



Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik

ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 |

Website: <http://jarp.fisip.unand.ac.id> | Lisensi:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> |

Email: jarpfisipunand@soc.unand.ac.id |

Implementasi Si-LANCIP Dalam Layanan Publik di Kota Palangka Raya

Meilianna Devita Christina^{1*}, Suprayitno¹, Sri Mujiarti Ulfah¹

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangkaraya, Indonesia.

* Corresponding Author: meilianna.devita@fisip.upr.ac.id

Article Information

Submitted : 10 Februari 2025
Review : 26 Februari 2025
Accepted : 21 April 2025
Published : 30 April 2025

Keywords

Implementasi, Si-Lancip,
Pelayanan Publik

Abstract-

Kemunculan Si-Lancip (Sistem Layanan Citra Perhubungan) dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya pada sektor perhubungan dianggap sangat mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan publik. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran umum terkait implementasi Si-Lancip yang saat ini digunakan oleh Pemerintah Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif kualitatif. Temuan penelitian ini adalah keberhasilan implementasi Si-Lancip dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya membuat suatu inovasi yang dapat digunakan untuk melayani masyarakat khususnya sektor perhubungan. Kemudian penggunaan Si-Lancip memberikan dampak positif bagi masyarakat karena pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat serta menghemat waktu baik bagi pegawai Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya maupun masyarakat penerima layanan.

DOI : <https://doi.org/10.25077/jarp.10.1.47-61.2025>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa dampak besar pada berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Teknologi memberikan solusi yang lebih cepat, efisien, dan transparan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah. Mulai dari pengurusan dokumen hingga pelaporan masalah publik, semuanya dapat dilakukan secara daring. Jika, sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor

pemerintahan untuk mengurus berbagai keperluan administratif yang sering kali memakan waktu dan biaya. Namun, dengan adanya sistem layanan daring, proses ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui perangkat digital. Dengan adanya teknologi digital, transparansi dalam pelayanan publik menjadi lebih mudah dicapai.

Sistem digital memungkinkan masyarakat untuk melacak status pengajuan layanan mereka secara real-time, sehingga mengurangi risiko korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Semua informasi tercatat dan tersimpan dalam sistem. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik juga mengurangi biaya operasional pemerintah. Teknologi digital menghadirkan layanan publik ke daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau. Lewat internet dan aplikasi daring, masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses berbagai layanan yang sebelumnya hanya tersedia di kota-kota besar. Ini membantu mengurangi kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan dalam hal akses terhadap layanan publik. Salah satu manfaat utama dari teknologi adalah kemampuannya untuk merespons keluhan masyarakat secara cepat.

Banyak instansi pemerintah yang telah menyediakan aplikasi atau situs untuk melaporkan masalah publik, seperti kerusakan infrastruktur, pengaduan pelayanan, atau keluhan terkait fasilitas umum. Teknologi ini memungkinkan keluhan untuk langsung diterima dan direspon oleh dengan cepat. Penggunaan teknologi modern juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang semakin canggih untuk melindungi data pribadi masyarakat dari ancaman peretasan atau penyalahgunaan. Kemajuan dari teknologi sendiri juga memberikan peluang yang besar untuk dilakukannya inovasi pembangunan aparatur Negara oleh pemerintah melalui pelayanan kepada aparatur sipil Negara, instansi pemerintah dan juga pelaku bisnis. Berdasarkan pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dijelaskan bahwa dengan kehadiran sistem ini dapat mewujudkan suatu tata kelola dalam pemerintah yang bersifat transparan, akuntabel dan bersih sehingga pelayanan publik akan semakin berkualitas dan terpercaya (Perpres No.95 Tahun 2018, 2018).

Saat ini, pemerintah daerah, lembaga dan kementerian sudah melaksanakan sistem ini secara mandiri berdasarkan kapasitas kemampuannya sehingga tingkat kemajuan dari sistem ini sangat bervariasi di tingkat nasional. Melihat hal tersebut, maka dibuatlah Rencana Induk SPBE Nasional yang menjadi fondasi pemerintah daerah, lembaga dan kementerian untuk mencapai SPBE yang terpadu. Kehadiran Si-LANCIP merupakan salah satu upaya mendukung visi dan misi kepala daerah guna meningkatkan kinerja

dalam memaksimalkan pelayanan publik di Kota Palangka Raya khususnya di bidang perhubungan.

