

BAB II

STUDI KASUS

A. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Setiap negara di manapun serta apapun bentuknya pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat/warga negara secara luas. Menurut Robert dalam (Maryam N.S,2016) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7.2003).

Prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2009 tentang :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan : Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan harus jelas;
3. Kepastian Waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan;
4. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik harus memiliki rasa aman dengan kepastian hukum;
6. Tanggung Jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/peroalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi;
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat di manfaatkan teknologinya;

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan keramahan : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun,ramah,serta memberikan pelayanan ikhlas;
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib,teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parki, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Salah satu kekurangan mendasar organisasi pemerintahan atau birokrasi pemerintah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah ketidakmampuannya menciptakan suatu iklim organisasi pembelajar. Padahal dalam tuntutan masyarakat yang semakin dinamis organisasi sangat diharapkan memiliki karakter organisasi pembelajar.

Menurut Sangkala (2007:210), bahwa organisasi pembelajar akan memiliki kemampuan memperbaiki dan meningkatkan adaptabilitas serta kepastiannya dalam memahami tuntutan lingkungan. Organisasi yang di dalamnya berisi orang-orang yang senang belajar dan senantiasa membantu organisasi melahirkan pengetahuan dan keterampilan baru.

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam memahami konsep pelayanan publik, makna “publik” perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “*government*” (pemerintah saja). Sebagai akibat meluasnya makna konsep publik tersebut, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan, (*citizenship*), etika, patriotisme, dan *responsiveness* menjadi kajian penting di samping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas (Nurmandi, 2010:1)

Dalam konteks birokrasi pelayanan publik di Indonesia, Dwiyanto (2005: 62) merumuskan suatu model yang mengkritisi birokrasi Weberian dimana pada awalnya dirancang untuk membuat birokrasi dapat menjalankan fungsinya dengan baik, namun pada akhirnya justru menimbulkan berbagai penyakit yang membuat birokrasi mengalami disfungsi.

Struktur birokrasi memiliki berbagai masalah internal yang pada tingkat tertentu berpotensi menyebabkan birokrasi mengalami disfungsi (Caiden, 1991). Setiap aspek dan struktur birokrasi seperti hierarki, spesialisasi dan formalisasi, selain memiliki manfaat dan kontribusi terhadap efisiensi dan kinerja birokrasi, juga memiliki potensi untuk menciptakan penyakit birokrasi.

Manajemen sektor pelayanan publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah secara operasional dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang sifatnya langsung

kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan tertentu. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu 20 pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, dan pelayanan sosial. (Rakhmat, 2009:52).

Lebih lanjut Rakhmat (2009:55), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu konsep yang senantiasa dikaitkan dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Tuntutan publik terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah semakin tinggi mengingat keinginan dan kesabaran masyarakat dalam memenuhi harapannya akan pelayanan berkualitas semakin berkembang. Konsep pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna.

2. Prinsip Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Suatu kegiatan atau aktivitas dapat dikatakan efektif bila memenuhi beberapa kriteria tertentu. Efektivitas sangat berhubungan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, serta adanya usaha atau partisipasi aktif dari pelaksana tugas tersebut. Efektivitas merupakan suatu pemanfaatan

sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.

Menurut Ravianto (Masruri, 2014:11) efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif". Pendapat lainnya adalah Menurut Gibson et.al (Bungkaes, 2013:46), pengertian efektivitas adalah „penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Salah satu isi kebijakan tersebut yang paling penting tercantum pada Pasal 2 ayat 1, yang berbunyi bahwa SPBE dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

a. Efektivitas

Kata Efektivitas di Bahasa Indonesia berasal dari bahasa Inggris yakni *Effective*. Dimana *Effective* memiliki arti berhasil atau sesuatu yang dilakukan mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang

ditentukan oleh organisasi kegiatan atau uprogram. Suatu aktivitas atau program dinyatakan efektif apabila telah mencapai sasaran dan tujuan seperti yang telah ditentukan atau direncanakan.

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24), Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Selanjut Menurut James L. Gibson (2010) Efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Pelayanan Publik yang baik menurut Kasmir (2006:34) memiliki ciri ciri sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik;
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
5. Mampu berkomunikasi;
6. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); dan
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Ciri-ciri pelayanan publik yang efektif berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik yaitu;

1. Berorientasi pada kepuasan masyarakat maksudnya adalah Pelayanan publik harus berfokus pada pemenuhan dan harapan masyarakat;
2. Cepat, mudah dan murah maksudnya adalah Pelayanan Publik harus diselenggarakan dengan cara yang cepat, mudah diakses, dan dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat;
3. Tidak diskriminatif maksudnya adalah Pelayanan Publik harus diberikan kepada semua orang tanpa ada perbedaan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin dan kondisi fisik;
4. Akuntabel maksudnya adalah Penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikannya;
5. Transparan maksudnya adalah Penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka dan mudah di akses oleh masyarakat sebagai penerima layanan;
6. Efisien dan efektif maksudnya adalah Penyelenggaraan pelayanan publik harus menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan penyelenggaraan publik.

