

Good Governance: Analisis Efisiensi dan Transparansi Pada Aplikasi Simaniz di Kabupaten Bojonegoro

Nasihatut Taslimah¹, Septi Wulandari², Rupiarsieh³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fisip, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No.2, Glendeng, Kalirejo, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62119, Indonesia

Corresponding Author: nasihatuttaslimah26@gmail.com

Received: 06 Januari 2024 | Revised: 19 September 2024 | Accepted: 02 Oktober 2024

Abstract: *Technological developments in an increasingly advanced era make very important needs for the community, at this time the government is required to make the fulfillment of services that can satisfy the community by utilizing technological developments and encouragement from the community to provide better services. This study aims to determine whether the simaniz application has operated effectively and openly in providing public services. This research examines the implementation of online service programs that contain data, understanding of technology, and also wider access that can also be reached easily. Qualitative research conducted with field observations and interviews with several informants. The focus of this research is on the users of the simaniz application as well as the implementors who are responsible for the implementation of the simaniz application. The results of this study are that the community, especially in the Bojonegoro district area, can use non-business and non-licensing services easily by using the simanis application, the community feels comfortable in using electronic services because they can access anywhere and the requirements in it are not too complicated. The public can also find out and monitor how far the submission has been processed.*

Keywords: *digitalization; good governance; public service*

Abstrak: Perkembangan teknologi di era yang semakin maju menjadikan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, disaat ini pemerintah di tuntutan untuk menjadikan pemenuhan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dengan memanfaatkan dari perkembangan teknologi dan dorongan dari masyarakat untuk melakukan pelayanan yang lebih baik lagi. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah aplikasi simaniz telah beroperasi secara efektif dan terbuka dalam memberikan layanan publik. Pengkajian penelitian ini pada program pelaksanaan pelayanan dengan online yang memuat data, pemahaman teknologi, dan juga akses yang semakin luas juga dapat dijangkau dengan mudah. Penelitian kualitatif yang dilaksanakan dengan pengamatan di lapangan dan wawancara dengan beberapa informan. Fokus penelitian ini yaitu kepada pengguna aplikasi simaniz juga kepada implementor yang bertanggungjawab atas pelaksanaan aplikasi simaniz. Hasil dari penelitian ini yaitu masyarakat khususnya pada daerah Kabupaten Bojonegoro dapat menggunakan pelayanan non bisnis dan non perizinan secara mudah dengan menggunakan aplikasi simanis, masyarakat merasakan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan elektronik karna dapat mengakses dimanapun dan persyaratan yang ada didalamnya tidak terlalu ribet. Masyarakat juga dapat mengetahui dan mengawasi sampaimana pengajuan yang telah diproses.

Kata kunci: *digitalisasi; good governance; pelayanan publik*

PENDAHULUAN

Negara memiliki otoritas hukum tertinggi, dan salah satu tanggung jawab utama negara terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik sangat penting untuk kinerja sektor publik; tanpa mereka, manajemen sektor publik tidak dapat dianggap lengkap. Standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi pemerintah di sektor sektor publik dikenal sebagai standar pelayanan publik. Negara-negara harus meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka sebagai akibat dari kemajuan teknologi global dan semakin terbukanya jalur komunikasi global. Pengevaluasian rutin telah menunjukkan responsifitas yang cukup tinggi terhadap masalah dan keluhan masyarakat (Nadhief, 2023).

Keterkaitan pada pelayanan terdahulu masih menggunakan pelayanan secara offline dan membutuhkan waktu yang cukup lama dan tenaga yang cukup banyak. Contohnya seperti, pemohon harus datang kesektor pelayanan dan menyerahkan berkas surat perizinan dan setelah itu baru disetujui lalu dikirim kepihak dinas yang berkaitan. Dalam hal tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama karena adanya beberapa tahap yang harus dilakukan. Maka dari itu masyarakat menuntut untuk melakukan pelayana yang cepat dan dapat dilakukan dengan mudah tanpa adanya hambatan apapun. Pelayanan simaniz merupakan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh dinas penanaman modal terpadu satu pintu yang dilakukan melalui online.

Kualitas layanan publik di Indonesia sudah menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Namun, dari beberapa banyak masyarakat terus mengadu tentang pelayanan yang tidak begitu akurat dan terlalu berbelit-belit. Dari 176 negara, Indonesia menempati peringkat 82, yang cukup bagus, tetapi beberapa layanan perlu ditingkatkan (Sasongko, 2020). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan kebijakan inovatif dalam bidang pelayanan. Dengan memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin berkembang organisasi sektor publik menghadapi tantangan untuk membuat kebijakan yang memenuhi kepuasan publik.

Kualitas pelayanan publik di daerah Jawa Timur telah mencapai hasil yang memuaskan, dilihat dari beberapa dinas telah melaksanakan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Dengan skor 75,08, Provinsi Jawa Timur berada di peringkat 18 dan termasuk dalam zona kuning. Dengan hal tersebut Provisi Jatim telah menerima banyak penghargaan atas pelayanan terbaiknya (Tranggana, 2022). Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan ini harus mudah, cepat, berkualitas, dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat memanfaatkan dan merasakan pelayanan publik secara nyata dan memuaskan (Suhartoyo, 2019).

Untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik menganut berdasarkan undang-undang Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5357). Karena pelayanan publik berfungsi sebagai tolak ukur bagi tata kelola pemerintahan, pelayanan publik harus efisien dan transparan untuk menjalankan pemerintahan yang baik. Untuk meningkatkan layanan dan efisiensi, penyelenggara dapat bekerja sama. Ini termasuk kegiatan teknis operasional atau pendukung layanan (Rizkia & Syarvina, 2022).

Untuk tingkat pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro telah melakukan pelayanan public berbasis digital. Contohnya beberapa dari instansi sektor publik telah menggunakan pelayanan berbasis elektronik. dalam hal tersebut untuk menyikapi kebutuhan masyarakat akan layanan yang dapat meningkat setiap tahunnya. inovasi tersebut dilakukan untuk menghindari adanya pelayanan yang rumit dan menyita waktu serta adanya biaya yang tidak jelas (Mahsyar, 2011). Warga negara harus terus bergerak maju untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang. Pada akhirnya, semua aspek kehidupan negara akan terpengaruh oleh kemajuan ini: ekonomi, sosial, pendidikan, pertahanan dan keamanan, politik, dan pemerintahan. Oleh karena itu, masyarakat juga harus memiliki teknologi dan perkembangannya (Suci Pratiwi, 2020).

Sebagai contoh, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro telah memanfaatkan kemajuan teknologi yang signifikan, yaitu e-pelayanan perizinan. Masyarakat dapat mendapatkan perizinan untuk melakukan dan menyelenggarakan bisnis melalui situs web. Sistem Informasi Manajemen Perizinan (Simaniz) adalah inovasi dalam layanan perizinan yang menghubungkan layanan non berusaha dan non perizinan di beberapa instansi teknis melalui internet. Simaniz menawarkan penyelenggara perizinan dan pemohon izin platform elektronik untuk mendapatkan informasi. Pemohon dapat menggunakan aplikasi elektronik Simaniz segera setelah mereka menyelesaikan surat perizinan (Mal et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan memberikan gambaran tentang analisis efisien dan transparan dalam pelaksanaan aplikasi simaniz untuk mewujudkan pemerintahan yang Good Governance di Bojonegoro. Efisien dan transparansi yang akan dilihat dari teori yang dikemukakan oleh UNDP (United Nation Development Programme), 1997, yaitu : Partisipasi, kepastian hukum, Transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, Keadilan, efektifitas dan efisiensi, Akuntabilitas, visi strategic.

Adapun dari beberapa penelitian lainnya yang menunjukkan hasil berbeda terhadap Fenomena pelayanan publik yang membahas tentang permasalahan tentang pelayanan yang kurang memadai dan juga kurang akurat dalam memberikan pelayanan termasuk data yang berasal dari masyarakat sendiri yang dapat menghambat pemrosesan perizinan, Meningkatnya kebutuhan pelayanan masyarakat dan juga Teknologi yang semakin maju harus dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dan tata kelolah. Adapun masalah yang lebih utama yaitu pelaksanaan pelaynana yang cukup rumit, berbelit-belit dan juga menguras waktu yang cukup lama menjadikan kepercayaan masyarakat berkurang terhadap instansi pemerintahan (Purnamawati et al., 2022; Rizkia & Syarvina, 2022; Kadek & Putu, 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukan urgensi terhadap pelayanan masyarakat yang harus memadai dan juga hak kelayakan pelayanan yang cukup memuaskan bagi masyarakat, menjadikan kenyamanan dan juga tanggap dalam menghadapi masalah dalam pelayanan. Kebaharuan pada penelitian ini yaitu menggunakan prinsip efisiensi dan juga transparansi pada penerapan pelayananan elektronik berbasis situsweb yang akan mewujudkan fasilitas pelayanan yang baik. Dari permasalahan di atas menunjukan bahwa pelayanan public masih perlu dibenahi kembali agar dapat dan menunjukan perkembangan di berbagai bidang dengan menggunakan pelayanan elektronik sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus

perizinan. Berdasarkan riset diatas menimbulkan pertanyaan untuk penelitian ini yaitu apakah pelayanan berbasis elektronik dapat memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat dalam mengurus perizinan. Kebaruan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis efisiensi pada aplikasi Simaniz yang digunakan untuk perizinan non berusahaan dan non perizinan yang sudah berjalan secara efektif dan juga beberapa faktor tertentu tentang adanya pelayanan menggunakan aplikasi Simaniz, adapun tentang transparansi pada aplikasi Simaniz yaitu pemohon dapat mengetahui proses pelayanan yang telah di ajukan pada sektor pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik berarti memberikan layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima layanan serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan didefinisikan sebagai "publik".Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh pemerintah negara dikenal sebagai pelayanan publik. Negara dididik oleh masyarakat umum, tentu saja dengan harapan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang tidak diberikan secara langsung dapat dibedakan menjadi dua kategori yang sesuai dengan kebutuhan manusia. Yang pertama adalah layanan fisik yang diberikan secara pribadi sebagai layanan manusia; yang kedua adalah layanan administrasi yang diberikan oleh organisasi secara keseluruhan, baik negara maupun organisasi massa. Beberapa komponen penting yang perlu diperhatikan adalah:

1. Variabel kesadaran

Variabel kesadaran menunjukkan keadaan psikologis tertentu, yaitu titik keseimbangan dari berbagai alasan untuk mempertahankan keyakinan, ketegasan, dan keyakinan, serta keseimbangan psikologis.

2. Faktor Pengaturan

Mereka mengatakan bahwa manusia tidak dapat bertahan hidup dengan nyaman dan tanpa aturan; perangkat apa pun penting untuk tindakan dan tindakan individu.

3. Komponen Organisasi

Organisasi pelayanan mirip dengan organisasi biasa, tetapi ada perbedaan kecil dalam cara mereka digunakan karena sarana pelayanan didedikasikan untuk individu yang memiliki karakteristik dan keinginan yang beragam dan kompleks.

4. Faktor Penghasilan

yang diterima oleh setiap penerima sebagai imbalan atas upaya dan perhatian yang diberikan kepada orang lain atau badan perusahaan, baik dalam bentuk uang maupun sarana dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan didasarkan pada kemampuan yang terkait dengan tugas atau pekerjaan yang tidak produktif untuk menghasilkan barang atau jasa yang diharapkan. Keahlian

adalah kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang diberikan.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sarana Pelayanan

Berbagai macam peralatan dan fasilitas yang digunakan di tempat kerja, baik yang berfungsi sebagai alat utama maupun yang berfungsi sebagai bagian dari peralatan kerja, tersedia.

Pelayanan publik sangat penting bagi suatu organisasi pemerintahan. Pemerintahan, yang berfungsi sebagai pelayanan masyarakat, memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berbasis profesional (Cahyadi, 2017). Inovasi sektor publik dilakukan oleh organisasi dengan memasukkan dan menerapkan ide, proses, produk, atau prosedur yang dimaksudkan untuk kepentingan organisasi, individu, dan masyarakat secara keseluruhan.

Standar pelayanan publik adalah salah satu standar kinerja yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik; tanpanya, manajemen sektor publik tidak dapat dianggap lengkap (Nugraha, 2018; Widanti, 2022). Kebijakan publik mencakup banyak bidang, seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan lainnya. Pelayanan publik bersifat rasional, regional, dan lokal, seperti yang ditunjukkan oleh undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan provinsi, gubernur, peraturan kabupaten/kota, dan keputusan bupati/waliko (Sriwidodo et al., 2023).

Good Governance

Sebagaimana dinyatakan oleh Gunawan Sumodiningrat (1999: 251), Good Government adalah upaya pemerintahan yang amanah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang tersebar luas dan sesuai dengan standar pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (Batubara, 2006). Didalam good governance mempunyai kata good yang artinya yaitu efektif dan efisien yang memiliki fungsional pemerintahan dalam melaksanakan tugas agar mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu (Jefri, 2018). Pemerintahan terdiri dari tiga pilar: pemerintahan (atau negara), sektor swasta, dan masyarakat. Setiap pilar melakukan tugasnya sendiri (Badruzaman, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) menemukan bahwa ada sembilan komponen utama yang diperlukan untuk membangun pemerintahan yang baik:

1. Partisipasi
partisipasi adalah partisipasi orang-orang dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Penegakan hukum
Peraturan Hukum, yang merupakan sistem hukum yang adil yang diterapkan tanpa diskriminasi
3. Transparency
Transparansi berarti keterbukaan. pemerintah dalam memberikan informasi tentang pengelolaan sumber daya kepada pihak-pihak yang membutuhkannya.
4. Responsif (reaksi)
berfokus pada konsensus atau bertindak sebagai perantara antara kepentingan yang berbeda untuk mendapatkan pilihan terbaik untuk kepentingan yang lebih besar.