Si-LANCIP akan terus digunakan dalam pelayanan publik bidang perhubungan sebagai bentuk dari perwujudan sikap dari Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya dalam mengimplementasikan Si-Lancip demi kemudahan layanan publik. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki mutu pelayanan publik dibidang perhubungan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palangka Raya. Adapun beberapa bentuk layanan yang dapat diakses masyarakat melalui Si-LANCIP adalah sebagai berikut :

1. Si- BUE (Sistem Bukti Uji Elektronik KIR) yang merupakan aplikasi SIM PKB, Integritas Sistem, Penggunaan Smart Card yang lebih praktis, efisien, dan aman.
2. Si-GaTuR (Sistem Penjagaan dan Pengaturan Lalu Lintas GRATIS), layanan penjagaan dan pengaturan (Gatur) lalu lintas rutin pada jalan induk dan persimpangan jalan serta pengaturan lalu lintas dan pengawalan kegiatan masyarakat gratis.
3. Si-TaKiR (Penataan Parkir), layanan penataan, pengawasan, dan pengendalian parkir untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) pada bidang retribusi parkir.
4. Si-WasPeL (Pengawasan Pelabuhan) layanan untuk memastikan keselamatan pelayaran sungai dan danau.
5. Trans-CanTiK (Pelayanan Bus Rapid Transit/BRT GRATIS), pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) gratis, yang melayani masyarakat dalam trayek yang sudah tersedia untuk membantu masyarakat dalam mengurus PBB, dokumen kependudukan, dan layanan lainnya.
6. IstiaDaT (e-Angkutan dalam Trayek) yang merupakan layanan e-form informasi yang meliputi ijin usaha angkutan, rekomendasi ijin trayek, kartu pengawasan, izin nsidentil, informasi rute angkutan kota, dan informasi angkutan bandara.
7. Si-AcEP (Unit Reaksi Cepat) yang merupakan layanan pengawasan dan pengendalian fasilitas keselamatan jalan seperti traffic light, rambu lalu-lintas, dan lain sebagainya.

Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik juga memiliki beberapa kendala seperti keterbatasan akses teknologi, kekhawatiran masyarakat akan penyalahgunaan data pribadi, keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, dan kurangnya kesadaran tentang teknologi yang tersedia. Meskipun penggunaan internet, situs web, dan aplikasi bantu telah disediakan namun semua fitur alat tersebut tidak selalu dapat digunakan oleh semua orang. Beberapa kendala tersebut menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya implementasi Si-LANCIP dalam pelayanan

publik dibidang perhubungan.

Van Meter dan Van Horn dalam Ekasari (2014) mengemukakan implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Sementara menurut Parsons (2005:15) kebijakan adalah seperangkat aksi atau rencana yang mengandung tujuan politik. Jadi, kebijakan publik merupakan rangkaian kegiatan bernegara yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah dalam mencapai tujuan politik tertentu. Merilee S. Grindle (1980:8) mengatakan keberhasilan implementasi kebijakan dilihat dari konten kebijakan dan konteks kebijakan. Konten kebijakan tersebut mencakup sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam ini kebijakan, jenis manfaat yang akan diterima. Kemudian konteks kebijakan tersebut juga mencakup sejauh mana perubahan yang diinginkan dari isi kebijakan apakah program, dan sumber daya yang dibutuhkan telah mendukung proses implementasi kebijakan yang telah disahkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Sumber data penelitian menggunakan data primer yang berasal dari hasil wawancara dan observasi penulis dengan seluruh informan yang berkaitan, memiliki hubungan kuat serta berperan dalam penggunaan Si-LANCIP. Adapun sumber data sekunder yang diperoleh penulis berasal dari studi literatur dan studi dokumentasi dari berbagai artikel ilmiah, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku dan dokumen lainnya yang berkaitan serta dimiliki Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya terkait implementasi Si-LANCIP.

