



Pelatihan KAK Akt. 44 LAN RI
Mendorong Perumusan Kebijakan
Berbasis Bukti untuk Indonesia Emas 2045

POLICY BRIEF

Kesejahteraan Badung Meningkat, Layanan Harus Hebat : Peran Mutlak IT dalam Pelayanan Publik

Oleh: Yanuar Kurniawan, S.E.
Putu Agus Ari Brata S.E., M.Si.



Kesejahteraan Badung Meningkat, Layanan Harus Hebat : Peran Mutlak IT dalam Pelayanan Publik



Pelatihan KAK Akt. 44 LAN RI
Mendorong Perumusan Kebijakan
Berbasis Bukti untuk Indonesia Emas 2045

Oleh: Yanuar Kurniawan, S.E.
Putu Agus Ari Brata S.E., M.Si.

Executive Summary

Dalam 3 tahun terakhir kinerja pelayanan publik Kabupaten Badung cenderung menurun. IPP Kabupaten Badung di tahun 2022 sebesar **4,76** telah menjadi **4,49** di tahun 2024. Penurunan kinerja pelayanan publik yang diukur dengan IPP (Indeks Pelayanan Publik) tentu saja merupakan masalah serius bagi Pemerintah Kabupaten Badung. Jika kondisi ini terus berlanjut maka berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, menurunnya kepercayaan publik, terhambatnya investasi, serta pembangunan yang tidak efektif. Hal ini akan memicu masalah sosial dan ekonomi yang meluas.

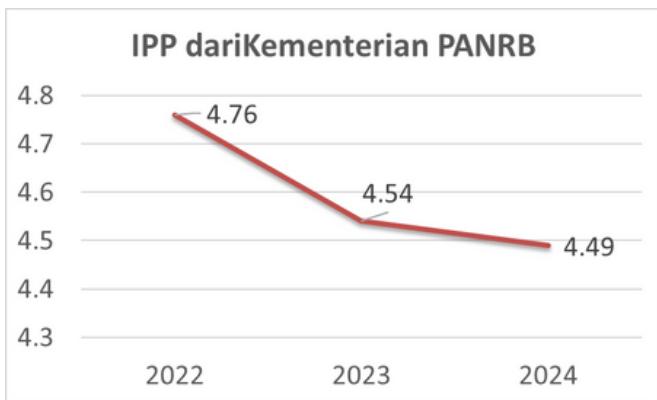
Adapun penyebab penurunan IPP Kabupaten Badung ini disebabkan oleh belum optimalnya Penggunaan Teknologi Informasi, ditengah semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat Badung. Selanjutnya Pemerintah Kabupaten Badung didorong untuk melaksanakan optimalisasi terhadap penggunaan IT dalam memberikan pelayanan sehingga bisa meningkatkan kinerja pelayanan publik berupa integrasi aplikasi pelayanan di OPD

Pendahuluan

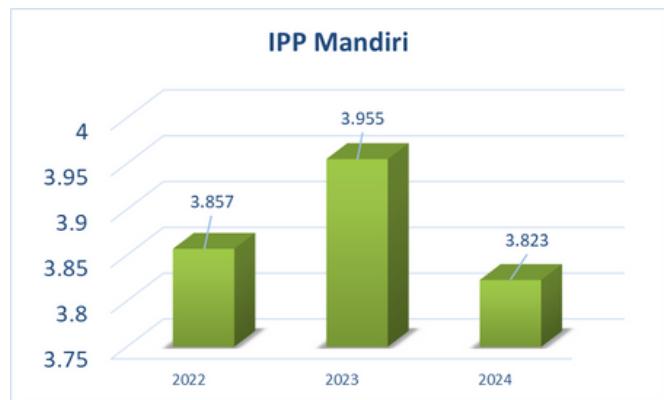
Pelayanan publik adalah tulang punggung tata kelola pemerintahan yang baik, yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, reformasi birokrasi terus didorong melalui berbagai kebijakan, salah satunya adalah pengukuran kinerja pelayanan publik menggunakan Indeks Pelayanan Publik (IPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IPP merupakan instrumen evaluasi komprehensif yang menilai standar pelayanan, maklumat pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta inovasi.

Kabupaten Badung, sebagai salah satu daerah yang masyarakatnya relatif sejahtera memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, data terbaru menunjukkan IPP Kabupaten Badung yang dikeluarkan oleh Kementerian PANRB cenderung menurun dalam beberapa periode terakhir.

