

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SIOLA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Dewi Cristiyanti, Triyuni Soemartono, Harry Nenobais

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)  
E-mail Korespondensi: dewicristiyanti@gmail.com

### Abstract

*This research aims to determine the implementation of public service policies at the Ministry of Home Affairs through the Administrative Services Online Information System (SIOLA). This is one of the efforts to realize bureaucratic reform, namely a bureaucracy that is competitive, produces results, is agile and nimble, and a bureaucracy that makes delivered. The method used by the author in writing this thesis is a descriptive qualitative method. The data collection method used was triangulation by means of interviews, observation and documentation. The results of the research show that the implementation of the SIOLA policy in the Ministry of Home Affairs is generally good because there has been an initiative through an integrity pact which has led to digital public service transformation efforts in the form of service program policies and consultations aimed at fulfilling the right to service to the public. Even though the implementation of the SIOLA program is not yet fully optimal due to the lack of strengthening information technology, it seems that the network is less stable and the SIOLA application is being developed using a monolithic architecture and is still integrated into the Data Center and Information Systems of the Ministry of Home Affairs.*

**Keywords:** *Implementation; SIOLA; Public Services; Bureaucratic Reform.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri melalui Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA). Hal ini sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan reformasi birokrasi yakni birokrasi yang berdaya saing, menciptakan hasil, lincah dan agile, dan birokrasi yang making delivered. Metode yang digunakan oleh penulis pada penulisan tesis ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan SIOLA di Kementerian Dalam Negeri secara umum sudah baik karena sudah adanya inisiatif melalui pakta integritas yang mengarah pada upaya transformasi pelayanan publik digital dalam bentuk kebijakan program pelayanan dan konsultasi yang bertujuan untuk pemenuhan hak pelayanan kepada publik. Meskipun pelaksanaan program SIOLA belum sepenuhnya optimal karena masih kurangnya penguatan teknologi informasi seperti jaringan yang kurang stabil dan aplikasi SIOLA yang pengembangannya menggunakan arsitektur monolitik dan masih terintegrasi pada Pusat Data dan Sistem Informasi Kemendagri.

**Kata Kunci:** Implementasi; SIOLA; Pelayanan Publik; Reformasi Birokrasi

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk menemukan strategi bisnis baru (Riskiono & Reginal, 2018), membantu perusahaan, organisasi, sekolah, dan pemerintah untuk menghadapi persaingan, dan juga meningkatkan produktivitas (Darwis et al., 2019). Beberapa aplikasi telah dibuat di Kementerian Dalam Negeri untuk meningkatkan sistem kinerja menjadi lebih baik. Pelayanan di Kemendagri masih bersifat manual sebelum adanya aplikasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) Kementerian Dalam Negeri. Ini membuat sulit untuk mendapatkan layanan karena harus bertatap muka. *Keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh koordinasi antarunit, kejelasan tujuan, serta kesiapan sumber daya manusia dan teknologi* (Winter, 2012). Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) adalah sistem yang dibangun di Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2017 untuk memudahkan semua layanan administrasi dan konsultasi yang dilakukan oleh Biro Organisasi dan Tatalaksana selaku fasilitator layanan administrasi dan konsultasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintah daerah.

Pelayanan publik melalui SIOLA bersifat non profit. Hal ini akan berbeda bagi pelayanan jasa yang bersifat mencari profit. *"When a company has implemented the social function in line with the regulation and reduced or even experienced a loss, it will become the risk of the policy of the regional government."* (Nenobais & Sarbini, 2020)

Transformasi digital dalam birokrasi memungkinkan terciptanya layanan yang lebih cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Hofmann et al., 2019). Evaluasi partisipatif melalui forum konsultasi publik berperan penting dalam memperbaiki layanan berbasis kebutuhan nyata pengguna (Bovaird & Loeffler, 2013).

Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) yang dibangun pada 2017 mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. SIOLA memberikan pelayanan 34 layanan administrasi dan 1 layanan konsultasi di lingkungan Kemendagri dan pemerintah daerah. SIOLA merupakan bentuk transformasi digital sebagai bentuk implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi menjadi lebih implementatif dan inovatif. SIOLA merupakan single platform dalam rangka pelayanan publik, karena selain sebagai portal informasi dan media penyampaian juga dapat digunakan oleh seluruh stakeholder dengan memanfaatkan seluruh fitur didalamnya sehingga mampu mendukung pelayanan publik yang efektif, lebih baik, cepat dan transparan. Aplikasi SIOLA kini sudah mengalami beberapa pengembangan dan menyesuaikan dengan kebutuhan layanan. (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.)

