JIAP FIA UB

JIAP Vol 4, No 4, pp 369-376, 2018
© 2018 FIA UB. All right reserved
ISSN 2302-2698
e-ISSN 2503-2887

Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)

URL: <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>

Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *Smart City* (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen)

Rendra Eko Wismanu ^{a*}, Mohammad Nuh ^b, Nurjati Widodo ^c, Nana Abdul Aziz ^d

^{abcd} Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 08 Desember 2018

Revisi pertama tanggal: 18 Desember 2018

Diterima tanggal: 30 Desember 2018

Tersedia *online* tanggal: 30 Januari 2019

ABSTRACT

This study aims to see the innovation model of local government in an effort to provide public services online licensing field in Kabupaten Sragen, Central Java Province. Online-based licensing service implemented by the local government of Kabupaten Sragen is part of the government's efforts in realizing Smart City. The effort to realize Smart City in Kabupaten Sragen is the result of the synergy of all stakeholders, from the government, the public, the private sector and the international community. Therefore, this research tries to give an idea about ideal model of Smart City realization especially in the field of licensing service with dynamic system method approach. This methodology focuses on the modeling of local government innovations in viewing the behavior of problems and strategic issues of licensing services dynamically, so that later this model can serve as a grand design for the development of other areas in Indonesia that are heading towards the realization of Smart City.

Keywords: *the innovation model, licensing service, smart city, dynamic system*

INTISARI

Kajian ini bertujuan untuk melihat model inovasi pemerintah daerah dalam upaya pemberian pelayanan publik bidang perizinan yang berbasis *online* di Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah. Pelayanan perizinan berbasis *online* yang diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sragen merupakan sebagian upaya dari pemerintah dalam mewujudkan *Smart City*. Upaya perwujudan *Smart City* di Kabupaten Sragen merupakan hasil kinerja dari sinergi semua *stakeholder*, mulai dari pemerintah, masyarakat, sektor swasta maupun dari pihak internasional. Oleh karenanya penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai model ideal perwujudan *Smart City* khususnya bidang pelayanan perizinan dengan pendekatan metode sistem dinamik. Metodologi ini dititikberatkan pada pemodelan inovasi pemerintah daerah dalam melihat tingkah laku permasalahan dan isu strategis pelayanan perizinan secara dinamik, sehingga nantinya model ini dapat dijadikan sebuah *grand design* bagi pengembangan daerah lainnya di Indonesia yang sedang menuju arah perwujudan *Smart City*.

2018 FIA UB. All rights reserved.

* Corresponding author. Tel.: +62-818-0384-3352; e-mail: rendra_eko_wismanu@yahoo.com

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya dalam pemberian pelayanan perizinan menjadi prioritas bagi pemerintah, mengingat pelayanan bidang perizinan menjadi kebutuhan masyarakat yang mampu menggerakkan sektor perekonomian daerah menjadi lebih besar lagi. Semakin kompleks dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan publik khususnya pada jenis pelayanan perizinan menjadi salah satu faktor bagi pemerintah untuk terus berinovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi dalam pemerintahan daerah mulai mendapat perhatian sejak lahirnya otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2003, dan kemudian diperbaharui lagi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan daerah melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Indonesia ada beberapa daerah yang menjadi *best practice* dalam penerapan inovasi dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan yang berbasis pelayanan online seperti DKI Jakarta, Kota Bandung, Kabupaten Sragen, Kabupaten Banyuwangi,

Kota Surabaya, dan lain sebagainya. Dimana dalam pemberian pelayanan perizinan yang berbasis *online* tersebut, pemerintah daerah yang bersangkutan telah cukup mapan dalam pengembangan pemerintahan yang berbasis elektronik atau *elektronik governemnt. Electronic Government* atau *e-Gov* merupakan pondasi awal bagi sebuah daerah yang menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya bagi pelayanan yang bersifat administratif seperti pelayanan perizinan.