5. **Konsensus (orientasi konsensus)**
Manajemen yang baik menggabungkan kepentingan yang berbeda untuk mencapai kepentingan bersama.
6. **Kesamaan**
Persamaan (Equality), yaitu adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara untuk meningkatkan kesejahteraan mereka tanpa membedakan gender atau jenis kelamin.
7. **Efisien dan efektifitas (efektifitas dan efisien)**
Efektivitas dan efisien berarti bahwa penyelenggaraan negara harus menggunakan sumber daya semaksimal mungkin untuk menghasilkan *output* yang diinginkan.
8. **Akuntabilitas**
Akibat akuntansi, seseorang memiliki tanggung jawab untuk secara teratur menilai apakah organisasi telah mencapai tujuan dan sasarannya atau tidak.
9. **Visi strategis (visi strategis).**
Sesuai dengan persyaratan pembangunan, pemimpin dan masyarakat umum harus memiliki visi strategis tentang pemerintahan yang baik dan pengembangan manusia yang luas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan di lapangan, dipilih dan disederhanakan, dianalisis, dan kemudian diambil kesimpulan. Teori yang digunakan juga disesuaikan, termasuk tingkat dukungan teori yang diterapkan pada kasus penelitian tertentu. Hasil penelitian dilaporkan dalam laporan pandangan data dan analisis data lapangan, yang kemudian dideskripsikan secara rinci dalam laporan penelitian. Penelitian dengan metode kualitatif dapat menghasilkan studi fenomena yang lebih mendalam (Creswell, 2016). Penelitian kualitatif ini disajikan dalam bentuk rangkaian kalimat yang berisi kalkulasi yang melibatkan sejumlah angka; namun, analisis ini tidak melakukan pengujian angka dengan rumus statistik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro adalah subjek penelitian ini.

Peneliti menggunakan metodologi pengumpulan data untuk mengumpulkan data secara sistematis dan terarah agar mereka dapat menghasilkan hasil yang akurat dan sesuai dengan kenyataan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam pada informan dilokasi penelitian melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber untuk mendapatkan informasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Sugiyono (2015) menyatakan bahwa data primer dapat berupa observasi, pendapat individu atau kelompok subjek, dan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari berbagai sumber asli tanpa menggunakan berbagai media. Pengguna dan implementor aplikasi simaniz di wilayah Bojonegoro disurvei secara menyeluruh untuk mendapatkan data utama. Sedangkan Data sekunder biasanya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah disimpan dalam arsip. Data sekunder yang diperoleh peneliti berupa laporan dan informasi dalam bentuk dokumen yang relevan dengan penelitian (Carolina, 2015).

Teknik sampling bola salju, juga dikenal sebagai bola salju, digunakan dalam menentukan data informasi dalam penelitian. Metode ini mengirimkan sampel secara bergulir

dari responden ke responden lain dan dilakukan secara bertahap (Nurdiani, 2014). metode pengambilan sampel ini dilakukan secara bertahap yang dimulai dari responden satu dengan responden lainnya di mana sampel dikirim secara bergulir dan bertahap. Proses dari wawancara yaitu dari kepala bidang dan juga mewawancarai dua orang pegawai staf yang melayani masyarakat, setelah itu melakukan wawancara terhadap masyarakat dari pengguna aplikasi Simaniz.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem berjalannya Aplikasi Simaniz dalam pengelolaan Pelayanan Publik

Dengan memberikan pelayanan terbaik dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, tata kelola pemerintahan yang baik mencakup upaya tata kelola pemerintahan yang baik. Pengembangan teknologi saat ini sangat penting bagi masyarakat dalam berbagai hal. Selain itu, salik berkomunikasi dengan jarak yang cukup jauh dan melakukan aktivitas. Di era yang semakin maju, teknologi sangat penting untuk kehidupan sehari-hari masyarakat. Dalam kemajuan teknologi, ada banyak organisasi yang bergerak di bidang bisnis dan sosial (Irawan, 2013). Ada beberapa dorongan masyarakat untuk pelayanan publik, serta kebutuhan masyarakat yang besar untuk pelayanan public mendorong pemerintah untuk melakukan pelayanan yang lebih cepat dan akurat seperti halnya menciptakan pelayanan secara elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju. Menurut penelitian dari Harvard JFK School of Government, dukungan, kemampuan, dan nilai adalah tiga hal yang perlu dipertimbangkan saat menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik (Indrajit et al., 2006; Nugraha, 2018).

Support atau bisa diartikan sebagai dukungan yang dapat memperlancar program yang dijalankan agar dapat berproses dengan mudah dan menjadikan hasil yang maksimal. Dukungan yang dilakukan bisa dalam bentuk kesepakatan kerangka yangtelah dirancang, alokasi sumberaya yang cukup, infrastruktur yang kondusif, dan juga sosialisasi konsep secara merata. Yang kedua yaitu pada elemen capacity yaitu suatu unsur kemampuan dari pemerintah untuk mewujudkan target dari pelayanan secara eletronik agar menjadi pelayanan yang maksimal dan menjadikan bentuk pelayanan lebih baik lagi. Selanjutnya yaitu pada elemen value yang artinya suatu manfaat yang telah diperoleh atau dicapai dengan niai yang baik dan adanya pelayanan secara elektronik dapat memeberikan kenyamanan pada masyarakat secara nyata.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menggunakan Aplikasi Simaniz untuk menyediakan layanan non-usaha dan non-perizinan secara elektronik kepada masyarakat. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengelola perizinan non-usaha seperti Izin Praktik Perawat, Izin Praktik Bidan, Izin Kerja Tenaga Gigi, Kartu Pengawasan Angkutan, Izin Trayek, Izin Pemakaian Tanah Stren, Surat Keterangan Penelitian, dan Izin Reklame Permanen. Dengan melampirkan surat rekomendasi dari dinas yang dituju, pengaju dapat melihat data yang perlu dipenuhi di bidang mana yang akan diproses. Setelah itu, dinas akan memproses layanan yang diajukan oleh pengaju.

