

## Kinerja Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pekalongan

<sup>1</sup>Peny Novarina, <sup>2</sup>Mohamad Ichsana Nur

<sup>1</sup>Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia; peny.novarina@gmail.com

<sup>2</sup>UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia; mohamadichsana22@uinsgd.ac.id

### Abstract

*The City of Pekalongan is one of economic growth hubs in Central Java. Pekalongan possesses a classic issue like an overweight and inefficient bureaucracy, lack of innovation, dissatisfaction of public service, and so on. The government then proceeds digital-based budget so that it succeeds to push public spending. This paper aims to provide an overview of Pekalongan City Government Performance Management in implementing Management Information Systems (MIS) for Public Services. The analysis uses various theoretical perspectives on public sector performance management, public services and public service performance innovation. This research is a descriptive study with data collection techniques using non-reactive content analysis through secondary data and documents that already exist. The analysis shows that the application of technology to the Pekalongan City government innovation performance can save energy, time and budget. Performance monitored through the system from planning to implementation can be monitored through information technology innovation. Thus, an efficient, fair, responsive, accountable public service system can be more easily achieved.*

**Keywords:** Public Service, Performance Management, Innovation, Electronic Government.

### Pendahuluan

Masyarakat saat ini tidak sama dengan dengan 10-20 tahun yang lalu. Masyarakat sekarang sangat menuntut. Mereka kini memiliki pendidikan yang jauh lebih baik, status sosial dan ekonomi yang rata-rata lebih tinggi. Mereka akan dengan lantang mempertanyakan kompensasi dari pajak yang mereka bayar: pelayanan publik yang lebih cepat, infrastruktur yang lebih baik. Berbagai perubahan di masyarakat harus direspon dengan bijak oleh para pejabat publik, termasuk para pejabat pemerintah daerah. Oleh karena itu para pejabat publik perlu mengajak pemangku kepentingan (*stakeholder*) berpartisipasi membangun sebuah kolaborasi yang menguntungkan semua pihak. Ada dua masalah yang dihadapi pemerintah terkait dengan buruknya pelayanan publik saat ini, yaitu rendahnya daya saing di tingkat regional maupun global dan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Imanuddin, 2015). Rendahnya daya saing membuat Indonesia tertinggal dibandingkan negara lain. Sementara hilangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah mengakibatkan tidak berjalannya roda pembangunan, karena untuk membangun memerlukan partisipasi masyarakat.

Inovasi dalam pemerintahan daerah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari reformasi birokrasi dan upaya perbaikan pelayanan publik. Dalam melakukan inovasi, sangat dibutuhkan peran kepemimpinan kepala daerah, kapasitas aparatur pemerintah serta partisipasi aktif masyarakat serta implementasi regulasi. Upaya percepatan inovasi dibutuhkan dalam mendukung pencapaian kemandirian bangsa dan meningkatkan daya saing bangsa. Isu inovasi di lingkungan birokrasi mulai menemukan relevansinya setelah lahirnya tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/ SDGs*) yang salah satu temanya adalah *The Future Is Now, Accelerating Public Service Innovation for 2030*. Artinya sekarang pelayanan publik membutuhkan akselerasi lebih karena keinginan masyarakat sudah tinggi dan lingkungan yang semakin dinamis. (Supriyanto, dkk, 2017:16). Dengan demikian, program SDGs 2030 semakin menguatkan bahwa inovasi menjadi salah satu tolak ukur kemakmuran

suatu negara. Sebelumnya, pada pelaksanaan *Millenium Development Goals* (MDGs) 2015, Indonesia berhasil mencapai enam dari tujuh tujuan MDGs. Setelah itu, negara-negara anggota PBB menyepakati agenda 2030 untuk pembangunan berkelanjutan (*the 2030 Agenda for Sustainable Development Goals*). Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pencapaian SDGs. Meskipun demikian, pemerintah daerah tidak dapat bekerja sendiri. Perlu kolaborasi dan menjalin kemitraan, baik antar pemda maupun dengan pihak lain. Promosi pembangunan berkelanjutan tidak lengkap tanpa infrastruktur dan inovasi. Sebagaimana disebutkan dalam tujuan kesembilan SDGs: membanun ketahanan infrastruktur, menajukan industrialisasi inklusif dan berkelanjutan serta memberikan perhatian pada inovasi.

