuk digambarkan secara tepat dan karena banyak dari kompleksitas tersebut secara aktual tidak relevan untuk memecahkan masalah khusus. Pembangunan model harus menyeimbangkan persyaratan simplifikasi dan representasi model sehingga model akan menangkap realitas untuk membuat model tersebut berguna bagi pengambil keputusan[20]. Pemodelan adalah cara penyelesaian masalah yang terjadi pada dunia nyata. Model dapat dibuat apabila *prototype* ataupun eksperimen dengan sistem sebenarnya mahal atau tidak mungkin dilakukan. Pemodelan meliputi proses pemetaan problem dari dunia nyata terhadap model, kemudian proses abstraksi (analisa dan optimasi model), serta memetakan solusi kembali pada sistem yang sebenarnya [21].

3. Metode Penelitian

3.1. Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan bahan yang diambil dari berbagai sumber informasi yang mempunyai korelasi dengan *one stop service* dan layanan publik seperti studi literatur dari para peneliti terdahulu melalui artikel, jurnal, *paper-paper* ilmiah dan buku teks. Disamping itu, penulis juga menggunakan data dan informasi terkait cara, proses dan prosedur layanan publik yang nantinya menjadi acuan dalam membuat aturan bisnis untuk mengelola data tersebut serta referensi-referensi lain yang dapat menunjang penelitian.

3.2. Alat Penelitian

Peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perangkat Keras (*hardware*) berupa *laptop* yang akan digunakan oleh penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
- b. Perangkat Lunak (*Software*) berupa Aplikasi *Microsoft Office 2007, Microsoft Visio 2010, Mozilla*

Firefox dan *Mendeley* yang digunakan penulis dalam membuat dan mendokumentasikan seluruh kegiatan penelitian dan *software MySQL, PHP, Apache* dan *Text Editor* untuk mendesaian dan menguji model.

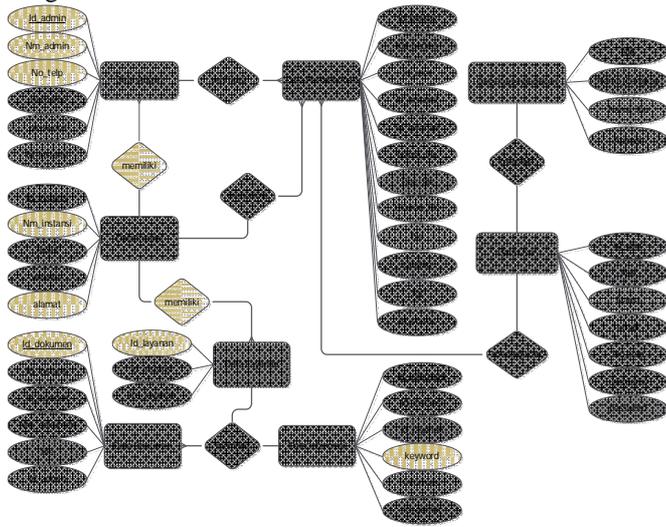
Penelitian ini juga menggunakan lembar pertanyaan (kuesioner) yang respondennya adalah masyarakat pemohon layanan dan petugas layanan. Responden akan memilih satu jawaban yang menghasilkan jenis data berskala ordinal atau *likert* [22]. Menurut Kinner dalam Umar [23], skala *likert* terkait dengan sikap pernyataan seseorang atas sesuatu hal seperti setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-baik saja. Dalam penelitian ini, responden akan memilih salah satu dari tiga jawaban yaitu Ya, Tidak Yakin, Tidak [24].

