

**PERAN APLIKASI SITU OK DALAM MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT DI BIRO
UMUM DAN PROTOKOL PROVINSI BALI**

Ni Made Hintya Mahayani

Universitas Bali Internasional

Email Korespondensi: hintyamahayani@iikmpbali.ac.id

ABSTRACT

In this era of globalization, technology is not only used by individuals or groups to interact with each other. However, it has developed into the use of technology by the government. One form of good governance practice in the field of public services is e-Government or what is known as "electronic government". This research aims to examine how the implementation of SITU OK (Administrative Information System and Performance Optimization) can be improved in realizing the concept of E-Government in the General Bureau and Protocol of Bali Province. This research is descriptive qualitative research. The research location was carried out at the General Bureau and Protocol of the Bali Provincial Government with five informants who were staff of the General Bureau and Protocol taken by purposive sampling technique. Data collection by means of observation, interviews and documentation. As well as data analysis with triangulation to draw conclusions. The results in this study found that, although this application has been used well, there are several challenges to optimizing its role in the context of E-Government. To improve the application's role in realizing E-Government, this study recommends strategic steps such as counseling and training for users. This research is expected to help the Bali Province General Bureau and Protocol become a more responsive and efficient government.

Keywords: Regional Secretariat, SITU OK, E-Government, Good Governance

ABSTRAK

Di era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi tidak hanya digunakan oleh individu atau kelompok untuk berinteraksi satu sama lain. Namun, telah berkembang menjadi penggunaan teknologi oleh pemerintah. Salah satu bentuk praktik good governance di bidang pelayanan publik adalah e-Government atau yang dikenal dengan sebutan "electronic government". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan SITU OK (Sistem Informasi Tata Usaha dan Optimalisasi Kinerja) dapat ditingkatkan dalam mewujudkan konsep E-Government di Biro Umum dan Protokol Provinsi Bali. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan pada Biro Umum dan Protokol Pemerintahan Provinsi Bali dengan informan sebanyak lima orang yang merupakan staff Biro Umum dan Protokol yang diambil dengan Teknik purposive sampling. Pengambilan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta analisis data dengan triangulasi hingga penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini ditemukan bahwa, meskipun aplikasi ini telah digunakan dengan baik, namun terdapat beberapa tantangan untuk mengoptimalkan perannya dalam konteks E-Government. Untuk meningkatkan peran aplikasi dalam mewujudkan E-Government, penelitian ini merekomendasikan langkah-langkah strategis seperti penyuluhan dan pelatihan bagi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Biro Umum dan Protokol Provinsi Bali menjadi pemerintahan yang lebih responsif dan efisien.

Kata Kunci: Sekretariat Daerah, SITU OK, E-Government, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 2 Desember 2023

PENDAHULUAN

Penerapan *good governance* di Indonesia saat ini telah digunakan dalam banyak hal yang berkaitan dengan pemerintahan. *Good governance* merupakan suatu tata pemerintahan yang baik, dimana dalam perwujudannya dilihat dari adanya pemerintahan yang demokratis. Selain itu, *good governance* atau pemerintahan yang baik merupakan kegiatan atau tindakan dari nilai-nilai yang bersifat mengarah, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik serta bertanggung jawab dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Dalam penerapan *good governance* tidak luput dari peran vital *e-Government* di Indonesia yang telah menjadi salah satu fokus utama dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik. *E-Government*, atau pemerintahan elektronik, merupakan konsep di mana teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan efektif. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia, penerapan *e-Government* di Indonesia terus berkembang dengan berbagai inisiatif, seperti pembangunan portal pelayanan publik, aplikasi berbasis teknologi informasi, dan penggunaan *e-Procurement*. Meskipun telah mencapai beberapa kemajuan, tantangan seperti aksesibilitas dan literasi digital masih menjadi fokus perhatian. Dengan sumber referensi seperti "Rencana Aksi Nasional *e-Government* Indonesia 2020-2024" dan "Strategi Nasional *e-Government* Indonesia," penerapan *e-Government* diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang lebih modern dan efisien.