Banyak daerah di Indonesia saat ini telah cukup mapan dalam pengembangan *E-Gov*- nya, sehingga saat ini yang menjadi target goal kedepan, yaitu menuju perwujudan Kota Cerdas atau *Smart City*. Kota Cerdas atau *Smart City* merupakan istilah bagi daerah yang mengembangkan konsep pemanfaatan Information *Communication and Technology* (ICT) untuk semua kegiatan didaerah, tidak hanya kegiatan pemerintahan lewat *e-Gov* namun mencakup banyak hal dalam semua kebutuhan masyarakat secara luas.

Carragliu dkk (dalam Nuzir dan Saifuddin, 2015) menyebutkan bahwa kota akan menjadi pintar apabila investasi pada sumber daya manusia, modal sosial serta infrastruktur sistem komunikasi tradisional dan modern dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kehidupan yang berkualitas dengan pengelolaan sumber daya alam yang bijaksana, melalui tata pemerintahan yang partisipatif. Disamping itu, Cohen (2012) membagi *Smart City* menjadi enam

Gambar 1 Dimensi *Smart City*
Sumber: Cohen, 2012

dimensi, yaitu: (a) *Smart economy*; (b) *Smart mobility*; (c) *Smart environment*; (d) *Smart people*; (e) *Smart living*; dan (6) *Smart governance*; dimana masing-masing dimensi dirinci lagi ke dalam beberapa indikator sebagaimana terdapat dalam gambar 1 diatas. Adapun Djunaedi (2014) menambahkan satu dimensi lagi terkait *Smart City*, yaitu *smart disaster management* terkait letak negara Indonesia yang berada didalam *ring of fire*.

Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki tekad kuat dalam mewujudkan *Smart City* adalah Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Sragen memulai upaya pengembangan *e-Gov* pada Tahun 2001 hingga sampai saat ini, dimana hal itu terlihat dari Visi Kabupaten Sragen untuk menjadi Kabupaten Cerdas atau *Sragen Smart Regency*. Kabupaten Sragen dalam mewujudkan *Sragen Smart Regency* dilakukan dengan proses yang cukup lama dan bertahap pada setiap tahunnya. Awal perjalanan menuju hal tersebut dilakukan pengembangan pada infrastruktur teknologi informasi dan juga sumberdaya manusia yang ada. Kemudian pengembangan pada sisi manajemen dan birokrasi pemerintahan yang berbasis pada penerapan *e-Gov*. Selanjutnya Kabupaten Sragen berbenah pada pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis pada penerapan teknologi informasi. Peningkatan kualitas pelayanan ini dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen pada sebuah bidang pelayanan termasuk pada pelayanan perizinan yang selalu dikembangkan dan ditingkatkan pada sisi kapasitasnya.

Pengembangan kapasitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan perizinan ini akan memberikan dampak yang sangat baik bagi pertumbuhan investasi daerah dan tentunya juga pada kenaikan tingkat Pendapatan Asli Daerah (PAD) itu sendiri. Seperti data yang terdapat pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sragen Tahun 2015, menyebutkan bahwa pada Tahun 2001 jumlah PAD Kabupaten Sragen sebesar 14,9 miliar rupiah dan selalu meningkat hingga Tahun 2013 sebesar 146,7 miliar rupiah. Oleh karenanya penelitian ini tertarik untuk melihat mengenai model ideal inovasi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan perizinan yang membawa dampak pada peningkatan nilai investasi daerah serta pada PAD daerah itu sendiri yang nantinya akan digunakan sebagai modal pengembangan daerah selanjutnya, yaitu perwujudan *Smart City* atau khusus Kabupaten Sragen disebutnya *Sragen Smart Regency*.