Beberapa pemerintah daerah telah melakukan program mendukung pembangunan SDGs. Misalnya Pemerintah Kota Surabaya, Jawa Timur menciptakan *smart city*. Walikota Tri Rismaharini melakukan pembangunan berahap agar masyarakat siap menerima kemajuan teknologi informatika. Kampanye dilakukan agar masyarakat lebih bertanggung jawab memanfaatkan internet. Kotamadya Pekalongan melakukan penganggaran berbasis digital hingga berhasil menekan belanja anggaran. Pekerjaan fungsional birokrasi menjadi murah dan cepat. Efisiensi dirasakan dampaknya oleh masyarakat dengan pelayanan yang lebih baik. Anggaran pembangunannya saat ini bahkan sudah dua kali lipat anggaran gaji pegawai. Hal ini bertolak belakang dengan situasi kebanyakan instansi pemerintah yang menganggarkan nilai belanja pegawai yang lebih besar daripada nilai belanja untuk pembangunan. Pekalongan merupakan sebuah kota yang dijadikan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah. Secara geografis, kota ini berbatasan dengan Laut Jawa di bagian utara, Kabupaten Batang di bagian timur, serta Kabupaten Pekalongan di bagian selatan dan barat. Kota Pekalongan setidaknya memiliki empat kecamatan, yaitu Pekalongan Barat, Pekalongan Utara, Pekalongan Timur, dan Pekalongan Selatan. Kota ini terletak di jalur Pantura yang menghubungkan antara DKI Jakarta, Semarang, dan Surabaya. Kota Pekalongan sangat terkenal dengan sebutan kota batik, karena nama batik Pekalongan mempunyai sebuah corak yang identik dan beragam. Oleh karenanya, tidak heran jika Kota Pekalongan sejak Desember 2014 masuk dalam jaringan kota kreatif UNESCO dengan kategori crafts & folk art dan mendapatkan city branding World's city of Batik (Wikipedia.co.id).

Namun, sebagaimana kebanyakan kabupaten dan kota di Indonesia pada era otonomi daerah, Kota Pekalongan juga menghadapi problem klasik yang menghambat percepatan pembangunan daerah. Persoalan klasik tersebut adalah birokrasi gemuk, lamban dan tak efisien, minim inovasi, layanan publik yang kurang optimal, serta jauh lebih tingginya belanja pegawai dalam struktur APBD dibanding belanja pembangunan.

Menyadari hal tersebut, sejak tahun 2008, di bawah kepemimpinan Wali Kota Muhammad Basyir Ahmad Syawie, Pemerintah Kota Pekalongan mencoba memprakarsai penggunaan alat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam rangka untuk meningkatkan kinerja aparatur birokrasi dan pelayanan publik, atau biasa disebut dengan pelaksanaan *e-government*. Inisiatif *e-government* ini sebetulnya didasari oleh sebuah pemahaman bahwa TIK merupakan suatu cara yang mampu menjadi solusi yang integratif dan komprehensif terhadap sejumlah isu yang berkembang di lingkungan pemerintah daerah dalam pelayanan dan pembangunan, termasuk reformasi birokrasi, efisiensi belanja, dan penanggulangan kemiskinan (transformasi.org). Hasilnya, Kota Batik tersebut saat ini mendapat pengakuan yang membanggakan sebagai salah satu kota yang berhasil dalam menata pemerintahan birokralnya serta mampu membawa pelayanan publik yang lebih baik. Sehingga kota ini memperoleh setidaknya 20 penghargaan lebih terkait penerapan *e-government* dalam lima tahun terakhir, baik itu yang berasal dari tingkat lokal maupun nasional. Dengan demikian,