Dari hasil informasi wawancara kepada kepala bidang yang menangani aplikasi simanis bahwa:

“sebelum adanya pelayanan yang berbasis elektronik dan masih menggunakan pelayanan secara manual pengaju harus datang ke Dinas untuk mengurus pelayanan perizinan dan menyerahkan berkas untuk persyaratan pengajuan perizinan non berusaha atau non perizinan. Tapi setelah adanya simaniz pengaju tidak perlu datang kedinas dan hanya perlu mengurus di aplikasinya saja”

Dapat dilihat dari hasil wawancara tersebut bahwa sebelum adanya pelayanan elektronik pemohon harus datang ke instansi untuk menyerahkan berkas dan menunggu untuk disetujui setelah itu masih memerlukan tahap selanjutnya, jika menggunakan aplikasi simanis pemohon dapat mengajukan melalui web site halaman aplikasi Simaniz dan mengajukan permohonan dimanapun tanpa harus datang ke instansi.

Dinas Kesehatan; Dinas Perhubungan; Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air; Badan Kesatuan Bangsa dan Politik; Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Cipta Karya; Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Penataan Ruang; Dinas Peternakan dan Perikanan; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan; dan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten adalah semua dinas yang direkomendasikan untuk aplikasi simaniz (Mal et al., 2023).

Hasil wawancara dari kepala bidang yang menangani aplikasi simaniz saat wawancara yang dilakukan mengatakan bahwa:

“Kami juga melakukan pelayanan dari desa ke desa untuk melakukan sosialisasi pelayanan pendampingan terhadap masyarakat .”

Dijelaskan juga dari hasil wawancara tersebut bahwa dari pihak instansi juga melakukan pendampingan terhadap masyarakat untuk menjelaskan mengenai aplikasi Simaniz dan juga menunjukkan alur penggunaan pada aplikasi.

Dari segi pelayanan non berusaha dan non perizinan semua sudah menggunakan teknologi agar lebih cepat dalam melakukan proses pelaksanaan dan pengguna juga dapat melakukan pengawasan sampai mana proses permohonan yang mereka ajukan pada dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di halaman Aplikasi Simaniz.

Pelaksanaan pelayanan secara elektronik mewujudkan efisiensi pada aplikasi simaniz

Untuk memenuhi dari beberapa kebutuhan masyarakat yang kerap dikeluhkan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro menyediakan layanan secara elektronik melalui aplikasi Simaniz membuat Pelayanan berjalan dengan efisien yang dapat menghemat waktu, biaya, memudahkan akses, dan membuat proses pengajuan lebih mudah (Kusuma et al., 2022). Metode untuk mendapatkan hasil terbaik dengan jumlah sumber daya yang paling sedikit dikenal sebagai efisiensi. Efisiensi mempunyai keterkaitan dengan suatu unsur yang jelas dan memiliki kepastian pada suatu pelayanan untuk menjadi hal yang cukup penting eksistensinya bagi masyarakat (Rachmayanti, 2022). Efisiensi pada pelaksanaan program pelayanan elektronik dengan Aplikasi Simanis sudah dapat dirasakan oleh masyarakat dengan penilaian yang cukup baik. Sebab masyarakat merasa untuk mengurus pelayanan non berusaha dan non perizinan tidak memerlukan tenaga yang cukup banyak karena dapat di akses dimanapun melalui aplikasi Simaniz. Efisiensi dapat dikatakan baik jika dapat menyajikan input dan output pelayanan. Yang di maksud dalam penyediaan input yaitu

dengan mengurangi biaya dan waktu pelayanan agar tidak memberatkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Namun, pada output, yaitu menyediakan layanan berkualitas, terutama dalam hal waktu pelayanan, biaya yang diperlukan, dan akses masyarakat yang mudah. (Monoarfa, 2012).

Dari beberapa tanggapan mahasiswa untuk mendapatkan akses pelayanan perizinan penelitian yang menggunakan aplikasi simaniz mengatakan bahwa:

“penggunaan aplikasi simanis cukup mudah dan tidak ribet, persyaratan yang di ajukan juga tidak terlalu banyak dan seperti pada umumnya. Contohnya yaitu data diri dan juga surat rekomendasi dengan pihak yang akan kami ajukan. Jika dalam proses pembuatan mungkin membutuhkan waktu yang cukup singkat.”

Penggunaan pelayanan pada aplikasi Simaniz dapat mempermudah dalam mengurus berkas-berkas yang akan di ajukan, dan juga membutuhkan waktu yang cukup singkat tidak terlalu berbelit dalam mengumpulkan atau mengajukan berkas yang diserahkan kepada pihak instansi.

Efisiensi adalah perbandingan yang cukup baik antara suatu hasil dengan usaha yang dilakukan. Ini didefinisikan sebagai input dan output pelaksanaan, dan dapat dilihat dari dua aspek. (Oktavia & Anadza, 2021).

a. Hasil

Dalam Efisiensi hasil dari suatu program menjadi sebuah tolak ukur bagi keberhasilan yang maksimal. Ada beberapa faktor yang menjadi pendukungnya hasil efisiensi dari pelayanan secara elektronik dengan penggunaan Aplikasi Simaniz. Yang pertama adalah membuat kelompok orang yang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang memuaskan. Pengembangan tim kerja adalah proses untuk meningkatkan kemampuan kerja sama dan menciptakan sinergitas dalam upaya untuk memastikan bahwa program berjalan dengan baik. Tujuan dari adanya pengembangan kerja tim yaitu untuk membangun kinerja dan efektivitas tim agar lebih baik. dan yang kedua adalah pengembangan jaringan inovasi merupakan struktur organisasi yang dapat menerapkan suatu program dengan lebih cepat dan efisien (Oktavia & Anadza, 2021). Pada pelaksanaan program pelayanan non berusaha dan non perizinan dengan menggunakan pelayanan secara elektronik menggunakan Aplikasi simanis sudah menunjukkan hasil yang maksimal dengan respon penilaiannya masyarakat yang cukup memuaskan terhadap penggunaan aplikasi.

Dari wawancara yang telah dilakukan terhadap beberapa pegawai yang menangani pelayanan atau staf yang menangani pelayanan masyarakat mengatakan bahwa :

“Kami dari pihak dinas terkadang mendapati masyarakat yang belum mengetahui bagaimana caranya menggunakan atau mendaftarkan diri dengan penggunaan aplikasi simaniz, maka dari itu masyarakat dapat datang ke dinas untuk mendapatkan pembinaan secara manual. Disini kita hanya akan melakukan pembinaan saja dan tidak melayani perizinana secara manual karena semua sudah dilakukan dengan menggunakan aplikasi simaniz.”

Di sini juga menjelaskan bahwa pihak instansi kerap menemukan pemohon yang masih belum mengerti secara mendetail dalam penggunaan aplikasi, jadi pihak instansi masih juga melayani secara offline jika ada pihan pemohon yang datang untuk mengajukan berkas perizinan.

b. Usaha

Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berusaha untuk meningkatkan layanan melalui penggunaan aplikasi simaniz, termasuk meningkatkan layanan yang cukup memadai. Dalam upaya pelayanan yang efisien ketepatan waktu menjadi tolak ukur bagi pencapaian yang maksimal dan menjadikan pelayanan yang rumit bagi masyarakat. pelayanan yang berkualitas dapat menjadikan nilai penting bagi sebuah organisasi atau pemerintahan. Dalam aplikasi simanis sudah menerbitkan pengajuan pelayanan sebanyak 1858 pengajuan dari 2756 perizinana yang telah di ajukan. Dapat dilihat bahwa cukup banyak perizinan masyarakat yang telah diajukan dan sudah diterbitkan.

Transparansi pada Aplikasi Simaniz pada Pelayanan Publik

Meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat adalah tujuan transparansi, yang berarti pemerintah harus memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat (Kusuma et al., 2022). Semua aspek pelaksanaan pelayanan non berusaha dan non perizinan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berbasis elektronik dengan aplikasi simaniz dipublikasikan secara terbuka. Ini termasuk persyaratan, waktu, penyelenggaraan, dan penggunaan layanan. Tiga hal harus diperhatikan untuk meningkatkan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Yang pertama adalah membuat proses penyelenggaraan pelayanan publik jelas; yang kedua adalah membuat peraturan dan prosedur pelayanan mudah dipahami dan diakses oleh pengguna; dan yang ketiga adalah membuat data yang berasal dari berbagai proses penyelenggaraan pelayanan publik mudah diakses (Rosyada, 2016).

Dalam hal keterbukaan pada penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu tertuju pada proses pelaksanaannya yang dicantumkan di dalam situs aplikasi simaniz agar masyarakat dapat melihat samapai mana proses perizinana yang mereka ajukan. Dalam menu halaman pertama terdapat E-Tracking yang berguna untuk melihar sampaimana proses perizinan yang telah di ajukan oleh masyarakat. masyarakat dapat melihat sejauh apa proses perizinan yang mereka ajukan denan masuk kedalam laman E-Tracking lalu memasukkan nomor registrasi dan juga nomor identitas KTP setelahnya mereka akan megetahui seberapa jauh pemosesan yang telah di jalankan oleh pihak yang menangani. Jika persyaratan yang belum tercukupi atau masih kurang dan harus ditambahi akan di kembalikan dengan mengecek kembali pada situs web aplikasi simaniz. Hasil dari wawancara dengan kepala bidang aplikasi Simaniz menunjukkan bahwa:

“Pemakain aplikasi simanis ini sudah berjalan dengan trasparansi seperti halnya masyarakat dapat terlibat secara langsung sampai mana proses perizinan yang telah di kerjakan melalui halam E-Trecking. Dan masyarakat dapat menghubungi petugas secara langsung jika ada masalah terhadap pemrosesan pelayanan melalui whatsapp yang sudah di sediakan dalam Aplikasi Simaniz”

Dalam hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa penggunaan aplikasi Simanis pemohon dapat mengetahui sampai mana proses pelaksanaan perizinan yang telah diajukan pada pihak instansi. Dari menu E-Tracking pemohon dapat mengetahui secara detail tahap yang telah dikerjakan.