Tujuan dibangunnya aplikasi SIOLA, yaitu memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dan stakeholder di lingkungan Kemendagri dan Pemda untuk memanfaatkan

layanan online administrasi dan konsultasi, memberikan kemudahan Biro Organisasi dan Tatalaksana dalam mendapatkan aspirasi dan feedback dari komponen kerja dan pemda melalui survei kepuasan masyarakat, meningkatkan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan tepat waktu, memberikan kemudahan bagi publik dalam mengakses informasi secara detail mengenai progress permohonan pelayanan yang diajukan, optimalisasi dan pemutakhiran dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengeliminasi latensi percepatan kerja. Sasaran dibangunnya aplikasi SIOLA, yaitu tersedia platform tunggal berupa aplikasi yang merupakan gerbang utama yang dapat digunakan untuk memberikan informasi dan pelayanan administrasi dan konsultasi yang dilakukan oleh Biro Organisasi dan Tatalaksana Kementerian Dalam Negeri.

Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) sudah memasuki tahun ke-7 (tujuh) berjalan. Seiring dengan perkembangannya di Kementerian Dalam

Negeri, terdapat beberapa kendala dan hambatan dalam implementasinya seperti belum maksimalnya kompetensi petugas pelayanan sehingga berimplikasi terhadap penerapan aplikasi, jaringan internet yang masih kurang stabil, serta spesifikasi komputer dan laptop yang tidak terbaharui sehingga perlu sinkronisasi kembali. Mengingat bahwa SIOLA memiliki peran penting dalam pelayanan publik Kementerian Dalam Negeri. Penerapan sistem

manajemen mutu ISO 9001 dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Tomažević et al., 2017). Arsitektur monolitik dalam sistem informasi publik seringkali menghambat fleksibilitas dan responsivitas layanan karena keterbatasan skalabilitas dan interoperabilitas (Santos et al., 2020).

Dalam pelayanan publik, salah satu kunci utama pelayanan yang prima adalah terletak pada kualitas SDM petugas pelayanan yang prima serta sarana prasarana yang memadai dan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Maka dari itu perlu pelatihan atau bimbingan teknis peningkatan kompetensi petugas pelayanan, guna meningkatkan kualitas pelayan yang sesuai dengan manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten dan berkesinambungan, serta peningkatan sarana dan prasarana organisasi perkantoran dengan melakukan inventaris kebutuhan serta melakukan penganggaran kembali sesuai dengan kebutuhan organisasi perkantoran. Selain itu diperlukan juga sosialisasi dan internalisasi yang menyeluruh terkait pelayanan online Kementerian Dalam Negeri untuk menumbuhkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang bersih, cepat dan pasti.

Penulis menggunakan teori implementasi kebijakan publik dari Charles O. Jones yang menyebutkan bahwa diperlukan tiga faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Teori tersebut cukup relevan dan lebih tepat untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri. Alasan pemilihan teori

Charles O. Jones sebagai teori utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Implementasi Kebijakan SIOLA memerlukan penataan dan penguatan organisasi mulai dari penataan kegiatan- kegiatan yang teratur, penguasa dan metode yang dibuat. (2) Keberhasilan implementasi kebijakan SIOLA dipengaruhi oleh indikator-indikator pada *clarity* (kejelasan), *consistency* (konsistensi), dan *adequate resources* (ketersediaan sumber daya). (3) SIOLA sebagai sistem informasi online layanan administrasi dalam pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri, untuk aplikasi atau penerapannya memiliki proses dinamis dimana para pelaksananya diarahkan berpedoman pada standar layanan, ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang aktual.