berdasarkan pada latar belakang diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen kinerja Pemerintah Kota Pekalongan dalam menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) bagi Pelayanan Publik.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian dasar (riset dasar) yang mengemukakan pengetahuan mendasar mengenai dunia sosial yang menguji penjelasan teoritis dengan cara berfokus pada pertanyaan “mengapa” dengan komunitas ilmiah menjadi audiensnya (Neuman, 2015: 30). Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dengan menggunakan kata-kata dan angka serta untuk menyajikan profil (persoalan), klasifikasi jenis, atau garis besar tahapan guna menjawab pertanyaan seperti siapa, kapan dan bagaimana (Neuman, 2105: 44). Teknik pengumpulan data menggunakan analisis isi bersifat nonreaktif dengan menggunakan data-data statistik dan dokumen sekunder yang sudah ada.

### **Hasil dan Pembahasan**

Kinerja menurut Ghreghina dkk (2009) merupakan pembawa ideologi kemajuan, usaha untuk melakukan sesuatu dengan semaksimal mungkin juga merupakan hasil sebuah tindakan, suatu proses yang terjadi pada suatu tertentu tepat pada waktunya. Kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam upaya percepatan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, menuntut adanya kemampuan inovasi dalam birokrasinya. Pemerintah Kota Pekalongan melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan atau yang dikenal juga sebagai e-government.

Langkah awal yang diambil Pemkot Pekalongan untuk mengimplementasikan e-government adalah membuat sejumlah peraturan terkait program pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi dalam rangka mendukung kinerja pemerintahan. Peraturan-peraturan tersebut dimaksudkan agar agenda-agenda e-government dapat dipastikan masuk ke dalam kerangka kebijakan pembangunan daerah secara sah, baik di dalam RPJM maupun RKPD. Regulasi ini merupakan dasar hukum pelaksanaan e-government, yang jumlahnya lebih dari 20 keputusan dan peraturan wali kota.

Penerapan teknologi informasi di Kota Pekalongan dimulai sejak 2005 dengan tujuan awal efisiensi anggaran dengan menggunakan teknologi. Pada saat itu nilai anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) di Kota Pekalongan timpang. Belanja tidak langsung yang sebagian besar digunakan untuk gaji pegawai nilainya mencapai 70%, sementara anggaran untuk pembangunan dan kepentingan rakyat hanya 30%. Baysir Ahmad, Walikota saat itu, menerapkan tiga hal, yakni mengecilkan organisasi pemerintahan, mengurangi jumlah pegawai dan menerapkan teknologi. Pada agustus 2008, mulai dicanangkan pembangunan kota pekalongan berbasis IT. Salah satu programnya adalah e-pekalongan@batik-city-2010 untuk mendorong percepatan pemberdayaan masyarakat, pendidikan berkualitas, sistem pemerintahan dan ekonomi kreatif. Langkah selanjutnya adalah membangun infrastruktur teknologi.

Dalam mengembangkan infrastruktur, hal pertama yang dilakukan adalah memastikan semua titik layanan publik, baik kantor pemerintahan, kelurahan, sekolah, puskesmas terkoneksi dalam jaringan internet satu sama lain. Pada awalnya, jaringan yang dibangun berupa radio wifi yang relatif murah. Setiap kantor pemerintahan dibangun tower-tower wifi, yang memakan biaya sekitar Rp 7 -10 juta untuk tiap kantornya, tergantung ketinggian. Namun, seiring kebutuhan yang makin tinggi akan kecepatan dan stabilitas jaringan, Pemkot

Pekalongan memutuskan beralih membangun jaringan melalui fiber optik. Jaringan ini ada yang dibangun sendiri oleh pemerintah setempat, adapula yang dibangun oleh penyedia jasa telekomunikasi, perusahaan-perusahaan persewaan fiber optik, yang menjalin kerjasama dengan Pemkot Pekalongan untuk memperkuat infrastruktur jaringan. Perangkat keras yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan e-government tersebut dikendalikan dengan sebuah data center, yang menjadi pusat database dan layanan server untuk seluruh Kota Pekalongan. Mereka juga membuat pusat data center cadangan atau *disaster recovery center* (DRC) ([transformasi.org](http://transformasi.org)). Hal itu memungkinkan inovasi aplikasi beserta adaptasinya secara cepat. Penerapan teknologi digunakan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Konsekuensi dari perampingan jumlah pegawai negeri dan organisasi adalah berkurangnya pegawai negeri. Sistem informasi lah yang membuat agar pelayanan kepada masyarakat tetap maksimal. Moratorium pegawai dilaksanakan sejak 2010. Kemudian perampingan organisasi dilakukan di SKPD maupun kelurahan. Beberapa institusi digabung menjadi satu. Misalnya dinas kelautan, dinas perikanan dan pertanian digabung menjadi DKPP (Dinas Kelautan, Perikanan dan Pertanian). Dalam menyiapkan sumber daya manusia (SDM), pelatihan diberikan mulai dari satpol PP hingga PNS dari SKPD lain. Dengan target enam bulan ternyata pelatihan dapat diselesaikan dalam waktu tiga bulan. Sistem aplikasi yang pertama kali dibuat adalah e-budgeting. Penganggaran elektronik mulai diterapkan pada tahun 2011. Pada tahun 2013 diterapkan sistem perencanaan pembanunan (e-planning) yang kemudian berkolaborasi dengan e-budgeting.

Saat ini, Kota Pekalongan sudah menerapkan sejumlah sistem informasi manajemen (SIM) untuk kepentingan birokrasi dan pelayanan masyarakat. Misalnya di bidang keterbukaan publik, Kota Pekalongan saat ini sudah memiliki aplikasi TPAD atau transparansi pengelolaan anggaran daerah. Sistem ini berisi semua yang berkaitan dengan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), seperti realisasi anggaran, perda perubahan APBD, daftar asset, catatan laporan keuangan, dan sebagainya. Sistem ini bisa diakses di laman [tpad.pekalongankota.go.id](http://tpad.pekalongankota.go.id) dengan perangkat smartphone dan perangkat komputer. Dwiyanto menegaskan bahwa efisiensi pelayanan merupakan sebuah komparasi yang ideal antara masukan (*input*) dan luaran (*output*). Efisiensi dari sisi input terlihat dari kemudahan pengguna layanan dalam mengakses layanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dianggap efisien jika publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kota Pekalongan juga sudah menerapkan sistem data terbuka yang bisa diakses lewat [satudata.pekalongankota.go.id](http://satudata.pekalongankota.go.id). Masyarakat bisa mengakses ribuan data kependudukan, angka kemiskinan, data kesehatan dan pembangunan. Dengan sistem ini pengawasan terhadap pemerintah bisa lebih ketat.

Di tingkat kelurahan, pemerintah kota pekalongan sudah menerapkan sistem layanan kependudukan berbasis *online*. Antara lain aplikasi R-simp4s atau sistem informasi manajemen pelayanan pendaftarab penduduk dan pencatatan sipil. Sistem ini digunakan untuk pembuatan surat keterangan lahir, keterangan kematian, penggantian identitas KTP dan perubahan data identitas di Kartu Keluarga. Sistem E-Simp4s ini efektif karena bisa memangkas waktu pelayanan yang tadinya bisa memakan waktu hingga setengah jam menjadi kurang dari 5 menit. Petugas kelurahan tidak perlu lagi repot-repot menuliskan data warga yang akan mengurus administrasi kependudukan karena tinggal memasukkan NIK ke dalam aplikasi.