Perkembangan IPP Kabupaten Badung dalam tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan. IPP Kabupaten Badung di tahun 2022 sebesar **4,76** telah menjadi **4,49** di tahun 2024. Hal ini dapat dilihat sebagaimana grafik berikut:



Sumber: Kementerian PANRB



Sumber: Laporan Pemkab. Badung

Secara mandiri Pemerintah Kabupaten Badung juga melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik. Penilaian dilaksanakan bagi seluruh Organisasi perangkat daerah (OPD) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Selaras dengan IPP Kementerian PANRB, IPP Mandiri juga mengalami penurunan dari **3,857** pada tahun 2022 telah menjadi **3,823** di tahun 2024.

Penurunan kinerja pelayanan publik yang diukur dengan IPP tentu saja merupakan masalah serius bagi Pemerintah Kabupaten Badung. Jika kondisi ini terus berlanjut maka berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, menurunnya kepercayaan publik, terhambatnya investasi, serta pembangunan yang tidak efektif. Hal ini akan memicu masalah sosial dan ekonomi yang meluas



Deskripsi Masalah

Penurunan kinerja pelayanan publik sebagaimana kondisi di atas dapat membawa dampak negatif yang signifikan dan merugikan berbagai pihak. Ini bukan hanya soal ketidaknyamanan sesaat, tetapi bisa berujung pada masalah struktural yang lebih besar. Salah satu Aspek yang penting adalah kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Aspek tersebut dapat dipenuhi dengan pemanfaatan IT dalam pemberian pelayanan. Aspek ini merupakan isu kekinian yang sangat signifikan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik. Hal ini dikarenakan ekspektasi masyarakat Badung yang terus mengalami peningkatan seiring dengan terus meningkatnya kesejahteraan masyarakatnya. Jika dilihat tingkat kebahagiaan masyarakat di Kabupaten Badung meningkat di tahun 2024, yakni **78,86** persen dari capaian sebelumnya yaitu **78,69** persen.

Jika dirunut permasalahan yang mengakibatkan turunnya kinerja pelayanan publik yang dikaitkan dengan pemanfaatan IT dalam pemberian pelayanan di Kabupaten badung adalah:

1. Belum seluruh perangkat daerah memanfaatkan IT dalam pemberian pelayanan;
2. Belum terintegrasi aplikasi pelayanan antara perangkat daerah yang satu dengan yang lainnya; dan
3. Kurangnya kemampuan SDM Aparatur dalam menggunakan IT

Data menunjukkan dari penilaian IPP mandiri Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2024 aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik rata-rata pemenuhannya baru **51%**. Hal ini menunjukkan pemanfaatan IT dalam pemberian pelayanan di Kabupaten Badung belum optimal.

Kerangka kerja yang menjadi Panduan utama Integrasi aplikasi pelayanan antara perangkat daerah adalah adanya Arsitektur SPBE. Arsitektur SPBE adalah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi dari berbagai domain penting dalam penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik. Saat ini Pemerintah Kabupaten Badung belum memiliki Arsitektur SPBE. Rencana pembangunan arsitektur SPBE akan baru dilaksanakan di tahun 2026.

Kemampuan SDM aparatur di bidang IT berpengaruh terhadap profesionalisme pemberi pelayanan. Data pemenuhan aspek profesionalisme SDM pada penilaian mandiri IPP Kabupaten Badung menunjukkan pemenuhan aspek tersebut hanya **65%**. Hal ini diakibatkan karena dalam kurun waktu 3 tahun terakhir Pemerintah Kabupaten Badung belum melaksanakan pengangkatan ASN. SDM aparatur yang tersedia saat ini adalah SDM aparatur yang sudah berumur dan kurang melek IT.

Di sisi lain kemampuan daerah Kabupaten Badung yang cukup tinggi telah menganggarkan belanja operasi yang di dalamnya termasuk belanja aparatur atau pegawai serta belanja hibah senilai **Rp 5,5 triliun** di tahun 2025. Hal ini tentu merupakan kontradiktif dengan rendahnya aspek profesionalisme SDM pada penilaian IPP Kabupaten Badung.