Tujuan Penulisan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan SIOLA dalam membantu pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri. (2) Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIOLA dalam membantu pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri. (3) Mengetahui dan menganalisis upaya apa saja yang dilakukan oleh Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri untuk mewujudkan implementasi kebijakan SIOLA dalam membantu pelayanan publik Kementerian Dalam Negeri.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menggunakan paradigma post-positivisme karena

paradigma ini cocok dengan penelitian yang sedang dilakukan dalam mengetahui implementasi kebijakan SIOLA dalam meningkatkan pelayanan publik di kementerian dalam negeri. Paradigma post-positivisme juga dapat mengembangkan pernyataan yang relevan, menjelaskan situasi yang sebenarnya, dan menggambarkan hubungan antara sebab akibat dan masalah. Paradigma ini mengatakan bahwa, peneliti tidak bisa mendapatkan fakta dari suatu kenyataan apabila si peneliti membuat jarak dengan kenyataan yang ada (Moleong, 2013). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan serta hal-hal yang mempengaruhi implementasi kebijakan SIOLA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri. Penelitian yang digunakan bersifat deskriptif yang bertujuan menggambarkan sasaran yang tepat, sifat-sifat individu, keadaan gejala- gejala dari suatu kelompok atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala-gejala yang lain dalam masyarakat (objek penelitian). dalam penelitian ini penulis menunjuk beberapa informan yaitu: (1) (*Key Informan*) Kepala Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi Kementerian Dalam Negeri, (2) Arsiparis Ahli Muda pada Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi Kementerian Dalam Negeri, (3) Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Organisasi dan Tatalaksana Kementerian Dalam Negeri, (4) Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri), (5)

Pengguna Layanan Eksternal (Pemerintah Daerah), (6) Pengguna Layanan Internal (Pegawai Kementerian Dalam Negeri). Untuk memperoleh data secara holistic dan integrative, maka pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yang ditawarkan oleh Bogdan dan Biklen, yaitu: (1) Wawancara mendalam (*indepth interview*), (2) Observasi Partisipan (*partisipant observation*), (3) Studi dokumentasi (*study document*). (Bogdan & S.K, 1982)

Setelah data-data yang diperlukan sudah dikumpulkan, langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah mengolah atau menganalisis data tersebut, agar dapat mencapai tujuan dari penelitian yaitu memperoleh informasi berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penulisan pada penelitian ini, penulis menggunakan langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:246) yang mengemukakan bahwa "Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display dan conclusion drawing/verification*". Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya. (Sugiyono, 2014)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian melalui wawancara mendalam dan studi dokumen maka digunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (Abidin, 2002) dalam memotret dan menganalisis implementasi kebijakan sistem informasi online layanan administrasi (SIOLA) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri. Berdasarkan teori tersebut maka dalam implementasi kebijakan publik terdapat tiga aktivitas utama yang sangat penting yaitu: (1) Organisasi, (2) Interpretasi, (3) Penerapan. Bertumpu pada apa yang dikemukakan Charles O. Jones tersebut, hasil dari penelitian mengungkapkan sebagai berikut: Aspek pertama yaitu organisasi, hasil penelitian yang diperoleh sehubungan dengan sumber daya untuk pendukung kebijakan sistem informasi online layanan administrasi (SIOLA) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri, sebagaimana diungkapkan pada wawancara, pengembangan aplikasi microservices sebagai bentuk pengembangan dalam *back up* data untuk dapat berdiri sendiri dibutuhkan, karena selama ini masih bergabung dengan Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Dalam Negeri sehingga terkendala struktur birokrasi dalam hal maintenance. Pada awalnya, pengembangan aplikasi SIOLA menggunakan arsitektur monolitik dengan pendekatan mengandalkan satu basis kode. Dengan arsitektur monolitik ini, pengembangan aplikasi menjadi lebih kompleks karena semua fungsi dan layanan dalam suatu

aplikasi beroperasi sebagai satu kesatuan tunggal. Jika ingin mengembangkan fitur baru, juga harus mengotak-atik bagian lain dari aplikasi yang sebenarnya tidak terkait dengan fitur baru tersebut, dimana hal ini tidak sesuai dengan SIOLA yang setiap tahunnya terdapat fitur yang bisa ditambahkan, dinonaktifkan atau dikembangkan sesuai kebutuhan dan masukan komponen untuk pelayanan kepada pengguna. Arsitektur monolitik ini saat dilakukan perbaikan meningkatkan risiko kesalahan dan memperlambat proses pengembangan. Selain itu, jika terjadi kegagalan pada suatu sistem, pengaruhnya dapat menyebar ke seluruh aplikasi, sehingga gangguan menjadi lebih luas. Jika satu bagian dari aplikasi membutuhkan peningkatan sumber daya, maka harus meningkatkan skala seluruh aplikasi. Hal ini membuat skalabilitas menjadi terbatas. Dengan arsitektur *microservice*, setiap fitur atau fungsi dalam aplikasi dirancang agar dapat bekerja secara mandiri. Dengan begitu, jika tim developer dalam hal pengembangan SIOLA adalah tenaga ahli yang disiapkan oleh Pusdatin Kemendagri ingin membangun atau mengembangkan fitur baru untuk mengikuti kebutuhan, prosesnya dapat dilakukan cepat tanpa mengganggu keseluruhan aplikasi tersebut. Untuk mendukung kegiatan pelaksanaan pelayanan publik di ULA Kemendagri telah tersedia sarana prasana yang sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang meliputi ruang layanan administrasi; ruang visum SPPD; meja pengambilan antrian; meja