Menurut Thoha (2013) ciri-ciri pelayanan publik yang efektif yaitu:

1. Partisipasi masyarakat, artinya adalah masyarakat harus dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Akuntabilitas Publik maksudnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat;
3. Supremasi hukum artinya adalah penyelenggaraan pelayanan publik harus tunduk pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Profesionalisme, Penyelenggaraan pelayanan publik harus bekerja secara profesional dan berintegritas tinggi; dan
5. *Good governance*, penyelenggaraan pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ciri ciri pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang Berorientasi pada masyarakat, Berkualitas, Didukung oleh faktor internal yaitu ketersediaan sarana dan prasaran, terakhir Melibatkan unsur partisipasi dan akuntabilitas yaitu masyarakat, Supremasi hukum dan Profesionalisme.

Efektivitas SPBE berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 merupakan Optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.

b. Keterpaduan

Keterpaduan adalah pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE. Setidaknya ada empat layanan administrasi pemerintahan, yaitu layanan perencanaan dan penganggaran berbasis elektronik (*e-budgeting*), layanan kepegawaian berbasis

elektronik (*e-kepegawaian*), layanan tata naskah dinas (*e-office*), dan layanan pengaduan publik berbasis elektronik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.

Selain itu juga untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Kebijakan tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan keterpaduan dan efisiensi dalam pelaksanaan SPBE di dalam dan antar instansi pemerintah.

Penerapan SPBE yang terpadu akan mentransformasi sistem pemerintahan, baik dari segi tata kelola pemerintahan, tata kelola aplikasi, dan infrastruktur, serta manajemen pelaksanaa. Hal tersebut yang mengedepankan prinsip berbagi sumber daya, kolaborasi, dan integrasi antar instansi pemerintah. Untuk percepatan implementasi SPBE yang terpadu, mengurangi inefisiensi anggaran dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah, dilakukan pembangunan/pengembangan aplikasi umum berbagi pakai untuk bidang perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, pemantauan dan evaluasi, kearsipan, kepegawaian, dan pengaduan pelayanan publik.

c. Kestinambungan

Kestinambungan adalah keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya. Dengan penyusunan program yang baik maka dapat membantu

pegawai dalam bekerja secara sistematis dan terstruktur sehingga kinerja organisasi dapat meningkat. Oleh karena itu, dibutuhkan perencanaan strategis agar penyelenggaraan SPBE dapat berjalan dengan efektif.

Perencanaan strategis merupakan kegiatan manajemen organisasi yang digunakan untuk menetapkan prioritas, memfokuskan energi dan sumber daya, memperkuat kinerja operasional. Perencanaan strategis juga memastikan bahwa pegawai dan pimpinan bekerja menuju tujuan bersama dan menetapkan kesepakatan tentang hasil yang diinginkan, serta menyesuaikan arah organisasi saat terjadi perubahan.

Beberapa bagian dari organisasi memerlukan perencanaan selama bertahun-tahun ke depan. Namun untuk divisi lain membutuhkan perencanaan hanya untuk waktu yang singkat. Hal ini juga dapat didefinisikan sebagai proses penentuan tujuan organisasi dan sumber daya yang akan digunakan untuk menangani tujuan organisasi, mengatur akuisisi, pemanfaatan, dan disposisi sumber daya.

d. Efisiensi

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan atau proyek yang dinilai berdasarkan besarnya biaya beserta sumber daya yang digunakan atau dikeluarkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Semakin sedikit sumber daya atau biaya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan maka

prosesnya dapat dikatakan semakin efisien. Maka, suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila ada perbaikan pada prosesnya, misalnya menjadi lebih murah atau lebih cepat.

Tujuan dari meminimalkan input adalah untuk menekan atau memangkas besaran biaya yang akan dikeluarkan dalam 27 proses-proses produksi. Untuk menghasilkan produk atau barang tentu diperlukan unsur-unsur pendukung, seperti modal, pekerja yang memproses, bahan baku (material), mesin. Semua hal tersebut akan ditekan seminimal mungkin untuk menghasilkan keuntungan maksimal.

Efisiensi adalah pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna. Menurut Emerson (Hasibuan, 2005:233), efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang di capai dengan penggunaan sumber daya yang terbatas.