Peran *e-government* dalam tata kelola pemerintahan sangat penting untuk meningkatkan pemberian layanan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. *E-government*, pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan, diharapkan dapat meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (Alfayn, 2022). Implementasinya bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi layanan dan layanan masyarakat yang mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih efisien dan efektif (Amdar, 2023). Selain itu, *e-government* berperan penting dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan (Darma et al., 2021). Lebih lanjut, penerapan *e-government* membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia yang kompeten untuk tata kelola pemerintahan dan manajemen pelayanan publik yang efektif (Purba et al., 2022; Purba, 2021).

Dampak *e-government* terhadap penyediaan layanan publik cukup signifikan, karena dapat menghasilkan layanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, yang pada gilirannya mendorong prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Juliarso, 2019). Namun, tantangan dalam menerapkan *e-government* dalam kerangka tata kelola pemerintahan antara lain kurangnya kepercayaan publik terhadap pemerintah, panduan yang tidak lengkap, perbedaan pemahaman tentang operasi *e-government*, dan tantangan yang dihadapi pemerintah dalam mengadaptasi *e-government*.

Memberikan pelayanan publik berbasis aplikasi merupakan strategi yang diadopsi oleh pemerintah Indonesia dalam menjawab tuntutan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi. Penerapan aplikasi dalam pelayanan publik adalah langkah proaktif untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan. Salah satu contoh konkret upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan berupa aplikasi SITU OK ini merupakan upaya dari Biro Umum dan Protokol dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk lebih efektif dan efisien. Aplikasi SITU OK menjadi salah satu indikator dari tercapainya *e-government*. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji lebih dalam mengenai peran Aplikasi SITU OK dalam mewujudkan *E-Government* Di Biro Umum Dan Protokol Bali.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 2 Desember 2023

METODE

Metodologi penelitian ini adalah metode kualitatif dimana menurut (Sugiyono, 2018) terdiri dari beberapa langkah. Pertama, peneliti harus menentukan tema dan fokus penelitian. Kemudian, peneliti harus membuat pertanyaan penelitian yang telah diformulasikan dengan baik. Setelah itu, peneliti harus menentukan tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, serta melakukan pemilihan informan yang tepat. Lokasi penelitian ini berada pada Biro Umum dan Protokol Provinsi Bali dengan informan yang diambil dengan purposive sampling dengan kriteria mengerti tentang aplikasi SITU OK yaitu Aplikasi berbasis web Sistem Informasi Tata Usaha dan Optimalisasi Kinerja (SITU OK). Selanjutnya, peneliti harus melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Michael Huberman, 2014).

PEMBAHASAN

Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali adalah bagian staf yang berada di bawah Asisten Administrasi Umum (ASS III) dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah Provinsi Bali. Biro Umum dan Protokol Provinsi Bali memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi administratif, kerumahtanggaan, keuangan dan aset setda, keprotokolan serta penyempurnaan pengelolaan arsip baik secara digital maupun manual. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Biro Umum dan Protokol Setda Bali mengeluarkan suatu terobosan baru yaitu pelayanan yang dikembangkan melalui teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi SITU OK menjadi salah satu indikator dari tercapainya good governance. Tetapi kenyataannya aplikasi tersebut belum banyak di ketahui oleh Masyarakat. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji lebih dalam Bagaimana Meningkatkan Peran Aplikasi SITU OK Dalam Mewujudkan *E-Government* Di Biro Umum Dan Protokol Bali.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diwujudkan dengan terimplemenasinya prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, pengawasan, responsif, profesionalisme, efisien dan efektivitas, transparansi, partisipasi, kesetaraan, keadilan dan penegak hukum. Konsep *good governance* adalah bagaimana proses pencapaian dan pelaksanaan keputusan yang pemerintah buat dapat di pertanggungjawabkan. Terdapat beberapa konsep *good governance* yang dilihat dalam Biro Umum dan Protokol Setda Bali yaitu dengan memberikan informasi yang akurat dan mudah diakses tentang penggunaan anggaran, acara resmi, dan kegiatan protokol (transparansi). Biro Umum dan Protokol memberikan layanan berkualitas tinggi, ketika menanggapi permintaan atau kebutuhan tamu resmi, diplomat, atau pihak lain yang terlibat dalam acara protokol (responsif). Biro Umum dan Protokol juga menggunakan teknologi dengan bijaksana (efisien).