Teknik penentuan informan yang dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan informan melalui purposive sampling dilakukan dengan memilih informan melalui proses seleksi yang sebelumnya sudah direncanakan dengan target informan dan didasarkan pada tujuan penelitiannya. Tujuan dilakukan pemilihan secara terencana ini yaitu agar informan yang dipergunakan dalam penelitian benar-benar mereka yang dapat dijadikan narasumber dan memahami permasalahan yang ada pada penelitian serta membantu peneliti mencapai tujuan penelitian. Melalui pemilihan narasumber dengan purposive sampling maka informasi dan pemahaman yang detail akan di

dapat oleh peneliti sehingga kedepannyapeneliti dapat menjawab permasalahan yang sedang diteliti secara mendalam.

Di dalam penelitian ini kriteria informan yang dipergunakan adalah mereka masih ataupun pernah terlibat dalam implementasi Si-LANCIP sebagai salah satu pelayanan publik dibidang perhubungan di Kota Palangka Raya. Mereka yang dipilih sebagai informan adalah mereka yang dianggap memiliki kemampuan pemahaman terkait dengan tujuan dari penelitian ini agar data informasi yang didapat sesuai dengan yang diharapkan. Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Peneliti menggunakan teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana dalam (Rahayu F. et al., 2021). Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus dan dilakukan sampai tuntas sehingga data menjadi jenuh.

Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperoleh lagi data atau informasi terbaru terkait hal yang diteliti. Langkah pertama yang dilakukan dalam analisis data dengan melakukan kondensasi data (Data Condensation). Kondensasi data merupakan langkah-langkah dalam pemilihan, memfokuskan, penyederhanaan, pengabstraksian serta pengubahan data yang terdapat pada transkrip wawancara, dokumen ataupun data empiris lainnya yang ditujukan untuk memperkuat data. Langkah selanjutnya, dilakukan penyajian data (Data Display). Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, bagan dan narasi sehingga data tersebut dapat dipahami dan disimpulkan untuk menjawab permasalahan penelitian. Langkah terakhir dilakukan verifikasi data (Conclusion Drawing/Verification). Sebelum dilakukan penarikan kesimpulan, dilakukan verifikasi kembali terhadap data yang disajikan.

Kemudian, kesimpulan dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Tahap ini perlu dilakukan agar hasil penelitian kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik validitas atau pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Peneliti menggunakan uji triangulasi sumber, proses check and recheck antara satu sumber data dengan sumber data lainnya. Teknik ini dilakukan untuk melihat keabsahan data dengan melakukan perbandingan data sejenis yang berasal dari informan berbeda (Moleong, 2018). Dalam penelitian ini triangulasi yang dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan informan yang telah ditentukan.

Kemudian penulis juga membandingkannya dengan data hasil observasi dan studi dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik tersebut, maka data dan informasi yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan keabsahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya penyederhanaan birokrasi yang dalam pelaksanaannya menjadi upaya dalam mewujudkan e-government (Sarwohadi 2022). Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melalui hal tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan TIK untuk menghilangkan hambatan organisasi birokrasi. Transformasi ini membuka pintu interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang menjadi kunci utama pelayanan publik online (Angelidou 2015). Upaya transformasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dikukuhkan dengan Perpres RI Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjelaskan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan SPBE.

Berdasarkan tujuannya, penyelenggaraan layanan publik online harus memberikan kemudahan akses, kecepatan dalam memperoleh informasi layanan publik, dan menjamin keakuratan informasi layanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional BAB I poin c. Adapun tujuan layanan publik yaitu guna memberikan kepuasan pada masyarakat atas layanan yang telah diberikannya (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020). Secara empiris kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan belum optimal. Hal ini karena masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraannya. Masalah utama pelayanan publik saat ini mengacu pada peningkatan kualitas pelayanannya (Septiani & Siswadhi, 2020). Pelayanan publik yang menerapkan teknologi awalnya disebut sebagai e-government. e-government diartikan sebagai penggunaan teknologi pada