2. Diskusi

2.1 Kondisi Eksisting Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Sragen

Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah di Indonesia yang berkomitmen untuk mewujudkan *Smart City* atau yang secara khusus disebut sebagai *Sragen Smart Regency*. Salah satu pelaksanaan konsep *Smart City* tersebut adalah melalui konsep *Electronic Government*, sehingga sistem pemerintahan yang dijalankan pada suatu daerah telah menggunakan bantuan Teknologi Informasi (TI) atau menggunakan sistem digital. Salah satu pelaksanaan *E-Government* di Kabupaten Sragen adalah pada pelayanan perizinan yang dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen, sehingga proses pelayanan perizinan telah menggunakan sistem digital dan *online*. Secara lebih lanjut, kondisi eksisting pelayanan perizinan dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Sragen dapat diketahui melalui pembahasan dibawah ini:

2.1.1 Dasar Regulasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa salah satu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi adalah adanya dasar hukum. Keberadaan dasar hukum ini sangat penting dan erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik pada instansi/ lembaga pemerintahan. Hal tersebut untuk memberikan kepastian hukum dan sebagai dasar bagi pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kabupaten Sragen telah menetapkan berbagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan bagi masyarakat. Beberapa dasar hukum yang penting bagi pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen adalah: Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM); Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM); dan Surat Keputusan Kepala BPTPM No. 503/224.1/29/2012 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Umum di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

Berdasarkan peraturan tersebut, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal melaksanakan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan di Kabupaten Sragen. Berbagai dasar hukum tersebut memberikan kewenangan dan keleluasaan kepada instansi terkait untuk melaksanakan pelayanan

publik kepada masyarakat dan melakukan inovasi atau pengembangan-pengembangan yang berguna bagi peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang dilaksanakan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen adalah adanya pelayanan berbasis *online* atau web, sebagai contoh adalah adanya SIM Perizinan *Online* (simperizinan.sragenkab.go.id). Bentuk pelayanan tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan perizinan dan sebagai salah satu bentuk komitmen dan pengembangan *Sragen Smart Regency*. Sehingga, konsep *Smart City* di Kabupaten Sragen sudah mampu dilaksanakan dan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan pelayanan perizinan, seperti: kemudahan akses, pelayanan yang cepat, murah dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.1.2 Kewenangan

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen mempunyai kewenangan, tugas dan fungsi yang disebutkan dalam Peraturan Bupati Sragen Nomor 62 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Sragen. Berdasarkan peraturan tersebut, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen memiliki kewenangan yang jelas dalam melaksanakan dan mengembangkan pelayanan publik bidang perizinan untuk masyarakat setempat. Jumlah pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen adalah 74 jenis pelayanan perizinan, dua jenis pelayanan non perizinan dan tiga jenis layanan informasi. Berbagai pelayanan tersebut penting untuk menunjang kehidupan masyarakat diberbagai sektor seperti: penggunaan tanah, kepemilikan bangunan dan izin usaha dari berbagai sektor untuk menunjang profesi dan perluasan lapangan kerja bagi masyarakat di Kabupaten Sragen. Oleh karena itu, pelayanan bidang perizinan memiliki posisi strategis bagi pengembangan suatu daerah.

2.1.3 Inovasi Pelayanan

Dewasa ini, pemerintah baik pusat dan daerah dituntut untuk terus berinovasi dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini didasarkan pada tuntutan yang datang dari masyarakat maupun tuntutan adanya perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Rogers dalam Mirnasari (2013) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Disisi lain, *Asian Development Bank* menyebutkan bahwa inovasi adalah sesuatu yang baru,

dapat diimplementasikan dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting bagi pemerintah untuk menciptakan sebuah nilai dikalangan masyarakat. Dasar hukum inovasi pelayanan bagi pemerintah adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif original dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Adanya inovasi pelayanan oleh pemerintah, dilatarbelakangi oleh: a) masyarakat di Indonesia mengalami peningkatan pendidikan; b) pemerintah harus lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik; c) pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada masyarakat; d) pemerintah harus dapat memecahkan persoalan-persoalan baru sesuai dinamika perkembangan kehidupan modern; e) pemerintah dituntut untuk menciptakan pelayanan publik yang mendorong daya saing masyarakat dan tantangan global; dan f) pemerintah mengalami keterbatasan anggaran (Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, 2012:63). Maka dari itu, sesuai kajian-kajian teoretis dan praktis tersebut, Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen telah melaksanakan berbagai inovasi pelayanan bidang perizinan maupun non perizinan, seperti: a) Sistem *E-Government* melalui pengadaan *SragenOnline*, SURYA, KANTAYA, DISBOOK, CCTV, *Teleconference*, dan mobil internet; b) SIM Perizinan *Online* melalui simperizinan.sragenkab.go.id; dan c) Adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui pemberlakuan Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Sragen Kepada Camat di Kabupaten Sragen.