Implementasinya *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan pemberian layanan, daya tanggap demokratis, dan penjangkauan publik, sehingga meningkatkan sikap warga negara terhadap tata kelola pemerintahan. Selain itu, pemanfaatan *e-government*, seperti *e-procurement*, sangat penting untuk mereformasi proses administrasi, mendorong transparansi, dan memastikan akuntabilitas dalam operasi pemerintah (Wahyuni, 2022). Manfaat penerapan *e-Government* yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada *stakeholder*, meningkatkan prinsip *good governance*, menekan anggaran dan memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru, memberdayakan masyarakat dan pihak lainnya untuk saling bertukar pikiran secara merata dan demokratis demi tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu yang dilakukan Biro Umum dan Protokol untuk mewujudkan *e-Government* adalah dengan membuat aplikasi berbasis web.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Gambar 1. Aplikasi SITU OK



Aplikasi berbasis web Sistem Informasi Tata Usaha Dan Optimalisasi Kinerja (SITU OK) dibuat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi tata usaha diantaranya, kepegawaian, perjalanan dinas, keuangan penata usahaan barang, peminjaman Gedung dan kendaraan roda 4, serta absensi pegawai non ASN dan laporan kinerja. Adapun fitur yang terdapat pada aplikasi SITU OK yaitu (1) Dokumentasi Pimpinan, (2) Absensi Non ASN, (3) Pembuatan SPT dan SPPD, (4) Ketata Usahaan Pegawai ASN, (5) Ketata Usahaan Keuangan "SPJ kurang dari 10 Jt dan Pencatatan G Drive", (6) Ketata Usahaan Aset dan Barang, (7) Peminjaman Gedung dan Kendaraan. Aplikasi ini dapat digunakan di mana saja dan memudahkan untuk memantau aktivitas pengguna oleh pemangku kepentingan. SITU OK berfungsi sebagai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pada sub bagian tata usaha dan persuratan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Biro Umum dan Protokol.

Dengan ada fitur dokumentasi Pimpinan, Aplikasi SITU OK di Biro Umum dan Protokol Setda Bali hanya dapat di akses oleh pegawai dan tidak dapat di akses oleh Masyarakat. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi berbasis web SITU OK dapat membantu meningkatkan *good governance*. Sistem Informasi Tata Usaha Dan Optimalisasi Kinerja (SITU OK) dapat berperan penting dalam implementasi *e-Government* di Biro Umum dan Protokol Bali dengan membantu meningkatkan efisiensi, transparansi dan partisipasi publik. Berikut beberapa solusi untuk menyempurnakan Aplikasi berbasis web SITU OK:

- a) Pelayanan Publik yang Cepat dan Efisien:
Dengan adanya SITU OK, Biro Umum dan Protokol Bali diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Pengunjung resmi dapat mengajukan izin secara online melalui aplikasi ini, mengurangi kerumitan proses administrasi dan mempercepat respon pihak berwenang.
- b) Pengelolaan Acara dan protokol

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 2 Desember 2023

Acara dan protokol dapat dikelola lebih teratur dengan aplikasi SITU OK. Informasi terkait jadwal, lokasi, dan peserta acara dapat diakses oleh semua pihak terkait, termasuk staf Biro Umum, tamu resmi, dan masyarakat.

c) **Transparansi**

Melalui aplikasi SITU OK, Dinas Umum dan Protokoler Bali dapat mempublikasikan dokumentasi terkait kenegaraan.

d) **Partisipasi Publik**

Aplikasi SITU OK diharapkan dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam acara resmi atau protokoler. Misalnya, masyarakat dapat memberikan masukan atau saran tentang acara melalui aplikasi ini. Hal ini memungkinkan Kantor Urusan Umum dan Protokol untuk memahami keinginan dan kebutuhan Masyarakat. Solusi ini dapat dilakukan dengan cara memperbanyak sosialisasi, agar Masyarakat dapat mengetahui lebih banyak tentang kegiatan pemerintahan.