pemerintahan yang memungkinkan pemerintah untuk bertransformasi dalam hubungannya dengan masyarakat, bisnis dan pihak lainnya (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Penggunaan e-government pada pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan secara penuh pada masyarakat dalam bentuk penyampaian berbagai informasi (Juliarto, 2019). Namun saat ini secara konsep, kata e-government telah bertransformasi menjadi digital governance. Adanya transformasi digital pada sektor publik menjadi pendorong utama perubahan jika pemerintah ingin meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi (Castro & Lopes, 2022). Digital governance mencakup transformasi hubungan antara pemerintah dan warga negara serta pemangku kepentingan lainnya dengan menonjolkan dampak teknologi dan bagaimana teknologi dapat mengubah tata kelola (Engvall & Flak, 2022). Digital governance didasarkan pada penerapan teknologi informasi dan big data sebagai model tata kelola yang dapat mengoptimalkan keputusan dan kebijakan manajerial melalui integrasi analisis data yang kompleks, pemodelan data, pengoptimalan data, dan visualisasi data dalam operasi pemerintah dan proses manajemen publik (Engvall & Flak, 2022).

Berbagai program, kegiatan atau rencana aksi yang akan diimplementasikan oleh pemerintah berawal dari ditetapkannya sebuah kebijakan. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah didasarkan pada tujuan tertentu. Tujuan yang dimaksudkan merupakan tujuan untuk kepentingan umum bukan tujuan perorang ataupun kelompok (Handoyo, 2012). Thomas R. Dye mengatakan kebijakan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah serta proses penyelenggaraan kebijakan terdiri dari pembuatan rencana, strategi kebijakannya, pengadopsian kebijakan, pengimplementasian kebijakan dan penilaian kebijakan (Trisantosa et al., 2022). Kebijakan mengenai e-government di Indonesia dimulai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Telematika yang mengatakan aparat pemerintahan harus menggunakan teknologi telematika dalam menciptakan good government serta dalam rangka mempercepat proses demokrasi (Aprianty, 2016). Kemudian kebijakan tersebut diperbaharui dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Kebijakan tersebut sebagai bukti nyata pemerintah Indonesia serius dalam meningkatkan layanan publik dan aturan

tersebut menjadi awal payung hukum dalam pengembangan e-government di Indonesia (Tolandang et al., 2022).

Implementasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai organisasi sektor publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah yang masih terpinggirkan secara infrastruktur. Meskipun pemerintah telah melakukan upaya untuk menyediakan akses internet di seluruh wilayah, masih ada daerah-daerah yang mengalami keterbatasan aksesibilitas terhadap teknologi digital. Selain itu, tantangan lainnya adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan beberapa kelompok masyarakat. Literasi digital yang rendah dapat menghambat kemampuan individu untuk memahami dan menggunakan layanan publik berbasis digital secara efektif.

Terutama bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi atau memiliki keterbatasan dalam pemahaman digital, proses adaptasi terhadap layanan publik digital bisa menjadi sulit. Diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat menjadi lebih efektif dan inklusif. Masyarakat Indonesia akan dapat mengakses layanan-layanan tersebut dengan mudah dan merasakan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Dalam era digital terus berkembang, memastikan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan menggunakan layanan publik digital adalah kunci untuk memastikan keadilan dan kesejahteraan yang merata bagi seluruh masyarakat.

Implementasi pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik dapat dilakukan melalui pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung layanan publik digital, termasuk jaringan internet yang luas dan aman. Selanjutnya, organisasi sektor publik perlu merancang dan mengimplementasikan platform digital yang ramah pengguna dan menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pembayaran online, pengajuan izin, dan pengaduan. Selain itu, pelatihan tentang literasi digital juga penting untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara online. Hal terpenting dalam pelayanan publik berbasis digital adalah keamanan dan privasi data pengguna layanan.