Selanjutnya pada aspek peraturan dan juga prosedur pelayanan dengan mudah dan dapat dipahami bagi pengguna dapat teratasi dengan beberapa prosedur dalam penggunaan dan juga pendaftaran dengan panduan yang tertera dalam laman pada aplikasi simaniz, dan juga bagi masyarakat yang mungkin belum memahami tentang teknologi ada juga pendampingan secara langsung yang dilakukan di beberapa tempat. Dengan menggunakan pelayanan yang berbasis teknologi dengan aplikasi simaniz dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan pelayanan non berusaha dan non perizinan dengan mudah dan persyaratan yang di ajukan tidak terlalu rumit untuk dijalani. Dalam pelaksanaan Persyaratan pengajuan dilakukan sesuai dengan bidang apa yang akan di ajukan dan membutuhkan surat rekomendasi dari bidan tersebut setelah itu lanjut kepada proses pembuatan perizinan dan cukup membutuhkan waktu yang tidak begitu singkat karena adanya beberapa tahap yang akan dilakukan.

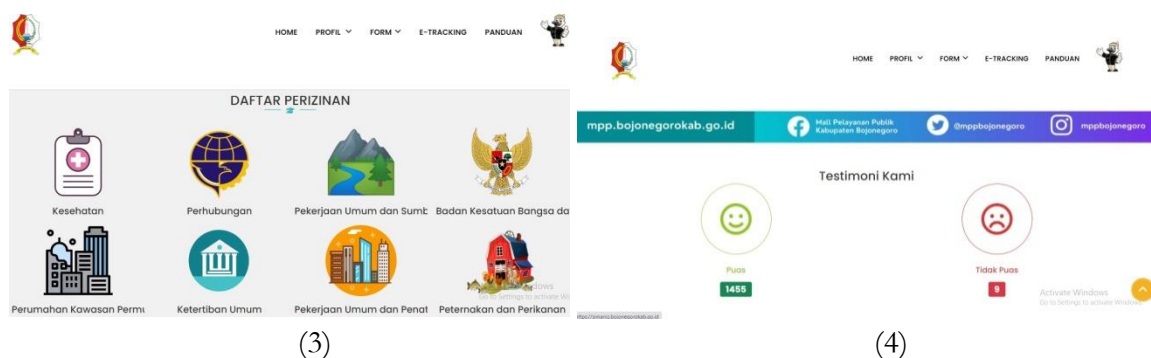
Pada aspek informasi dari berbagai proses pada penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diperoleh dengan mudah. Dapat dilihat dari laman yang ada di situs web aplikasi simanis. Mengintai dari beberapa proses yang telah dijalankan atas permintaan perizinan yang telah diajukan. Transparansi yaitu memberikan informasi kepada masyarakat berdasarkan dengan Hak masyarakat yang mereka miliki untuk mendapatkan pemahaman yang terbuka dan menyeluruh tentang tanggung jawab pemerintah atas pelaksanaan program. Dalam beberapa informasi yang terkait kepada pelayanan perizinan dan non perizinan harus dipublikasikan agar masyarakat dapat menintai atau melihat sampai mana proses yang mereka ajukan. Adapun informan yang bisa dihubungi melalui whatsapp yang sudah disediakan dalam web aplikasi simaniz untuk bertanya-tanyatentang kelanjutan atau kendala yang dialami oleh pengaju terhadap pemrosesan pelayanan non berusaha dan non perizinan yang telah dijalankan.

Berikut merupakan tampilan pada gambaran halaman Aplikasi Simaniz sebagai pelayanan elektronik.



(1)

(2)



Gambar 1. (1) Tampilan halaman Beranda pada aplikasi Simaniz. (2) Tampilan halaman E-Tracking pada aplikasi simaniz. (3) Tampilan halaman daftar perizinan aplikasi simaniz. (4) Tampilan halaman penilaian pada aplikasi Simaniz.

Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa transparansi dapat membantu mencapai tujuan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan mencegah penyimpangan penggunaan dana. Semua komponen proses penyelenggaraan pelayanan non berusaha dan non perizinan, termasuk persyaratan, waktu yang diperlukan, metode pelayanan, dan hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan, diinformasikan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah dan memahaminya. Akibatnya, proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat dinilai dengan transparansi yang tinggi (Dt, 2009; Kusuma et al., 2022).