Pembahasan mengenai inovasi pelayanan perizinan tersebut adalah:

2.1.3.1 Pelaksanaan *Electronic Government*

The World Bank Group (2006) mendefinisikan *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah. Penggunaan teknologi informasi oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Sragen untuk menunjang kemudahan, efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan dibuktikan dengan adanya: a) Surat Maya (SURYA), yaitu sebuah aplikasi intranet untuk surat menyurat antar satuan kerja, sehingga kegiatan surat menyurat berlangsung secara *paperless*, cepat dan tersimpan aman di database; b) Kantor Maya

(KANTAYA) adalah aplikasi intranet untuk tukar menukar data, informasi dan *file-file* penting antar satuan kerja; c) *Disposition Book* (DISBOOK) adalah disposisi maya berupa aplikasi intranet untuk *tracking* disposisi antar atasan dan bawahan melalui fitur messaging dan *chatting*; d) *Teleconference* untuk mendukung komunikasi suara dan gambar jarak jauh melalui media internet; dan e) mobil internet.

Pelaksanaan *E-Government* di Kabupaten Sragen tersebut, sebagai wujud pengembangan teknologi informasi dalam ruang lingkup operasional pemerintahan, sehingga memberikan dampak bagi kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Disisi lain, pemerintah Kabupaten Sragen juga menyediakan portal resmi pemerintah yakni *SragenOnline* melalui www.sragenkab.go.id. *Website* tersebut dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh masyarakat untuk menghimpun informasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Sragen maupun informasi mengenai pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan untuk masyarakat. Maka dari itu, perwujudan *E-Government* di Kabupaten Sragen dapat mencerminkan berbagai manfaat seperti yang diungkapkan oleh Rahardjo (2001), yaitu: a) pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, karena informasi dapat diakses selama 24 jam dan tidak harus secara fisik datang ke kantor untuk bertemu secara *face to face*; b) adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat (*public*) karena dengan tersedianya *SragenOnline* dapat mendukung transparansi pemerintah Kabupaten Sragen kepada masyarakat; c) pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh karena dengan adanya Portal Website Pemerintah Kabupaten Sragen (*SragenOnline*), maka masyarakat akan belajar dan paham mengenai sistem pemerintahan yang berbasis digital atau *online*; dan d) pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien.

2.1.3.2 Sistem Informasi Perizinan Online

Sistem Informasi Perizinan *Online* merupakan fasilitas pelayanan perizinan secara digital yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Adanya SIM Perizinan *Online* merupakan salah satu konsep *E-Government* dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen dengan mengembangkan relasi antar pihak, yaitu *Government to Citizens* (G2C) dan *Government to Business* (G2B). Sehingga, pemerintah Kabupaten Sragen dapat menyampaikan pelayanan perizinan dan informasi secara satu arah kepada masyarakat (*government to citizen*) dan menyampaikan pelayanan perizinan secara digital kepada kalangan bisnis atau dunia usaha (*government to business*) (Indrajit, 2004). Sehingga, adanya pelaksanaan Sistem Informasi

Perizinan *Online* di Kabupaten Sragen dapat memberikan kontribusi secara nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik secara cepat, mudah, murah, efisien dan efektif kepada masyarakat.

2.1.3.3 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Sragen adalah pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat tentang pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen. Pelimpahan sebagian wewenang ini telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Sragen kepada Camat di Kabupaten Sragen. Pelimpahan wewenang ini terdiri atas 12 pelayanan perizinan dan 22 pelayanan non perizinan untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen yang dibutuhkan. Hal ini sebagai perwujudan salah satu asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dengan kata lain, bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Sragen merupakan wujud komitmen pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan yang cepat dan mudah di jangkau oleh masyarakat disekitar kecamatan.

2.1.4 Implementasi Pelayanan

Implementasi pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam kajian implementasi pelayanan, hal tersebut dapat dikatakan sebagai salah satu strategi inovasi pelayanan pemerintah menurut Sangkala (2013:38), yaitu adanya layanan terintegrasi dalam penyediaan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi masyarakat. Selain itu, implementasi pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen juga didukung oleh kemudahan *E-Government*, Sistem Informasi Perizinan *Online* dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sehingga, pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen dapat dilaksanakan secara prima, sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, admil dan tepat waktu sesuai dengan amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pelayanan Publik.

Selain itu, implementasi pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen yang didukung fasilitas Teknologi Informasi (TI) seperti: *software* komputerisasi perizinan, online system dengan semua instansi/ dinas, *videoconference* antara Bupati dan semua dinas, CCTV, ruang pelayanan yang aman dan nyaman, touch screen information, ruang pengaduan, presensi sidik jari, akses

internet dan *hot spot area* akan mendorong kemajuan pelaksanaan *e-Government* di Kabupaten Sragen. Disisi lain, aspek yang tak kalah pentingnya adalah ketersediaan *Standard Operational Procedure* (SOP) dan layanan pengaduan pada pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen merupakan komitmen pemerintah Kabupaten Sragen melalui Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) untuk berkomitmen melaksanakan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu adanya sistem, mekanisme dan prosedur serta adanya pelayanan pengaduan. Maka dari itu, terdapat *two side effect* dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen, yaitu adanya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus untuk membuktikan komitmen untuk melaksanakan sistem pemerintahan yang berdasar pada *E-Government* untuk mewujudkan *Sragen Smart Regency*.

2.1.5 Dampak terhadap Perwujudan Smart City

Secara harafiah, *Smart City* mempunyai arti Kota Pintar, dimana suatu daerah mempunyai konsep pengembangan, penerapan dan implementasi teknologi yang diterapkan sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem di dalamnya (Pratama, 2014). Konsep *Smart City* mengisyaratkan adanya pencapaian informasi dan pengelolaan kota secara terintegrasi melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lain sebagainya. IBM membagi *Smart City* menjadi enam jenis, yaitu: *smart economy*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart people*, *smart living* dan *smart environment* (Pratama, 2014). Dalam kaitannya dengan konsep tersebut, pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan di Kabupaten Sragen yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) dapat dikategorikan sebagai sebuah pelayanan yang mendukung berkembangnya *Smart Governance* dipemerintahan Kabupaten Sragen. Hal ini didukung oleh adanya inovasi pelayanan publik bidang perizinan dengan konsep *Electronic Governance*. Perwujudan pengembangan pelayanan publik bidang perizinan yang berbasis *E-Government* antara lain: a) Pengadaan *website SragenOnline*, SURYA, KANTAYA, DISBOOK, CCTV, *Teleconference* dan mobil internet; dan b) SIM Perizinan *Online* melalui simperizinan.sragenkab.go.id.