Inovasi Pelayanan publik dilakukan oleh berbagai pemerintah daerah, salah satunya Kota Palangka Raya menggunakan Si-LANCIP milik Dinas Perhubungan. Si-

LANCIP dibuat oleh pemerintah Kota Palangka Raya dalam rangka memberikan pelayanan publik dalam bidang perhubungan. Melalui Sipeka, seluruh pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan menjadi terintegrasi. serta masyarakat yang semula melakukan permohonan secara manual dengan datang langsung ke kantor dengan memakan waktu dan biaya, saat ini dimudahkan dengan adanya aplikasi Sipeka yang diakses secara online sehingga proses pengelolaan perizinan dapat selesai dengan cepat dan murah. Adapun tujuan dari implementasi Si-LANCIP yaitu: Dapat memberikan kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan, dan kepastian hukum, Memberikan kepastian waktu penyelesaian ajuan permohonan kepada masyarakat. Kelebihan dari pendaftaran online melalui aplikasi Si-LANCIP yaitu Kemudahan melakukan pendaftaran karena tidak perlu datang ke kantor Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya, Transparan karena status proses permohonan dikonfirmasi secara langsung melalui e-mail, Tidak ada tatap muka antara pemohon dengan petugas pelayanan, Pelayanan menjadi lebih cepat, dan dapat diakses selama 24 jam.

Si-Lancip meliputi beberapa jenis layanan yang ada pada sektor perhubungan. Layanan tersebut antara lain Si- BUE (Sistem Bukti Uji Elektronik KIR), Si-GaTuR (Sistem Penjagaan dan Pengaturan Lalu Lintas GRATIS), Si-TaKiR (Penataan Parkir), Si-WasPeL (Pengawasan Pelabuhan), Trans-CanTiK (Pelayanan Bus Rapid Transit/BRT GRATIS), IstiaDaT (e-Angkutan dalam Trayek) Si-AcEP (Unit Reaksi Cepat).

Pada awalnya proses implementasi Si-Lancip ini belum bisa berjalan sesuai harapan dari Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang awam dalam menggunakan teknologi digital. Namun seiring berjalannya waktu Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya terus melakukan sosialisasi bagi masyarakat penerima layanan dengan cara memberikan informasi melalui sosial media untuk menyebarkan informasi terkait penggunaan program Si-LANCIP dalam setiap proses pelayanan publik. Selain menggunakan media sosial, pegawai Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya juga mensosialisasikan dan mengaktifkan program Si-LANCIP secara langsung dengan turun kelapangan seperti di instansi-instansi pemerintah, kampus, dan masyarakat umum.

Hal tersebut dilakukan untuk mengatasi kekhawatiran dan kesulitan masyarakat dalam penggunaan beberapa jenis pelayanan yang telah disediakan Si-Lancip. Dalam sosialisasi tersebut, pegawai Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya juga memberikan

penjelasan secara langsung terkait bagaimana penggunaan Si-LANCIP, manfaat, dan apa saja yang dibutuhkan untuk mengakses Si-LANCIP.

Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dari pemerintah khususnya Dinas perhubungan yang merupakan ujung tombak dalam memperbaiki proses birokrasi pelayanan terhadap masyarakat. Kini Dinas Perhubungan sudah dipermudah dengan adanya layanan Si-Lancip yang prosesnya lebih efektif dan efisien dari sistem layanan yang dulunya secara manual. Program Si-Lancip menempati peringkat pertama layanan inovasi daerah Kota Palangka Raya yang ikut dalam penilaian Innovative Government Award tahun 2021. Program Si-Lancip mendapatkan point tertinggi, penilaian tersebut meliputi beberapa indikator seperti Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan indikator kepuasan pelanggan. (sindonews.com, 2021).