registrasi; ruang konsultasi Gedung B; ruang konsultasi Gedung F; ruang pengaduan; kantin; area bermain anak; parkir mobil dan motor; toilet disabilitas; ruang laktasi; parkir khusus wanita; dan parkir khusus kaum disabilitas. Sebagaimana diungkapkan pada wawancara, bahwa untuk memenuhi pelayanan inklusif saat ini disediakan fitur aksesibilitas pada SIOLA.

Pada sub aspek unit-unit/struktur organisasi, berdasarkan pengamatan penulis bahwa struktur organisasi pelaksana SIOLA di Kementerian Dalam Negeri telah terbentuk, hal ini dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan konsultasi yang cepat, efektif, efisien, transparan dan bertanggung jawab serta berkualitas di Kementerian Dalam Negeri. Pembentukan Tim Layanan Konsultasi Online Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061.05-323 Tahun 2019 tentang Tim Layanan Konsultasi Online Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri, didalamnya tercantum uraian tugas dan fungsi masing-masing, terdiri dari Pengarah, Ketua, Sekretaris, Koordinator, Petugas Layanan Konsultasi dan anggota pada unit kerja yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Dari hasil wawancara penulis dapat menyimpulkan bahwa struktur petugas layanan di masing-masing unit kerja di Kementerian Dalam Negeri sudah terbentuk dengan pembagian tugas yang jelas, dari jumlah tidak masalah namun dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-

masing petugas layanan disatu sisi dapat dikatakan sudah sangat baik namun disisi yang lain masih terdapat tumpang tindih dimana terdapat beberapa petugas layanan yang belum maksimal melaksanakan tugasnya karena waktu terbatas apabila ada yang berhalangan hadir, dengan keadaan tersebut dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tergantung siapa saja yang ada waktu, sehingga kadang mereka saling berganti peran dalam pelaksanaan tugas sehingga mempengaruhi pencapaian tujuan dan sasaran program terutama terganggunya tahapan pelaksanaan. Untuk sub aspek metode berkenaan dengan pelaksanaan sistem informasi online layanan administrasi (SIOLA), Bagian Layanan Adminitrasi dan Konsultasi Biro Organisasi dan Tatalaksana sebagai leading sector pelayanan publik di Kementerian Dalam Negeri memilih cara untuk mewujudkannya melalui ULA Kemendagri dengan fasilitasi layanan administrasi (saat ini 34 layanan administrasi yang ada pada aplikasi SIOLA), layanan konsultasi datang langsung, konsultasi online dan konsultasi *video conference*. (Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061.05-323 Tahun 2019 Tentang Tim Layanan Konsultasi Online Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri, n.d.)

Aspek kedua yaitu interpretasi atau pemahaman berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa Kemendagri mengakomodir kebutuhan pelayanan agar sasaran dan tujuan dalam mewujudkan tertib administrasi, efisiensi dan efektivitas layanan administrasi dan konsultasi di Kemendagri terwujud sebagai

pedoman penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dengan menetapkan Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Standar Pelayanan Fasilitas Layanan Administrasi dan Konsultasi Kementerian Dalam Negeri.