PENUTUP

Berdasarkan kesimpulan yang dapat di ambil dari Studi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menunjukkan bahwa masyarakat dapat memperoleh layanan dengan cepat dan dapat diakses melalui Aplikasi Simanis. Aplikasi sianiz merupakan media elektronik yang melayani secara online melalui situs website. Sejauh ini pelayanan pada Aplikasi Simaniz telah memberikan wujud pelayanan yang efisiensi dan transparansi dalam melakukan perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan dan mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Tanpa adanya Aplikasi Simaniz pemenuhan pelayanan yang cukup tinggi akan memerlukan proses yang sulit dilakukan oleh masyarakat karena kebutuhan pelayanan masyarakat kepada pemerintahan sangatlah tinggi. Sehingga pemerintahan perlu mewujudkan pelayanan yang cepat dan dapat memenuhi keinginan masyarakat. Untuk memeprluas jaringan pelayanan kepada masyarakat dari pihak dinas juga melakukana sosialisasi terhadap pendampingan pelayanan secara manual disetiap desa.

Poin penting yang dapat di ambil dari efisiensi pelayanan pada Aplikasi simaniz yaitu mudahnya akses yang bisa didapat oleh masyarakat, pelayanan yang tidak begitu sulit, dan waktu yang diperlukan untuk proses pelayanan yang akan menjadi nilai penting sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Perwujudan secara nyata pada transparansi pada aplikasi Simaniz yaitu masyarakat dapat melihat proses berjalannya perizinana yang telah mereka ajukan. Dan dengan adanya transparansi pada aplikasi simaniz bisa membuat kepercayaan dan nilai yang cukup tinggi dimata masyarakat termasuk pada pengguna aplikasi Simaniz.

DAFTAR PUSTAKA

Badruzaman, J. (2012). Pengaruh Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi

- Pemerintah (SAKIP) terhadap Penerapan Good Governance. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 57–70.
- Batubara, A. H. (2006). Konsep Good Governance Dalam Konsep Otonomi Daerah. *Analisis Administrasi Dan Kebijakan*, 3, 1–6.
- Cahyadi, A. (2017). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1255>
- Carolina, F. A. (2015). *BAB III Metodologi Penelitian*. 1, 15–26.
- Creswell, J. W. (2016). Metode Penelitian. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 38–61. <https://repositoryfisisip.unla.ac.id/browse/previews/3510#:~:text=Menurut John W. Creswell dalam,dari masalah sosial atau kemanusiaan.>
- Dedi Sasongko. (2020). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia>.
- Dt, K. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *DEMOKRASI*, VIII.
- Indrajit, E., Government, E., Pelayanan, K., Berbasis, P., & Informasi, T. (2006). Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM, 2006 1. *DIGILIB FISIPOL UGM*.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2, 174–201.
- Jefri, R. (2018). Teori stewardship dan good governance. *Jurnal Riset Edisi XXVI*, 4(3), 14–28. <https://economicsbosowa.unibos.id/index.php/eb/article/view/162>
- Kusuma, T. P., Setyadi, D. S., Andaru, I. W., & Roziqin, A. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Aspek Efisiensi Dan Transparansi Pada Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Kota Batu. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.5160>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mal, G., Publik, P., Veteran, J. L., Bojonegoro, N. O., Dinas, K., Modal, P., Pelayanan, D. A. N., & Satu, T. (2023). *Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu* (Issue 227, p. 19721127).
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*.
- Muhammad Zayyan Nadhief. (2023). *Perbandingan Pelayanan Publik di Indonesia dengan Luar Negeri*. Gemarnews. <https://www.gemarnews.com/2023/05/perbandingan-pelayanan-publik-di.html>
- 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*, 32–42. <https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf>
- Nurdiani, N. (2014). *TEKNIK SAMPLING SNOWBALL DALAM PENELITIAN LAPANGAN*. 5(9), 1110–1118.

- Oktavia, R. N., & Anadza, H. (2021). Efisiensi Inovasi Layanan dalam Program Jebol Anduk (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indone. *Jurnal Respon Publik*, 1(8), 63–67.
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Rachmayanti, S. D. (2022). Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 75–89.
- Rizkia, A., & Syarvina, W. (2022). Penerapan Teknologi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3903. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=HbTXwi0AAAAJ&citation_for_view=HbTXwi0AAAAJ:9ZIFYXVOiuMC
- Rosyada, A. A. (2016). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. 4(1), 102–114.
- Sriwidodo, J., Budisetyowati, D. A., & Taher, P. (2023). *Kebijakan Publik Yang Berbasis Hak Asasi Manusia*. 17(2), 255–272.
- Suci Pratiwi, C. (2020). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109–126. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18>
- Suhartoyo. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2(1), 143–154.
- Tranggana, A. ulung. (2022). *Pemprov Jatim Sabet Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik 2021 dari KemenPAN-RB*. Rmol.Id. <https://rmol.id/about/angga-ulung-tranggana-1>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Wiwin Kadek & Eka Putu, U. U. D. (2022). *Jurnal cakrawarti, vol. 05 no. 01 feb - jul 2022 penerapan pelayanan publik berbasis*. 05(01), 45–56.