Meskipun demikian, disamping banyaknya penghargaan yang diraih serta tingginya tingkat kepuasan masyarakat, masih terdapat beberapa kendala yang muncul dalam implementasinya berdasarkan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Si-LANCIP, terdapat 40 pengaduan terkait durasi waktu, 27 pengaduan ketidakpahaman masyarakat terkait alur pelayanan perhubungan pada Si-LANCIP. Adapun yang menjadi faktor penghambat belum optimalnya inovasi Perhubungan menggunakan Si-LANCIP di Kota Palangka Raya disebabkan oleh Kurangnya pemahaman pemohon terhadap tata cara alur proses pada Aplikasi Si-LANCIP. Hingga saat ini, aplikasi Si-LANCIP masih menjadi aspek yang dikeluhkan oleh masyarakat di Kota Palangka Raya karena masih banyak ketidakpahaman pemohon terhadap tata cara atau alur proses pada aplikasi Si-LANCIP. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya dapat melakukan upaya evaluasi perbaikan sehingga aplikasi Sipeka bisa berjalan secara efektif, efisien dan sesuai harapan masyarakat.

PENUTUP

Perkembangan teknologi digital menumbuhkan tantangan baru yang besar untuk merancang mekanisme inovasi pelayanan publik yang efektif. Pengembangan digitalisasi untuk inovasi pelayanan publik kedepan harus menekankan pada pentingnya mengatur kontrol, koordinasi, insentif, dan kepercayaan dengan cara-cara yang memungkinkan bentuk-bentuk baru pengorganisasian, dan penguatan nilai publik. Selain itu, setiap organisasi pemerintah daerah yang melakukan

inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi harus mengembangkan langkah-langkah keamanan siber yang tepat untuk melindungi infrastruktur teknologi dari serangan siber, yang dapat menyebabkan kerusakan infrastruktur dan menurunnya reputasi bagi organisasi.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya melalui digitalisasi sejauh ini masih belum optimal. Hambatan yang terjadi dalam implementasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palangka Raya ketidakpahaman pemohon terhadap tata cara alur proses pada aplikasi. Adapun faktor penghambat lainnya dalam digitalisasi melalui penerapan aplikasi Si-LANCIP yaitu kurangnya pemahaman masyarakat atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini sebagai faktor penghambat dalam implementasi inovasi pelayanan melalui Sipeka. Oleh karena itu, harus diupayakan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai tujuan pelayanan. Adapun solusi yang harus diupayakan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pelatihan yang ditujukan kepada seluruh masyarakat Kota Palangka Raya terkait dengan penggunaan aplikasi Sipeka serta meningkatkan literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten.

Implementasi penggunaan program Si-Lancip dalam layanan publik di Kota Palangka Raya sudah berjalan baik, bisa dilihat dari proses dan dilihat dari tercapainya tujuan yang kini sudah berjalan optimal. Prosesnya berjalan dengan baik memberikan efek yang baik pula untuk masyarakat sekitar. Hal positif lain dari adanya program Si-Lancip ini adalah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palangka Raya. Walaupun terkadang masih terdapat permasalahan-permasalahan yang tentunya menghambat implementasi dari pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. S., & Rahman, A. (2022). Public Service Innovation Population Administration Service System in Inland and Border Areas North Kalimantan (SIPELANDUKILAT). *KnE Social Sciences*, 2022, 33–48. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10926>
- Andalisto, D., Saragih, Y., & Ibrahim. (2022). Analisis Kualitatif Teknologi 5G Pengganti 4G di Indonesia. *Jurnal Edukasi Elektro*, 06(1), 01–09.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan e-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

- Aswin, & Sofyan, M. M. (2022). Dinamika Pelaksanaan Electronic Governance Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(1), 68.
- Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri. (2022). Pedoman Umum Penilaian dan Pemberian Penghargaan Innovative Government Award & Penjelasan Teknis Indikator Indeks Inovasi Daerah. Kementerian Dalam Negeri, 1.
- Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa
- Biro Humas Kementerian Kominfo. (2022, April 14). Terapkan Strategi Inklusif, Kominfo Dorong Kolaborasi untuk Percepat Transformasi Digital. Kementerian Komunikasi Dan Informatika.
- Castro, C., & Lopes, C. (2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of Knowledge Economy*.
- Corbin, Juliet, Strauss, Anselm. 2003. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- El-Haq, I. M. (2022). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(04).
- Engkus, Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (RFId). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 34.
- Engvall, T., & Flak, L. S. (2022). Digital Governance as a Scientific Concept. In Y. Charalabidis, U. of the Aegean, & G. Samos (Eds.), *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation concepts, approaches and challenges*(p. 25). Springer.
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smart ASN Menjadi Mitos dalam Agenda Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3).
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 116.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di DPMPTSP Kota Bandung. *Journal If Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(1).