Salah satu indikator inovasi kinerja menurut Christiansen, yaitu kecocokan dengan kebutuhan publik di masa sekarang dan masa yang akan datang, diterapkan di Kota Pekalongan melalui sistem E-Simral. E-Simral atau sistem pengelolaan perencanaan penganggaran dan penerapan keuangan daerah. Aplikasi ini menggabungkan sistem anggaran (e-budgeting) yang berada di bawah Badan Keuangan daerah (BKD) dan perencanaan (e-planning) yang berada di bawah badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Penggabungan sistem ini mempermudah

pemantauan mulai dari proses perencanaan hingga penganggaran. Misalnya proses penganggaran dimulai saat musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) di tingkat kelurahan. Petugas di kelurahan bertugas memasukkan data hasil musrenbang ke dalam aplikasi masih dalam bentuk usulan. Hasil dari kelurahan ini kemudian menjadi acuan proses perencanaan dan penganggaran musrenbang selanjutnya di tingkat kecamatan, forum SKPD hingga tingkat kota. Proses yang cepat dan real time ini sesuai dengan kriteria inovasi kinerja yang ketiga yaitu kecepatan yang mengacu pada pasar atau waktu implementasi.

Kriteria inovasi kinerja yang keempat, yaitu biaya yang mengacu pada biaya inovasi sudah terimplementasi sejak program ini diterapkan pada 2013 dengan proses penganggaran bisa lebih mudah. Tenaga yang dikeluarkan oleh masing-masing SKPD bisa lebih irit. Misalnya, saat membuat rekapitulasi rencana pembangunan dan anggaran dari tiap kecamatan dan SKPD, biasanya para pegawai di Bappeda butuh waktu berhari-hari untuk lembur. Saat ini tidak perlu melakukan itu karena tinggal mengambil data yang sudah diinput di tiap kelurahan. Hal ini berguna untuk mengurangi human error karena angka yang di input tidak boleh salah.

Indikator responsivitas dapat dipahami sebagai kemampuan birokrasi untuk mengenal lebih jauh apa saja yang menjadi kebutuhan dari publik, menyusun sejumlah agenda dan prioritas apa saja dalam pelayanan, serta meningkatkan program-program pelayanan yang disesuaikan dengan aspirasi dan kebutuhan publik. Setiap organisasi yang memiliki responsivitas rendah tentu dengan sendirinya dia memiliki kinerja yang juga buruk. Responsivitas Pemerintah Kota Pekalongan dilakukan dengan memperkuat agenda-agenda e-government melalui pembangunan kelembagaan dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Kelembagaan ini adalah organisasi-organisasi yang akan terlibat dalam berbagai macam inisiasi e-government di Kota Pekalongan, baik kelembagaan di sektor pemerintahan, maupun dengan komunitas TIK. Di sektor pemerintahan, dipilih pimpinan tertinggi pembangunan TIK, yang dijabat Wali Kota Pekalongan; serta membentuk sekretariat TIK, yang diketuai Sekretaris Daerah Kota Pekalongan.

Pemkot Pekalongan juga membentuk tim teknis TIK di tingkat SKPD dan kota, serta memfasilitasi dan bekerjasama dengan komunitas-komunitas TIK, dengan membentuk Dewan TIK. Dewan ini menjadi mitra kerja pemda dalam merumuskan kebijakan percepatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di bidang TIK. Dewan TIK merupakan lembaga yang dibentuk oleh Pemkot Pekalongan, yang sepenuhnya anggotanya nonbirokrat, yang terdiri atas sembilan kelompok masyarakat, di antaranya kalangan wartawan, perguruan tinggi bidang TIK, perguruan tinggi umum, tokoh masyarakat, guru pelajaran TIK, dan lain sebagainya. Penguatan kelembagaan ini dimaksudkan untuk terus mendorong agenda-agenda e-government secara berkelanjutan. Sehingga e-government tak hanya menjadi agendanya pemda saja, tapi juga agenda masyarakat. Oleh karenanya aspirasi masyarakat sebenarnya dapat diidentifikasi dan diagendakan agar pengembangan program-program pelayanan sesuai dengan cita-cita dan harapan masyarakat Kota Pekalongan.