Konsep *Smart Governance* merupakan salah satu dimensi *Smart City* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan dengan mengedepankan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, jujur, adil, demokrasi serta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Oleh karena itu, sistem pelayanan publik bidang perizinan yang berbasis *website*, *digital* dan *online* tersebut diharapkan mampu memberi kemudahan, kecepatan dan kelancaran pelayanan publik untuk masyarakat. Selain itu, perwujudan *Sragen Smart Regency* dalam pelayanan perizinan mampu memperbaiki pelayanan publik secara tradisional yang digambarkan sebagai pelayanan yang tidak efektif dan efisien, pelayanan yang tidak ada kepastian hukum, birokrasi yang rumit, monoton karena tidak ada kreativitas dan inovasi dari pemerintah, pelayanan dengan proses yang lama, menggunakan cara-cara manual dan *high cost* dapat digantikan dengan pelayanan yang lebih modern dengan mengedepankan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, tepat waktu dan ada kepastian hukum, pelayanan terpusat untuk memudahkan masyarakat, *full computerized* dan *online system* yang dapat menimbulkan citra positif terhadap kinerja pemerintah. Sehingga, sistem pelayanan perizinan berbasis *E-Government* di Kabupaten Sragen dapat mewujudkan *Sragen Smart Regency* untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan bagi masyarakat setempat.

2.2 Isu-Isu Strategis Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan Smart City di Kabupaten Sragen

Kabupaten Sragen merupakan daerah yang memiliki komitmen untuk terus berinovasi dalam mengembangkan pelayanan publik khususnya pelayanan bidang perizinan bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik bidang perizinan di Kabupaten Sragen dalam rangka perwujudan *Smart City* atau secara khusus disebut *Sragen Smart Regency*. Berikut beberapa isu-isu strategis yang muncul dari inovasi pelayanan bidang perizinan dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Sragen:

2.2.1 Internal

Isu-isu strategis secara internal dari dilakukannya inovasi pelayanan perizinan dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Sragen, antara lain:

a) Infrastruktur dan anggaran

Isu strategis inovasi pelayanan perizinan dalam mewujudkan *Smart City* adalah adanya keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan *E-Government* di Kabupaten Sragen. Permasalahan ini terjadi pada Tahun 2011 dimana jumlah komputer yang ada di Sekda hanya ada tiga buah untuk semua satuan kerja. Selain itu, pelaksanaan *meeting* dan seminar presentasi juga belum menggunakan *power point*. Namun dengan adanya komitmen pemimpin di Kabupaten Sragen bersama dinas/ lembaga yang lain, permasalahan ini dapat teratasi sehingga Kabupaten

Sragen dapat berkembang menjadi salah satu daerah dengan pengembangan *E-Government* secara baik.

Disisi lain, adanya keterbatasan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kabupaten dapat mempengaruhi ketersediaan *software* dan *hardware* dalam mendukung implementasi *Teknologi Informasi* dan *Komunikasi* untuk mewujudkan *E-Government* di Kabupaten Sragen. Namun, adanya keterbatasan dana ini telah dapat diatasi, dimana pada Tahun 2001 dengan dana yang terbatas (Pendapatan Asli Daerah 2001 sebesar Rp. 12 Miliar), Bupati dan Bagian Litbang dan DE Kabupaten Sragen memulai untuk mengerjakan pembangunan dan pengembangan *E-Government* dengan total anggaran kurang lebih Rp. 800.000.000,00. Adanya permasalahan dan solusi yang dibuat untuk mendukung terwujudnya pengembangan *Teknologi Informasi* dan *Komunikasi* (TIK) di Kabupaten Sragen, merupakan sebuah bentuk komitmen dan upaya dalam mewujudkan *E-Government* dan mencapai *Sragen Smart Regency*. Maka dari itu, pemimpin beserta dinas/ instansi terkait lainnya harus dapat bersinergi dalam mewujudkan *E-Government* untuk memberi kemudahan masyarakat dalam kepengurusan pelayanan utamanya pada pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen.

b) Kapasitas sumber daya aparatur

Kemajuan teknologi akan menjadi tidak berarti tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni untuk mengoperasikannya. Adanya keterbatasan kemampuan dan kesiapan sumber daya manusia pernah dialami oleh Pemerintah Kabupaten Sragen. Isu strategis ini didukung oleh adanya tujuh orang saja yang berkompeten dalam ICT dan hanya ada di Bagian Litbang dan DE saja. Disisi lain dengan adanya komitmen Bupati, Dewan dan pegawai Bagian Litbang dan DE, permasalahan ini dapat diatasi dengan adanya pendidikan dan pelatihan secara intens tentang ICT secara keseluruhan mulai dari pengenalan sistem, jaringan, maupun penggunaan aplikasi *E-Government* yang dibantu oleh pihak ketiga.

Disisi lain, kesiapan para pegawai dalam menghadapi perkembangan era teknologi dan paradigma dari penggunaan sistem manual berubah menjadi lebih ringkas, menyebabkan para pegawai harus berkompetisi untuk mengenal dan mempelajari sistem *E-Government*. Hal ini telah dapat diatasi dengan kebijakan pemindahan jabatan sesuai dengan keinginan pegawai atau berdasarkan kesesuaian dengan kriteria jenis pegawai. Namun, ternyata hal ini juga berdampak pada pengunduran diri pegawai karena belum siap dengan sistem yang telah berubah. Oleh karena itu, kemauan, kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia atau pegawai instansi penyedia pelayanan bagi masyarakat merupakan faktor penting dalam mendukung

perwujudan *E-Government* dalam lingkup pelayanan publik.

2.2.2 Eksternal

Isu strategis inovasi pelayanan perizinan dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Sragen secara eksternal adalah kesiapan masyarakat terhadap kemajuan dan perkembangan *Teknologi Informasi* dan *Komunikasi* (TIK). Upaya dalam menghadapi isu strategis ini, maka Pemerintah Kabupaten Sragen menyediakan sarana penunjang dan layanan pembelajaran gratis terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Pemerintah Kabupaten Sragen menyediakan fasilitas *Broadband Learning Center* (BLC) yang merupakan media dan sarana pendukung untuk belajar TIK terutama tentang internet dan pengetahuan tentang komputer. Kegiatan ini mempunyai sasaran dan cakupan yang luas yaitu mulai dari dinas, instansi, guru, sekolah, siswa, komunitas maupun masyarakat umum lainnya. Sehingga, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pengetahuan secara luas dan berkontribusi langsung memanfaatkan internet untuk kehidupan sehari-hari.

Pengadaan *Broadband Learning Center* (BLC) di Kabupaten Sragen merupakan perwujudan komitmen pemimpin dan kalangan dinas/ instansi untuk mendorong literasi masyarakat yang melek akan teknologi. Perkembangan sistem *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sragen menjadi tak bernilai apabila tidak termanfaatkan dan tidak didukung oleh masyarakat. Oleh karena itu, adanya program pembelajaran tentang *Teknologi Informasi* dan *Komunikasi* (TIK) di Kabupaten Sragen diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk dapat memanfaatkan teknologi pada pelayanan publik bidang perizinan di Kabupaten Sragen.

2.3 Model/ Grand Design Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan Smart City di Kabupaten Sragen

Kondisi eksisting yang dapat ditelaah untuk analog model tentang inovasi pelayanan perizinan di Kabupaten Sragen dalam mewujudkan *Smart City* merupakan gambaran sebagian besar dukungan yang diperlihatkan oleh pemerintah dan masyarakatnya untuk mewujudkan daerah yang berkembang dan maju. Selain itu dukungan sektor privat seperti lembaga permodalan mampu menunjang percepatan pertumbuhan ekonomi daerah Kabupaten Sragen.

Komitmen kuat kepala daerah dalam membangun *e-government* merupakan landasan utama untuk membangun Kabupaten Sragen sebagai *Smart Regency* di Indonesia dan banyak menjadi percontohan bagi daerah lainnya. Komitmen kepala daerah ini diikuti oleh para pemimpin yang berada dibawahnya hingga kepada

masyarakat, dan hal ini menjadi modal utama Kabupaten Sragen dalam menunjang kelancaran segala bentuk inovasi dibidang publik yang akan diterapkan sebagai kebijakan yang menyeluruh kepada masyarakat.