- Grindle, Merilee S., (ed), 1980, *Politics and Apolicy Implementation in the Third World*, new jersey: Princetown University Press.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik: Proses, analisis dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik. Kebijakan Publik Deliberatif*, 9.
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 8(1).
- Islami, M. J. (2021). Implementasi Satu Data Indonesia: Tantangan dan Critical Success Factors (CSFs). *Jurnal Komunika*, 10(1).
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi e-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 21.
- Koran Sindo. (2017, November 7). Sipeka Jadi Solusi Banten Gaet Investor. Sindo News.Com. <https://daerah.sindonews.com/berita/1255322/174/sipeka-jadi-solusi-banten-gaet-investor>
- Lestari, N. W. N. D. (2019). PENGARUH ORIENTASI TEKNOLOGI DAN ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN. *E-Jurnal Manajemen Ubud*, 8(11), 6700–6720.
- Mahmud, T. A. (2020). Implementation of E-Government Policy in Banten Province. 1st International Multidisciplinary Conference on Education, Technology, and Engineering (IMCETE 2019).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulida, L. (2022). Kominfo tutup 24.000 Aplikasi Pemerintah, Siapkan satu “Super App” Layanan Publik. Kompas.Com. <https://tekno.kompas.com/read/2022/07/13/10320097/kominfo-tutup-24000-aplikasi-pemerintah-siapkan-satu-super-app-layanan-publik>
- Maysara, & As’ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnam Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 3(3).
- Miles, Mattew, Hubberman, A Michale, Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Metode Sourcebook*. SAGE Publication.
- Moleong, L. . (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ROSDA.

- Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian kualitatif. Bandung: Rosda
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 102.
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Ombudsman Tahunan 2021. 37.
- Pangerapan, T. M., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2022). Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance*, 2(2), 4.
- Parsons, Wayne, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Jakarta: Kencana, 2005
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Pratama, I. N., Darmansyah, & Subandi, A. (2023). Transformasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram. *Seminar Nasional LPPM UMMAT*, 2.
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *JASDIM Nusa Mandiri: Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital Dan Manajemen*, 02(1), 2.
- Putri, R. A. (2022). Dekonstruksi Kebijakan Publik Masa Kini Melalui Eskalasi Kualitas Satu Data Indonesia: Antara Harapan dan Kenyataan.
- Rahayu F., P, E., & K, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
- Rahman, A., Satispi, E., & Adiyasha, L. (2020). Perbandingan E-government antara singapura dan Jepang: Perspektif Determinan dan Peranannya dalam Mengefektifkan Pemerintahan dan Mengendalikan Korupsi. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Redaksi. (2021). Innovative Government Award (IGA) 2021: Banten Raih Predikat Provinsi Sangat Inovatif. *Radar Banten*. <https://doi.org/https://www.radarbanten.co.id/innovative-government-award-iga-2021-banten-raih-predikat-provinsi-sangat-inovatif/>Samudra, D. F. D.,
- Salahudin, S., & Taufikurahman, I. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi Publik

- Melalui Aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (PING). *Academia Praja*, 5(1).
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5).
- Styareni, A. Ap. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(1).
- Suhaeman, I., Haerana, & Riskasari. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 13(1).
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2).
- Tim CNN Indonesia. (2020). Survei: 10 Persen Orang RI Masih Tak Tahu Pakai Internet. CNN Indonesia.
- Tolandang, M. F., Gosal, R., & Pangemanan, S. E. (2022). Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik Dan Persandian Dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 2(1).
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital(1st ed.). CV Budi Utama.
- Trischler, J., & Trischler, J. W. (2021). Design for experience -a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*.
- Wahida, A., & Nurhidayani, A. (2020). Analisis Kedisiplinan Pegawai Dalam Penerapan E-Kinerja Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiami*, 7(2).