Jika digambarkan ke dalam sebuah bagan maka akar permasalahan tersebut adalah sebagaimana gambar berikut:



Rekomendasi Kebijakan

Jurnal "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik" (Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2025) ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi (IT) secara signifikan memengaruhi peningkatan kualitas layanan publik, yang pada gilirannya berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adopsi IT yang optimal, aspek-aspek kunci kualitas layanan seperti responsivitas, keandalan, dan aksesibilitas akan meningkat.

Berdasarkan ketiga akar masalah tersebut, kemudian dirumuskan sejumlah alternatif strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Badung melalui pemanfaatan IT. Alternatif strategi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pemanfaatan IT Perangkat Daerah

Selama ini OPD memandang IT sebagai beban atau sekadar alat pendukung, OPD harus melihatnya sebagai investasi strategis untuk pelayanan publik yang lebih baik. Ini berarti beralih dari pola pikir manual dan sektoral menjadi digital-first, kolaboratif, dan berorientasi pada kemudahan pengguna (masyarakat). Setiap ASN perlu merasa menjadi bagian dari transformasi digital, bukan sekadar pelaksana, dengan fokus pada efisiensi, transparansi, dan inovasi berkelanjutan demi kepuasan publik.

Bupati, Wakil Bupati, Sekda, hingga kepala PD harus menunjukkan komitmen kuat terhadap transformasi digital. Ini bisa diwujudkan melalui kebijakan yang jelas, alokasi anggaran yang memadai, dan secara aktif memimpin inisiatif digital. Pastikan ada alokasi anggaran yang memadai dan berkelanjutan untuk investasi IT. Terbitkan peraturan daerah atau instruksi yang mewajibkan penggunaan sistem IT tertentu dan mengintegrasikan proses bisnis dengan teknologi.

Hal lainnya yang perlu diperhatikan adalah memastikan semua OPD memiliki akses internet yang cepat dan stabil. Lakukan audit jaringan secara berkala dan tingkatkan kapasitas jika diperlukan.

Apa bila diperlukan OPD dapat mengembangkan atau adopsi aplikasi dan sistem yang intuitif, mudah digunakan, dan relevan dengan tugas OPD karena jika sistem terlalu rumit, ASN akan mencari jalan pintas atau kembali ke cara manual.

2. Integrasi Aplikasi Pelayanan Perangkat Daerah

Mengintegrasikan aplikasi pelayanan perangkat daerah di Kabupaten Badung merupakan langkah krusial untuk menciptakan layanan publik yang efisien. Kuncinya adalah menghilangkan sekat-sekat antar perangkat daerah yang sering membuat masyarakat harus mengurus dokumen berulang kali di tempat berbeda.

Langkah pertama adalah penyatuan data dasar yang sering dipakai banyak OPD, seperti data kependudukan. Dengan satu sumber data yang terstandardisasi dan bisa diakses oleh semua pihak yang berwenang, proses verifikasi akan jauh lebih cepat. Selanjutnya, bangun platform digital terpadu yang menjadi pintu tunggal bagi masyarakat. Contohnya, Mal Pelayanan Publik (MPP) digital, di mana berbagai layanan dari perizinan, administrasi kependudukan, hingga perpajakan, bisa diakses dari satu tempat, bahkan dari ponsel.

Integrasi ini juga berarti otomatisasi alur kerja lintas OPD. Misalnya, jika sebuah izin memerlukan persetujuan dari dua dinas berbeda, sistem harus mampu mengalirkan data dan notifikasi secara otomatis antar dinas, tanpa perlu intervensi manual pemohon. Terakhir, komitmen pimpinan dan pelatihan SDM menjadi fondasi. Pimpinan harus mendorong kolaborasi, dan ASN perlu dibekali kemampuan IT agar bisa memaksimalkan sistem terintegrasi ini, demi kemudahan dan kepuasan masyarakat.

3. Meningkatkan Kemampuan IT SDM Aparatur

Meningkatkan kemampuan IT SDM aparatur adalah kunci esensial untuk pelayanan publik prima. Saat ASN melek teknologi, mereka dapat memaksimalkan potensi sistem digital yang ada, mempercepat proses, mengurangi kesalahan manual, dan memberikan informasi lebih akurat. Ini berarti pelayanan lebih efisien dan transparan.

Kemampuan ini memungkinkan mereka memanfaatkan aplikasi perizinan online atau sistem pengaduan digital secara optimal, sehingga masyarakat merasakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan akuntabel. Pada akhirnya, ASN yang kompeten IT tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi secara langsung meningkatkan kualitas layanan, membuat masyarakat merasa lebih puas dan percaya terhadap pemerintah.

Dari ketiga alternatif strategi tersebut kemudian ditetapkan satu strategi yang diyakini paling tepat untuk diaplikasikan dalam waktu sekarang ini. Proses penetapan strategi terpilih menggunakan alat bantu berupa grid analysis. Dalam proses analisis ini digunakan kriteria penilaian sebagaimana dikembangkan Willian N. Dunn (2017) yang meliputi Effectiveness, Efficiency, Equity, Appropriateness, Adequacy, dan Responsiveness sebagaimana ditunjukkan tabel berikut:

Kriteria / Strategi Alternatif	Peningkatan Pemanfaatan IT oleh OPD	Integrasi Aplikasi OPD	Peningkatan Kemampuan SDM Aparatur
Effectiveness	4	5	4
Efficiency	3	4	3
Equity	3	4	3
Appropriateness	4	5	4
Adequacy	3	4	3
Responsiveness	3	4	3
Total skor	20	26	20

Skala Penilaian: 1 = Sangat Rendah, 2 = Rendah, 3 = Sedang, 4 = Tinggi, 5 = Sangat Tinggi

Dari grid analisis ini, terlihat bahwa Strategi 2: Integrasi Aplikasi OPD memiliki skor tinggi di sebagian besar kriteria, terutama dalam Efektivitas, Efisiensi, dan Kepatuhan, karena secara langsung mengatasi masalah fragmentasi layanan dan menciptakan seamless experience bagi masyarakat. Namun, penting untuk dicatat bahwa ketiga strategi ini saling terkait dan bukan pilihan yang berdiri sendiri.

- Integrasi Aplikasi (Strategi 2) tidak akan berjalan tanpa Pemanfaatan IT yang optimal oleh OPD (Strategi 1) dan, yang terpenting, tanpa Peningkatan Kemampuan SDM Aparatur (Strategi 3). SDM yang kompeten adalah ujung tombak yang akan mengoperasikan dan mengelola sistem terintegrasi tersebut.
- Pemanfaatan IT yang tinggi di OPD (Strategi 1) akan lebih efektif jika aplikasi yang digunakan memang terintegrasi.
- Kemampuan SDM aparatur (Strategi 3) akan sia-sia jika tidak ada IT yang memadai dan aplikasi yang terintegrasi untuk dimanfaatkan.

Rekomendasi: Pendekatan terbaik adalah strategi kombinasi yang terintegrasi dan berurutan. Prioritaskan pengembangan arsitektur SPBE untuk Integrasi Aplikasi OPD, sambil secara simultan dan berkelanjutan melakukan Peningkatan Pemanfaatan IT oleh seluruh OPD (termasuk penyediaan infrastruktur) dan secara intensif Meningkatkan Kemampuan SDM Aparatur. SDM yang terampil akan menjadi driver utama keberhasilan implementasi dan pemanfaatan sistem IT terintegrasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

APBD Kabupaten Badung Tahun 2025

Booklet Indeks Kebahagiaan 2024 Kabupaten Badung, BPS Kabupaten Badung, 2024

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik" (Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2025)

Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 1035 Tahun 2022 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022

Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 795 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah Dan BUMN Tahun 2023

Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 659 Tahun 2024 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Pada Lingkup Pemerintah Daerah Tahun 2024

Pemerintah Kabupaten Badung (2022) Laporan Tentang Pelaksanaan Evaluasi Kepatuhan Pelayanan Publik Kabupaten Badung Tahun 2022, Mangupura: Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

Pemerintah Kabupaten Badung (2023) Laporan Tentang Pelaksanaan Monitoring, Evaluasi Dan Pengendalian Kualitas Pelayanan Publik Dan Tata Laksana Tahun 2023, Mangupura: Sekretariat Daerah Kabupaten Badung

Pemerintah Kabupaten Badung (2024) Laporan Tentang Pelaksanaan Monitoring, Evaluasi Dan Pengendalian Kualitas Pelayanan Publik Dan Tata Laksana Tahun 2024, Mangupura: Sekretariat Daerah Kabupaten Badung



Pelatihan KAK Akt. 44 LAN RI

Mendorong Perumusan Kebijakan
Berbasis Bukti untuk Indonesia Emas 2045