Dengan adanya solusi tersebut, maka aplikasi SITU OK dapat diharapkan menjadi sarana yang efektif dalam implementasi *e-governance* di Biro Umum dan Protokol Bali. Pemanfaatan teknologi informasi yang cerdas dan bijak membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan administrasi yang lebih efisien, transparan dan inklusif.

KESIMPULAN

Dalam Laporan Praktek Kerja Lapangan ini, penulis mengambil judul “Meningkatkan Peran Aplikasi SITU OK Dalam Mewujudkan *E-Government* Di Biro Umum Dan Protokol Bali”. Dimana salah satu yang dilakukan Biro Umum dan Protokol untuk mewujudkan *e-Government* adalah dengan membuat aplikasi berbasis web Sistem Informasi Tata Usaha Dan Optimalisasi Kinerja (SITU OK). Aplikasi SITU OK berperan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi tata usaha diantaranya, kepegawaian, perjalanan dinas, keuangan penata usahaan barang, peminjaman Gedung dan kendaraan roda 4, serta absensi pegawai non ASN dan laporan kinerja. Aplikasi SITU OK diharapkan dapat mempermudah komunikasi antara Lembaga dan masyarakat secara daring. Adapun saran yang diberikan adalah diharapkan adanya Peningkatan Partisipasi Publik: Fasilitasi partisipasi publik dengan memudahkan warga untuk memberikan masukan, pertanyaan, atau permohonan melalui aplikasi SITU OK. Meningkatkan fitur-fitur yang akan dikembangkan seperti Integrasi fitur pemantauan dan analisis akan memberikan data penting kepada pihak terkait tentang penggunaan aplikasi SITU OK. Data ini dapat membantu Biro Umum dan Protokol untuk melakukan evaluasi kinerja, mengidentifikasi perbaikan, dan mengoptimalkan pengalaman pengguna. dalam aplikasi SITU OK

REFERENSI

- Alfayn, M. (2022). From e-government to good governance: examining the impact of digitalization on public service delivery in indonesia. JPW (Jurnal Politik Walisongo), 4(2), 19-40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Amdar, R. (2023). Implementasi e- government (aplikasi sentuh tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah pada kantor pertanahan kota kendari. Pamarenda Public Administration and Government Journal, 2(3), 285. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v2i3.31260>
- Darma, D., Maria, S., & Wijayanti, T. (2021). Kinerja aparatur dalam memediasi kreativitas dan inovasi terhadap keberhasilan penerapan e-kelurahan. Aksiologi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 5(3), 401. <https://doi.org/10.30651/aks.v5i3.4004>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 2 Desember 2023

- Juliarso, A. (2019). Analisis implementasi e-government dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah kabupaten ciamis. *Kebijakan Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Michael Huberman, M. B. M. (2014). *Analisa Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. terj. Tjejep Kohendi. UI Press.
- Purba, D. (2021). Penyimpanan digital dan dokumen online berbasis teknologi informasi untuk mendukung kegiatan administrasi pemerintahan desa baja dolok kecamatan sipispis. *Ulead Jurnal E-Pengabdian*, 33-37. <https://doi.org/10.54367/ulead.v1i1.1358>
- Purba, D., Simamora, M., & Gulo, P. (2022). Penggunaan aplikasi sistem evaluasi perencanaan pembangunan (sepp) pada dinas perencanaan penelitian dan pembangunan kabupaten padang lawas utara.. *Ulead Jurnal E-Pengabdian*, 48-52. <https://doi.org/10.54367/ulead.v1i2.1679>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suparto, D. and Habibullah, A. (2021). Efektivitas penggunaan sosial media twitter dalam penyebaran informasi dalam pelayanan publik. *Indonesian Governance Journal Kajian Politik-Pemerintahan*, 4(2), 161-172. <https://doi.org/10.24905/igj.v4i2.1927>
- Wijaya, J. (2021). Governance dalam pelaksanaan e-government di indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 3(2). <https://doi.org/10.21580/jpw.v3i2.12127>
- Wahyuni, D. (2022). Analisis tingkat penerimaan e-procurement di pemerintahan provinsi jawa barat menggunakan technology acceptance model. *Bandung Conference Series Economics Studies*, 2(2). <https://doi.org/10.29313/bcses.v2i2.4637>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX