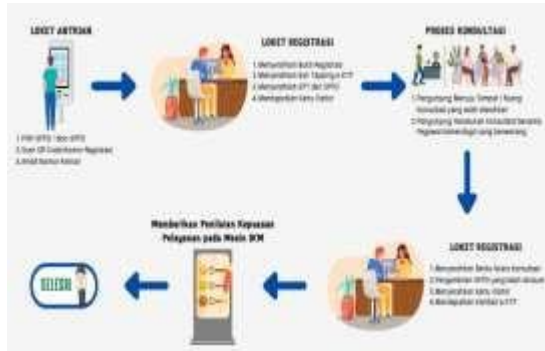
Gambar 1. Alur Layanan Adminitrasi (Sumber: Kepmendagri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023)



Gambar 2. Alur Layanan Konsultasi Datang Langsung (Sumber: Kepmendagri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023)



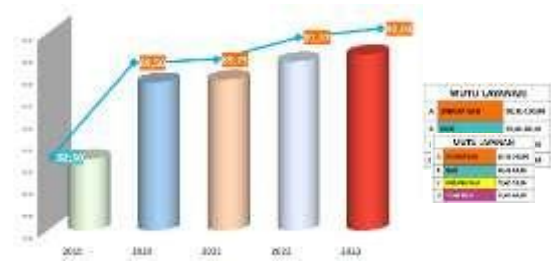
Gambar 3. Alur Layanan Konsultasi Online (Sumber: Kepmendagri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023)



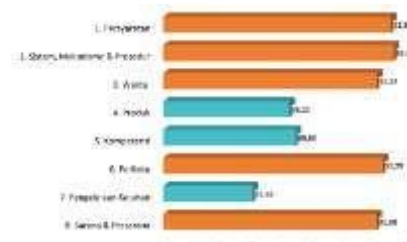
Gambar 4. Alur Penerimaan Tamu  
(Sumber: Kepmendagri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023)

Upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan interpretasi atau pemahaman ini dilakukan dengan diselenggarakannya Forum Konsultasi Publik sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi Publik. Forum Konsultasi Publik (FKP) merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan public dengan public untuk membahas antara lain: rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan public dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public. Kewajiban melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam pelayanan public, dengan hasil yang dituangkan dalam bentuk berita acara janji perbaikan pelayanan public untuk kemudian laporan hasil penyelenggaraan FKP disampaikan kepada Menteri PANRB. Adapun pihak yang terlibat dalam FKP sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 adalah sebagai berikut: (1) Penyelenggara Layanan, (2) Pengguna Layanan, (3) Stakeholder Pelayanan Publik, (4) Ahli/Praktisi, (5) Organisasi Masyarakat Sipil, (6) Media Massa. Survei Kepuasan Masyarakat juga dilakukan untuk mengenali kebutuhan masyarakat dari indicator mana yang harus ditingkatkan, hal ini dikarenakan kebutuhan penerima layanan harus diketahui dan diakomodasi oleh ULA dalam melaksanakan kebijakan SIOLA. Berikut hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kemendagri:



Gambar 5. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 – Tahun 2023  
(Sumber: Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi, Kemendagri)



Gambar 6. Survei Kepuasan Masyarakat Per Indikator Tahun 2023  
(Sumber: Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi, Kemendagri)

Aspek ketiga yaitu aplikasi atau penerapan, sehubungan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan menciptakan kemudahan pelayanan kepada masyarakat di Kemendagri, pada tahun 2014 Kemendagri membentuk Unit Layanan



Administrasi (ULA) sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-3755 Tahun 2014 yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses pada satu tempat pelayanan yang mengurus layanan administrasi dan layanan konsultasi. Sesuai pedoman pelaksanaan tersebut diatas bahwa dibentuk Unit Layanan Administrasi Dalam Negeri, sebagai unit kerja non structural. Pelaksanaan Unit Layanan Administrasi dikoordinasikan oleh Sekretaris Jenderal

u.p Kepala Biro Organisasi dan dibantu Tim Teknis. Unit Layanan Administrasi bertugas mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan administrasi, melaksanakan penatausahaan pelaksanaan pelayanan administrasi, mengevaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi dan melaporkan pelaksanaan unit pelayanan administrasi kepada Menteri Dalam Negeri secara periodic melalui Sekretaris Jenderal. Masing-masing Pimpinan Satuan Kerja bertanggung jawab terhadap proses pelayanan administrasi sesuai bidang tugasnya berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Fasilitas Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Hasil wawancara dapat diketahui bahwa komitmen pimpinan berjalan dalam pelaksanaannya. Berikut maklumat pelayanan sebagai salah satu bentuk komitmen. (Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Fasilitas

Layanan Administrasi Dan Konsultasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri, n.d.)



Gambar 7. Maklumat Pelayanan  
(Sumber: Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi, Kemendagri)

Dalam pelaksanaannya bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kemendagri telah melakukan pembenahan, dan mendapatkan penilaian yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga dengan hasil sebagai berikut: (1) Pada Tahun 2022 IPDN Jatnangor mengikuti evaluasi pelayanan publik dengan mendapatkan hasil indeks pelayanan publik sebesar 4,06 atau masuk kategori Nilai A - (Sangat Baik). (2) Pada Tahun 2023 Kemendagri mendapatkan hasil Indeks Pelayanan Publik oleh Kementerian PANRB rata-rata Indeks 4,56 kategori A (Pelayanan Prima) yang diikuti oleh 3 (tiga) lokus yaitu: (a) ULA Kemendagri (Administrasi), Indeks 4.60 kategori Nilai A (Pelayanan Prima); (b) Direktorat Poldagri Polpum (Barang), Indeks 4.23 kategori Nilai A- (Sangat Baik); dan (c) PPSDM Regional Bukittinggi (Jasa), Indeks 4.84 kategori Nilai A (Pelayanan Prima), (3) Pada Tahun 2022, Kemendagri mendapatkan nilai rata-rata 88,91 (Zona Hijau) dari Ombudsman RI atas implementasi Standar Pelayanan

Publik di lingkungan Kementerian Dalam Negeri terhadap 6 Produk layanan administrasi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, (4) Pada Tahun 2023, ULA Kementerian Dalam Negeri Direktorat Kewaspadaan Nasional, dan Direktorat Organisasi Kemasyarakatan mengikuti evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dengan mendapatkan nilai rata-rata 90.47 (Zona Hijau) oleh Ombudsman RI. Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan publik di Kemendagri tampak meningkat secara signifikan.

Sebagai pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, Ombudsman RI telah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui Surat Ketua Ombudsman RI Nomor R/3941/PC.02/XII/2023 tanggal 6

Desember 2023 tentang Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kemendagri Tahun 2023 yang dilakukan terhadap pejabat dan unit layanan di Kemendagri. Beberapa catatan dan rekomendasi untuk menindaklanjuti hasil penilaian tersebut diatas, Ombudsman RI mendorong untuk: (1) Memberikan apresiasi kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan nilai 78,00 – 100 sebagai bentuk penghargaan atas komitmen dan kompetensi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sebagai salah satu bentuk apresiasi, dapat juga diberikam prioritas penganggaran terhadap unit tersebut sehingga kemampuan untuk lebih meningkatkan dan menyempurnakan penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai antisipasi turunnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik karena berkurangnya anggaran; (2) Melakukan pembinaan kepada pimpinan dan pegawai yang bertugas pada unit yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan nilai 0 - 77,99 untuk memastikan pemahaman terhadap regulasi dan konsep penyelenggaraan pelayanan publik; (3) Melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI guna memperoleh pendampingan dalam rangka perbaikan atau penyempurnaan pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya dalam menyusun, menetaokan dan menerapkan standar pelayanan publik; dan (4) Melaksanakan hasil pengawasan Ombudsman sebagai wujud kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam pelaksanaannya terdapat laporan pengaduan kepada biro ortala tahun 2023-Mei 2024 melalui SP4N-LAPOR! dengan rincian sebagai berikut:

No	Bid/Kerja	Tahun	Kinerja Dalam	Belum Tertilai	Belum Tindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	Persentase	RTL
1	Biro Organisasi dan Tata Laksana	2023	Januari	0	0	0	3	3	100%	22 Hari Kerja
			Februari	0	0	0	5	5	100%	6 Hari Kerja
			Maret	0	0	0	2	2	100%	25 Hari Kerja
			April	0	0	0	0	0	0%	0 Hari Kerja
			Mei	0	0	0	2	2	100%	6 Hari Kerja
			Juni	0	0	0	0	0	0%	0 Hari Kerja
			Juli	0	0	0	3	3	100%	2 Hari Kerja
			Agustus	0	0	0	2	2	100%	13 Hari Kerja
			September	0	0	0	4	4	100%	7 Hari Kerja
			Oktober	0	0	0	3	3	100%	6 Hari Kerja
			November	0	0	0	4	4	100%	1 Hari Kerja
			Desember	0	0	0	3	3	100%	20 Hari Kerja
2	Biro Organisasi dan Tata Laksana	2024	Januari	0	0	0	2	2	100%	20 Hari Kerja
			Februari	0	0	0	2	2	100%	5 Hari Kerja
			Maret	0	0	0	1	1	100%	1 Hari Kerja
			April	0	0	0	1	1	100%	1 Hari Kerja
			Mei	0	0	0	2	2	100%	1 Hari Kerja

Tabel 1. Data Kinerja Laporan Pengaduan Biro Ortala Tahun 2023-Mei Tahun 2024 melalui SP4N-LAPOR!  
Sumber: Pusat Penerangan, 2024.

Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pengaduan yang masuk seluruhnya telah selesai dan ditindaklanjuti sebanyak 100% selama periode tahun 2023-Mei tahun 2024 pada Biro Organisasi dan Tataaksana. Disimpulkan bahwa pelaksanaan SIOLA dalam kualitas pelayanan publik, Kemendagri telah melakukan pembenahan, dan mendapatkan penilaian dari Ombusman, walaupun masih terdapat pengaduan dalam prosesnya, namun semua bisa diselesaikan dan ditindaklanjuti dengan baik oleh Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi.

## SIMPULAN

Implementasi kebijakan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik, namun masih terdapat tantangan yang signifikan, khususnya dalam aspek organisasi dan teknologi. Sistem SIOLA masih berbasis monolitik yang menyulitkan fleksibilitas dan efisiensi pemutakhiran sistem. Faktor pendukung implementasi meliputi adanya standar pelayanan yang jelas, penerapan ISO 9001:2015 dan ISO 37001:2016, pembentukan tim layanan, forum konsultasi publik, evaluasi triwulan, media sosial sebagai saluran informasi, serta pemenuhan sarana dan prasarana. Kendala utama adalah keterbatasan sistem yang belum berbasis microservices, yang menyebabkan ketergantungan tinggi terhadap struktur sistem terpusat dan berdampak pada gangguan teknis saat dilakukan pembaruan.

Penelitian ini menyarankan agar Biro Organisasi dan Tataaksana segera mengembangkan arsitektur SIOLA berbasis microservices untuk meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi sistem. Perlu juga dilakukan perekrutan serta peningkatan kapasitas petugas layanan, khususnya dalam hal literasi teknologi dan pelayanan publik inklusif. Sosialisasi kepada pengguna layanan harus diperluas dan diintensifkan melalui Forum Konsultasi Publik. Frekuensi bimbingan teknis juga perlu ditingkatkan secara berkala untuk memperjelas tugas dan fungsi petugas. Selain itu, konsistensi pelaksanaan layanan serta tindak lanjut atas rekomendasi evaluasi dari Kemenpanrb dan Ombudsman RI perlu menjadi prioritas dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui SIOLA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2002). *Kebijakan Publik, Yayasan*. Jakarta: Pancur Siwah.
- Bogdan, R. C., & S.K, B. (1982). *Qualitative Research For Education an Introduction to Theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2013). The role of co-production for better health and well-being: Why we need to change. *International Journal of Public Administration*, 36(5), 314–324.
- Darwis, D., Pasaribu, A. F., & Surahman, A. (2019). SISTEM PENCAIRAN LOKASI BENGKEL MOBIL RESMI MENGGUNAKAN TEKNIK PENGOLAHAN SUARA DAN PEMROSESAN BAHASA ALAMI. *JURNAL TEKNOINFO*,

- 13(2), 71–77.
- Hofmann, S., Sæbø, Ø., Braccini, A. M., & Za, S. (2019). The public sector's roles in the sharing economy and the implications for public values. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101399.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101399>
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061.05-323 Tahun 2019 Tentang Tim Layanan Konsultasi Online Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Fasilitas Layanan Administrasi Dan Konsultasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nenobais, H., & Sarbini. (2020). *Policy Implementation in Water Services*.
- Riskiono, S. D., & Reginal, U. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Tour Dan Travel Berbasis Web (Studi Kasus Smart Tour). *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 6(2), 51–62.  
<https://doi.org/10.35959/jik.v6i2.112>
- Santos, J. M., Oliveira, T., & Correia, M. B. (2020). Understanding success factors for the adoption of e-Government services in developing countries: A study in Angola. *Information Development*, 36(4), 542–553.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tomaževič, N., Seljak, J., & Aristovnik, A. (2017). Performance measurement in public sector organisations: Between measurement and meaning. *Baltic Journal of Management*, 12(3), 330–350.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Winter, S. C. (2012). *Implementation perspectives: Status and reconsideration*. SAGE Publications.