3.3. Jalan Penelitian

Secara detail penelitian perancangan model layanan publik pemerintah daerah berbasis *one stop service* sebagai model layanan publik ini akan dilaksanakan dalam beberapa langkah, yaitu:

- a. Mendokumentasi model proses layanan publik pada pemerintah daerah setempat. Dokumentasi proses bisnis layanan publik pemerintah daerah setempat dilakukan untuk keperluan analisis selanjutnya. Beberapa hal yang dilakukan dalam fase ini adalah:
 - (1). Melakukan observasi awal yaitu mencari informasi tentang gambaran umum struktur organisasi dan kondisi model layanan yang ada sebelumnya.
 - (2). Observasi lapangan dan wawancara yaitu untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang kondisi yang ada dilapangan, harapan dan keinginan dalam proses layanan publik. Responden survey adalah pegawai sebagai petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Survey yang dilakukan mengacu pada model analisis *Task Technology Fit* (TTF). Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati proses bisnis sebelumnya, seperti model pelayanan, akses informasi layanan dan persyaratan layanan, proses pengajuan layanan dan proses pemantauan status layanan.
 - (3). Analisis kebutuhan yaitu menganalisis data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, yang di dapat dari pengumpulan data sehingga kebutuhan akan data sumber dapat terpenuhi.
- b. Menganalisis model proses bisnis layanan publik yang telah didokumentasikan sebelumnya. Dari hasil dokumentasi, diperoleh data mengenai prosedur, aturan dan komponen terkait yang akan dimodelkan dalam perancangan model yang direncanakan.
- c. Melakukan perancangan model layanan publik solusi yang akan diterapkan. Analisis sistem dimodelkan ke dalam bentuk rancangan berdasarkan teori *Unified Modelling Language*. Entitas yang terlibat dimodelkan menjadi aktor dan aktivitas yang terjadi dimodelkan kedalam bentuk *use case*.

Masing-masing entitas memiliki atribut yang saling berelasi dengan entitas lain.



Gambar 5. Entity Relationship Diagram

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini berupa sebuah model layanan publik pemerintah daerah dalam wadah *one stop service* dalam bentuk aplikasi *website* layanan publik. Model ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan publik. Dalam penerapannya, model ini sepenuhnya harus didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Model *one stop service* yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah mengacu pada model *one stop service* pola II. Dalam model ini, secara teknis setiap berkas permohonan diajukan melalui sistem *one stop service* dan petugas layanan bertanggung jawab terhadap berkas yang diajukan ke institusinya. Secara hirarki petugas layanan bertanggung jawab penuh kepada pimpinan institusi masing-masing. Pimpinan *one stop service* hanya sebatas koordinasi secara administratif dan petugas layanan yang ada merupakan perwakilan dari institusi masing-masing penyelenggara layanan. Artinya bahwa masing-masing institusi mengelola permohonan layanan yang diajukan ke institusinya. Sementara pada model *one stop service* pola III petugas layanan bertanggung jawab penuh kepada pimpinan atau pengelola sistem *one stop service* sehingga sering menimbulkan konflik kewenangan antara pimpinan *one stop service* dengan pimpinan institusi penyelenggara layanan. Sedangkan model pola I hanya sebatas penyatuan tempat pelayanan, belum ditekankan pada mekanisme pengajuan layanan.

4.2. Pembahasan

1. Pengujian Model Layanan Saat Ini

Sebelum melakukan pengujian proses bisnis sistem, penelitian ini juga menguji pandangan masyarakat terhadap layanan publik yang terjadi saat ini. Hal ini mengacu pada model *Task Technology Fit* untuk mengetahui manfaat

teknologi dalam membantu penyelesaian tugas manusia. Survey dilakukan terhadap 30 responden pengguna sebagai masyarakat dan 10 responden pengguna sebagai petugas layanan. Survey dilakukan terhadap 30 responden pengguna sebagai masyarakat.

Berdasarkan hasil kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat (80%) yang pernah melakukan proses layanan publik menyatakan bahwa layanan sudah berjalan dengan baik dan selesai tepat waktu. Akses informasi layanan dinyatakan sudah cukup jelas dan mudah, baik mendapatkan informasi dengan bertanya kepada petugas layanan, lewat media massa dan terlebih secara *online*. Namun demikian, sebagian besar masyarakat ($\geq 60\%$) masih menginginkan peningkatan layanan terutama dalam hal proses informasi persyaratan layanan, proses pengajuan permohonan layanan dan proses penelusuran status permohonan yang dapat dilakukan secara *online* tanpa harus mendatangi instansi pemerintah penyelenggara layanan.

Sedangkan hasil kuesioner kepada petugas pelayanan instansi pemerintah tampak bahwa sebagian petugas layanan (82%) menyatakan pernah menggunakan sistem informasi dalam memberikan informasi layanan dan informasi persyaratan layanan kepada masyarakat, akan tetapi mereka (55%) belum yakin bahwa layanan yang telah diberikan kepada masyarakat sudah maksimal. Sebagian petugas layanan (50%) juga mengakui belum sepenuhnya menyediakan layanan berbasis sistem untuk pengajuan permohonan layanan dan layanan penelusuran status permohonan secara *online*. Sebagian petugas layanan tidak yakin dan pesimis bahwa pelayanan menggunakan sistem akan mampu membuat layanan menjadi lebih maksimal. Hal ini dibuktikan dengan ketidakpercayaan petugas pelayanan terhadap penerapan sistem yang mampu menciptakan suasana ketersediaan layanan dalam melaksanakan tugas, tidak yakin dapat menjadikan pemrosesan permohonan menjadi lebih cepat dan tidak yakin bahwa dengan penerapan sistem penyelesaian tugas dapat menjadi lebih cepat dan tepat waktu.

Dari hasil survey di atas dalam pengujian model layanan yang sedang berjalan saat ini, baik terhadap responden pengguna sebagai masyarakat dan responden sebagai petugas layanan, diperlukan sebuah model layanan yang mampu meningkatkan kualitas layanan. Pengguna sebagai masyarakat menghendaki peningkatan pada beberapa proses layanan seperti proses informasi persyaratan layanan, proses pengajuan permohonan layanan dan proses penelusuran status permohonan yang dapat dilakukan secara *online* tanpa harus mendatangi instansi pemerintah penyelenggara layanan. Sementara itu, pada sisi pengguna sebagai petugas layanan merasa belum maksimal memberikan layanan kepada masyarakat dengan model layanan saat ini. Hal ini disebabkan karena belum sepenuhnya proses layanan secara *online* tersedia, mulai dari proses informasi persyaratan layanan, proses pengajuan permohonan layanan dan penelusuran status permohonan secara *online* dalam satu wadah.

2. Pengujian Bisnis Proses

Pengujian sistem yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian terhadap proses bisnis sistem alternatif yang dirancang untuk membuktikan bahwa sistem bisa berjalan dengan baik pada saat proses implementasi. Pengujian dilakukan dengan metode *black box* yaitu pengujian yang dilakukan hanya mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsionalitas dari perangkat lunak atau sistem. Skenario pengujian dilakukan dengan menguji coba model kepada pengguna dan memberikan kuesioner untuk memberikan penilaian terhadap proses bisnis yang diujikan. Ada dua bentuk pendekatan layanan pada model ini, yaitu model pendekatan layanan berbasis *browser internet* dan pendekatan layanan berbasis *SMS Gateway*. Sedangkan proses bisnis yang diujikan dalam model ini adalah (1) proses pencarian informasi layanan, (2) proses pencarian persyaratan administrasi layanan, (3) proses pendaftaran *user*, (4) proses *login*, (5) proses pengajuan permohonan dan (6) proses penelusuran status permohonan. Dari hasil pengujian proses bisnis terhadap model *one stop service* diperoleh hasil pengujian sebagai berikut.

Dari hasil pengujian sistem, dapat dilihat bahwa model dapat melakukan proses layanan publik dengan baik dan cepat, sehingga model *one stop service* memiliki kemampuan untuk menangani proses layanan publik yang dilakukan oleh masyarakat dalam proses pengajuan dan penelusuran status permohonan lebih efektif dan efisien.

3. Pengujian Fungsionalitas

Disamping pengujian proses bisnis, pengujian juga terhadap evaluasi fungsionalitas dari sistem yang telah dirancang. Pengujian dilakukan terhadap 10 responden pengguna dalam 5 aspek yaitu antarmuka (*user interface*), penggunaan (*usability*), tujuan (*goal*), efektivitas (*effectivity*) dan efisiensi (*efficiency*). Dari hasil kuesioner pengujian fungsionalitas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- Antarmuka (*user interface*), pengguna layanan menganggap bahwa desain antarmuka cukup sederhana karena tampilan yang dibutuhkan oleh pengguna adalah yang sederhana, mudah diakses dan tidak membingungkan.
- Penggunaan (*usability*), pengguna merasa cukup mudah untuk menggunakan sistem dan merasa terbantu dengan keberadaan sistem yang dibangun karena dalam pelaksanaan pelayanan saat ini masih dilakukan secara manual.
- Tujuan (*goal*), tujuan dari pemodelan ini sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan pengguna menginginkan sistem terealisasi dalam bentuk implementasi walaupun masyarakat dan petugas pelayanan tidak yakin dengan keberadaan proses layanan menjadi lebih baik, transparan, cepat, akurat dan memenuhi kebutuhan petugas pelayanan. Hal ini dapat disebabkan karena komitmen pengambil kebijakan dalam penerapan sistem masih rendah, regulasi penopang penerapan sistem belum sepenuhnya siap dan tersedia, sikap jumud sebagian

petugas layanan terhadap penerapan teknologi informasi, dan berkurangnya ladang penghasilan dalam bentuk praktek percaloan dan pungutan liar.

- Efektivitas (*effectivity*), dengan model ini *user* yakin efektivitas pelayanan semakin meningkat karena tidak lagi secara manual sehingga data dapat disajikan dengan cepat dan layanan lebih terkontrol walaupun belum sepenuhnya kesalahan dalam pelayanan dapat dihindari. Hal ini dapat disebabkan karena kesalahan pada proses bisnis sistem, kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penerapan sistem masih kurang dan *human error* dalam penggunaan sistem.
- Efisiensi (*efficiency*), dengan model ini pengguna optimis proses layanan akan lebih cepat dan mudah karena data sudah tersimpan dalam basis data sehingga selalu tersedia dan dapat dimanfaatkan setiap diperlukan.

Berdasarkan hasil pengujian sistem dari survey, perbandingan antara model layanan konvensional dengan model layanan berbasis *one stop service*, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Implementasi Model Layanan

Parameter	Model Konvensional	Model One Stop Service
Pengguna :		
Proses Akses	Mendatangi Instansi	Menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi
Fasilitas Layanan	Kompleks dan lengkap	Terbatas pada fitur tertentu
Waktu Akses	Lama (perlu waktu) dan sesuai jam kerja	Cepat, kapan saja, dimana saja
Biaya Akses	Lebih mahal	Lebih murah
Sistem dan Admin :		
Kompleksitas	Rendah	Tinggi
Biaya Implementasi	Rendah	Sedang
Waktu Implementasi	Singkat	Lama
Sumber Daya yang dibutuhkan	Sedang	Tinggi
Kesiapan Sumber Daya	Sedang	Tinggi
Perubahan Kebijakan	Tidak	Ya
Perubahan Organisasi	Tidak	Ya
Proses Komplain	Singkat	Cepat
Proses Bisnis	Kompleks	Sederhana
Interaksi antara pengguna dengan <i>back line</i>	Ya	Kurang

Dari analisis pengujian model diatas, dapat disimpulkan bahwa model *one stop service* dapat melakukan proses layanan publik dengan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan model layanan manual dan konvensional yang saat ini dijalankan oleh pemerintah daerah.

4. Kendala Penerapan Layanan Berbasis Teknologi Informasi

Keberhasilan penerapan sistem atau model layanan berbasis teknologi informasi (TI) pada pemerintah daerah tidaklah mudah. Banyak faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi teknologi informasi, antara lain:

- a. Masih rendahnya komitmen dan pemahaman pengambil kebijakan terkait penerapan teknologi informasi sebagai penopang kinerja daerah dalam bingkai penerapan *e-government* sehingga fokus pemerintah dalam membuat regulasi atau aturan perundang-undangan untuk mendukung penerapan teknologi informasi masih kurang.
- b. Belum maksimalnya pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung penerapan teknologi informasi yang dipicu sekaligus memicu praktek percaloan layanan dan pungutan liar tumbuh subur.
- c. Pengalokasian dana atau anggaran penerapan teknologi informasi belum menjadi prioritas dan sering diarahkan untuk kegiatan lain menyebabkan infrastruktur teknologi informasi belum memadai.
- d. Egoitas sektoral satuan kerja pemerintah daerah terhadap kepemilikan data dan informasi yang disebabkan oleh rendahnya budaya berbagi informasi dan persepsi pemerintah terhadap data dan informasi sebagai aset daerah masih rendah.
- e. Pemerintah daerah masih menutup diri untuk melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak lain dalam menentukan arah pengembangan teknologi informasi daerah yang lebih baik.
- f. Resistansi terhadap perubahan dan belum terciptanya budaya meneruskan *roadmap* penerapan teknologi informasi yang telah direncanakan dan diprogramkan oleh pemerintah sebelumnya (ganti rezim ganti kebijakan).

Kepercayaan dan perhatian pemerintah terhadap sumber daya (*resource*) lokal bidang teknologi informasi masih rendah sehingga menyebabkan kelangkaan SDM bidang teknologi informasi yang handal.

5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Dari hasil perancangan dan pengujian sistem model *one stop service* untuk layanan publik pemerintah daerah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa hasil pengujian proses bisnis dan evaluasi fungsionalitas sistem, menunjukkan bahwa sistem dapat berjalan dengan baik karena semua proses bisnis yang diujikan berhasil walaupun secara fungsional pada aspek tujuan dan efektivitas perancangan sistem sebagian besar pengguna menyatakan tidak yakin membawa banyak perubahan disebabkan karena komitmen pengambil kebijakan masih rendah, regulasi belum tersedia, sikap jumud petugas layanan, berkurangnya ladang penghasilan petugas layanan, kesalahan proses bisnis sistem, kesiapan SDM dan *human error*.

Model *one stop service* merupakan sebuah alternatif dalam proses layanan publik pemerintah daerah yang lebih efektif dan efisien khususnya untuk proses pengajuan dan penelusuran status permohonan layanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan para *stakeholder*, sehingga model yang dihasilkan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Model *one stop service* diarahkan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga pengguna dengan mudah memperoleh informasi layanan dan persyaratan administrasi layanan, mempermudah melakukan proses pengajuan permohonan layanan dan memberikan kemudahan dalam pemantauan status proses layanan yang diajukan sehingga kualitas layanan menjadi lebih maksimal.

Perancangan model layanan publik berbasis *one stop service* mengadopsi teori *Unified Modeling Language*, dimana entitas yang terlibat dimodelkan menjadi aktor dan aktivitas yang terjadi dimodelkan dalam bentuk *use case*, proses aliran data dimodelkan dalam bentuk *Data Flow Diagram*, entitas yang terkait dan atribut serta operasinya dimodelkan dalam bentuk *Entity Relationship Diagram*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil perancangan model *one stop service* layanan publik pemerintah daerah dalam penelitian ini, disarankan bahwa perubahan manajemen (*manajemen change*) pada tingkat pengambil kebijakan dan petugas layanan harus dilakukan secara bertahap sehingga penerapan teknologi informasi, khususnya penerapan model layanan publik berbasis teknologi informasi tidak mengalami kegagalan.

Peneliti yang ingin menelaah model ini, dapat mengembangkan dengan menambahkan *form-form* isian sesuai kebutuhan masing-masing instansi sehingga instansi merasa cukup dengan proses layanan yang ada karena dalam penelitian ini masih hanya berfokus pada pengiriman dokumen administrasi. Disamping itu, perlu menambahkan kajian teoritis tentang *web service* khususnya *soap* dan *wSDL* karena dalam penelitian ini belum membahas konsep *web service* walaupun sistem yang dirancang menggunakan fasilitas (*tools*) *web service* untuk *service* data kependudukan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat, maka prosedur keamanan merupakan sesuatu yang sangat penting sehingga kerahasiaan data tetap terjaga.

References

- [1] E. S. Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service Oleh : Erick S. Holle," *Sasi*, vol. 17, no. 3, pp. 21–30, 2011.
- [2] Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, "Tentang Kebijakan & Strategi Nasional Pengembangan E-Gov, Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Gov Lembaga, 2003, Jakarta," 2003.
- [3] World Bank Group, "Definition of e-Government," Retrieved from <http://www-wds.worldbank.org>," 2002. [Online]. Available: World Bank Group, "Definition of e-Government," Retrieved from http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2005/04/13/000090341_20050413152954/Rendered/PDF/320450egovhandbook01public12002111114.pdf.
- [4] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63, "Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik." 2003.
- [5] Peraturan Menteri, "PP No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik," 2010.

- [6] The National Information Society Agency, "Concepts and features of Government 2.0 and 3.0," March 7, 2008, Retrieved from <http://www.mikekujawski.ca/ftp/Government2.0and3.0.pdf>," 2008.
- [7] A. Djunaedi, "Manajemen Pelayanan Informasi, Jurusan Teknik Arsitektur & Perencanaan FT UGM, Yogyakarta," 2013.
- [8] "Geografi lingkungan Implementasi Kebijakan One Stop Service Terhadap Penanaman Modal Di Kota Surakarta, Retrived from <http://geoenviron.blogspot.com/2011/04/implementasi-kebijakan-one-stop-service.html>," 2014. .
- [9] B. Rusli, "One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif.dan Terpadu," 2006.
- [10] R. Zhang and Hongbo Liu, "One-Stop Approval in Local Governments of China : Reality and Ideal," *IEEE*, vol. 978–1–4244, 2011.
- [11] Zussman D., "Governance in the Public Service : How is Technology Changing the Rules ?," *Public Policy Forum*, 2002.
- [12] R. Fitriati, "Revitalization Jakarta One Stop Service Office as an Effort to Improve doing Business Rating in Indonesia," 2013.
- [13] R. Wijayanti, K. Herusantoso, Y. Rianto, and R. Muliahati, "Integrating ICT in One-Stop Services Model," *IEEE*, 2012.
- [14] N. Khalimah, S. S. Sos, and U. Diponegoro, "Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi Di Kabupaten Kudus," *Ilmu Pemerintah.*, 2013.
- [15] UU No. 25 Tahun 2009, "Tentang Pelayanan Public," 2009.
- [16] I. Trochidis, "One-Stop Government: A Literature Review," 2008.
- [17] M. A. Wimmer, "Integrated Service Modelling for Online One-stop Government," *Electron. Mark.*, vol. 12, no. 3, pp. 149–156, 2002.
- [18] M. A. Wimmer and E. Tambouris, "Online One-Stop Government : A Working Framework and Requirements," *IFIP World Comput. Congr. Montr.*, pp. 1–14, 2002.
- [19] Dwivedi K. and Wade R., *Information System Teori*. 2012, p. 5.
- [20] J. E. A. E. Turban and and T. P. Liang, *Decision Support System and Intelligent Systems-7th Ed. Jilid 1 (Sistem Pendukung Keputusan dan Sistem Cerdas)*, 7th Editio. Yogyakarta: Andi Publisher.
- [21] A. Borshchev and A. Filippov, "From System Dynamics and Discrete Event to Practical Agent Based Modeling : Reasons , Techniques , Tools," *Pap. St Peters, Sbg. Tech. Univ. dan XJ Technol. Rusia*, 2006.
- [22] J. Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, p. 108.
- [23] H. Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis: Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- [24] M. Huda, *Analisis Perancangan Sistem Informasi Perizinan Berbasis Web, Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2012.