### **Simpulan**

Peningkatan kualitas birokrasi khususnya pelayanan publik merupakan salah satu agenda besar dari reformasi birokrasi, yang berdasarkan pada sebuah realitas buruk dari kualitas sikap dan karakter aparatur birokrasi yang tidak menjaga etika, korup dan tidak bertanggung jawab. Usaha birokrasi pemerintah dalam melakukan inovasi dimaknai sebagai kemampuan birokrasi pemerintah dalam mentransformasikan segala macam bentuk pengetahuan dan gagasan secara berkelanjutan ke dalam berbagai bentuk pelayanan, proses dan sistem yang baru bagi keuntungan lembaga dan pihak terkait. Penerapan teknologi pada

inovasi kinerja pemerintahan Kota Pekalongan menghemat tenaga, waktu dan anggaran. Sejak diterapkan sistem IT di lingkungan pemkot Pekalongan, APBD lebih tepat sasaran. Pelayanan publik juga lebih mudah. Kinerja yang dapat dipantau melalui sistem mulai dari perencanaan hingga implementasi dapat dimonitor melalui inovasi teknologi informatika. Dengan demikian, sistem pelayanan publik yang efisien, adil, responsif, akuntabel dan bebas korupsi dapat lebih mudah tercapai.

Dalam rangka memperbaiki sebuah kinerja birokrasi dan pelayanan, maka pemerintah dituntut agar dapat melakukan intervensi pada semua lini permasalahan secara menyeluruh dan sistematis. Segala kebijakan untuk meningkatkan kinerja birokrasi ini menuntut adanya perubahan mendasar dalam struktur birokrasi yang memungkinkan adanya prosedur pelayanan yang sederhana, kewenangan melakukan diskresi yang responsif terhadap lingkungannya, kelonggaran hubungan hirarki dan egaliter dan juga perubahan pada budaya, nilai-nilai, dan etika pelayanan publik. Berikut ini merupakan sejumlah cara perbaikan yang perlu diambil oleh pemerintah, yaitu membangun budaya organisasi berorientasi pada akuntabilitas; revisi dokumen perencanaan baik rencana strategik, rencana kinerja, serta penetapan kinerja; dan perumusan kembali indikator kinerja utama yang belum berorientasi hasil (*outcome*).

### Referensi

- Dwiyanto, Agus. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- E-Government, Reformasi Birokrasi Ala Kota Pekalongan*.  
<http://www.transformasi.org/id/inovasi/797-e-government-reformasi-birokrasi-ala-kota-pekalongan> diakses 17 Desember 2017
- Gherghina, Rodica, Florin vaduva & Mirela Anca Postole. (2009). *The Performance Management In Public Institutions of Higher Education And The Economic Crisis*. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 11 (2)
- Hertz, Jana C & Anna Wetterberg. (2014). *Akuntabilitas Sosial dalam Penyediaan Layanan Publik*. *Jurnal Prisma: Jurnal Pemikiran Sosial Ekonomi* Vol. 33, 2014. Jakarta: LP3ES
- Supriyanto, Agus (dkk.). (2017). *Mencipta Inovasi. Inovasi Untuk Pencapaian Tujuan Pembangunan berkelanjutan*. Jakarta: PT. Temprint
- Neuman, W. Lawrence. (2015). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (terj.). Jakarta: PT. Indeks
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- United Nations Development Programme. (2011). *Towards Human Resilience: Sustaining MDG Progress in an Age of Economic Uncertainty*. New York: UNDP.