Pengembangan kualitas sumberdaya aparatur, infrastruktur dan pembangunan kapasitas masyarakat menjadi langkah berikutnya yang harus dipertimbangkan dalam mewujudkan sebuah *smart city*. Kabupaten Sragen memanfaatkan sumberdaya aparatur yang berkompeten untuk dijadikan ujung tombak pembangunan dan pengembangan ICT di Kabupaten Sragen. Kurikulum pendidikan mengenai ICT juga ditanamkan hingga tingkat Sekolah Dasar. Infrastruktur sebagai percepatan aksesibilitas pembangunan menjadi prioritas perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Sragen.

Beberapa hal tersebut menjadi uapaya pemerintah Kabupaten Sragen dalam membangun sebuah reformasi birokrasi melalui pelimpahan sebagian kewenangan bupati hingga ketingkat desa dalam mempercepat pelayanan perizinan dan non perizinan. Dimana hal ini ditunjang dengan jenis pelayanan *online* (*smart service*). Inovasi pelayanan publik ini membantu percepatan pertumbuhan ekonomi masyarakat, peningkatan nilai investasi dan peningkatan investor yang menjadi ujung pembangunan ekonomi daerah di Kabupaten Sragen. Tentu percepatan ini perlu dibatasi dengan kebijakan yang lebih memprioritaskan pada pertumbuhan ekonomi industri perdagangan kecil menengah daripada industri perdagangan besar.

3. Kesimpulan

Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah di Indonesia yang dinobatkan sebagai daerah dengan *best practice* dalam perwujudan *Smart City* atau secara spesifik menjadi *Sragen Smart Regency*. Dalam mewujudkan *Sragen Smart Regency*, Kabupaten Sragen telah melaksanakan perbaikan-perbaikan secara simultan sejak Tahun 2001 yang dimulai dari perbaikan infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia hingga pada penerapan sistem pemerintahan berbasis *Electronic Government*. Perwujudan Sragen *Smart Regency* pada pelayanan publik bidang pemerintahan diwujudkan dengan adanya inovasi yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Kabupaten Sragen. Kondisi eksisting inovasi pelayanan perizinan dalam mewujudkan *Sragen Smart Regency* dapat diketahui melalui beberapa indikator, seperti: dukungan kebijakan dan regulasi ICT, peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur, pelimpahan sebagian kewenangan, pembangunan pelayanan cerdas (*smart service*), pengembangan infrastruktur dan pengembangan

e-governement, pembangunan kapasitas manusia (masyarakat), peningkatan nilai investasi dan investor, serta peningkatan sosial ekonomi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Cohen, B. (2012). *The top 10 smart cities on the planet*. Tersedia pada <https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top-10-smart-cities-on-the-planet> [Diakses 24 April 2017].
- BPS Kabupaten Sragen. (2015). *Kabupaten Sragen Dalam Angka*. BPS Kabupaten Sragen, sragen.
- Djunaedi, A. (2014). *Pengantar Perencanaan Wilayah dan Kota*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 1, No. 1, pp.71-84.
- Nuzir, Fritz Akhmad., dan Saifuddin, Ridwan. (2015). *Smart People, Smart Mobility. Konsep Kota Pintar yang Bertumpu pada Masyarakat dan Pergerakannya di Kota Metro*. Tersedia pada https://www.researchgate.net/scientific-contributions/2080733037_Ridwan_Saifuddin [Diakses 29 April 2017].
- Pratama, I Putu Agus Eka. (2014). *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi – Teknologi Pendukungnya*. Informatika, Bandung.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. (2012). *Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan.
- Rahardjo, Budi. (2001). Membangun E-Government. *Dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II*, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Dipanegara Makassar, 19 Mei 2001. Dapat diakses pada <http://www.geocities.com/seminartsc> [Diakses pada 02 Mei 2017].
- Sangkala. (2013). *Innovative Government*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- The World Bank. (2006). *E-Development: From Excitement to Effectiveness Global Information and Communication Technologies Department- Edited by Robert Schware*. The World Bank Group, Washington DC.