Sedangkan menurut Mulyadi (2007:3), efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) untuk menjalankan sesuatu tanpa harus membuang waktu, tenaga dan biaya.

Ada beberapa prinsip atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu sistem agar dapat ditentukan seberapa tingkat efisien pada suatu sistem. Prinsip tersebut adalah:

- 1) Dapat diukur Prinsip yang pertama dari efisiensi adalah dapat diukur dan dinyatakan pada satuan pengukuran tertentu. Hal ini digunakan sebagai acuan awal untuk mengidentifikasi berapa tingkat efisiensi suatu sistem. Standar yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat efisiensi adalah ukuran normal, adapun batas ukuran normal pengorbanan adalah pengorbanan maksimum dan batas ukuran normal untuk hasil adalah hasil minimum. Efisiensi dapat dikatakan meningkat apabila setelah dilakukan perbaikan sistem ukuran pengorbanan menjadi lebih minimum dan hasil menjadi lebih maksimum.
- 2) Rasional Prinsip efisiensi yang kedua adalah rasional atau logis, artinya segala pertimbangan harus berdasarkan dengan akal sehat bukan berdasarkan perasaan (emosional). Adanya prinsip rasional ini akan menjamin tingkat objektivitas pengukuran dan penilaian.
- 3) Kualitas selalu diperhatikan adalah Peningkatan efisiensi yang biasanya terjadi di sebuah perusahaan biasanya adalah peningkatan efisiensi dari segi pengorbanan dan kurang memperhatikan tingkat efisiensi dari segi hasil yang cenderung menurun. Prinsip hanya mengejar kuantitas dan mengesampingkan kualitas harus dihindari untuk menjaga agar kualitas produk yang dihasilkan sistem tetap terjamin meskipun dari segi proses efisiensi dapat ditingkatkan.
- 4) Mempertimbangkan prosedur Artinya pelaksanaan peningkatan efisiensi jangan sampai melanggar prosedur yang sudah

ditentukan pimpinan. Karena prosedur yang ditetapkan pimpinan tentunya sudah memperhatikan berbagai segi yang luas cakupannya.

- 5) Pelaksanaan efisiensi adalah Tingkat efisiensi tidak dapat dibandingkan secara universal pada semua sistem yang ada di dalam instansi atau perusahaan yang sejenis. Hal ini dikarenakan setiap sistem dalam instansi atau perusahaan memiliki kemampuan yang tidak selalu sama. Kemampuan tersebut antara lain adalah kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), dana, fasilitas, dan lain-lain. Oleh karena itu kemampuan tersebut juga dipertimbangkan dalam pengukuran tingkat efisiensi.
- 6) Tingkatan efisiensi adalah Pengukuran tingkatan efisiensi dapat dinyatakan dalam hitungan angka presentase. Selain itu tingkat efisiensi sistem juga dapat dinyatakan dengan berbagai pernyataan seperti; tidak efisien, kurang efisien, efisien, lebih efisien, dan paling efisien (optimal) (Syamsi, 2004:5-6).

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE. Setiap organisasi yang aktif pasti memiliki kegiatan untuk menunjukkan eksistensinya. Ketika suatu kegiatan selesai dilakukan, anggota organisasi yang bertanggung jawab diwajibkan untuk mempertanggungjawabkannya.

Sebagaimana penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Mamuju Tengah tentu membutuhkan pertanggungjawaban penyelenggara sebagai salah satu wujud dari evaluasinya.

Sebuah laporan pertanggungjawaban harus bersifat komprehensif. Maksudnya, isi dari laporan tersebut harus lengkap memuat segala informasi dan data yang dibutuhkan dan harus diketahui oleh pembaca.

Laporan pertanggungjawaban bertujuan menjabarkan secara rinci proses pelaksanaan kegiatan, mulai dari sebelum digelar, saat berlangsung, dan setelah kegiatan selesai. Laporan ini juga dapat menggambarkan masalah yang dihadapi oleh seluruh penyelenggara SPBE dan pada akhirnya dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk kegiatan di masa mendatang. Selain sebagai bahan evaluasi, laporan pertanggungjawaban juga bertujuan untuk mengukur kemampuan tim pelaksana kegiatan dalam mempertanggungjawabkan hasil kerja masing-masing pihak yang terlibat serta pada penyelenggaraan SPBE tersebut

f. Interoperabilitas

Interoperabilitas adalah koordinasi dan kolaborasi antar proses bisnis dan antar sistem elektronik dalam rangka pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE. Interoperabilitas merupakan kapabilitas dari suatu produk atau sistem (yang antarmukanya diungkapkan sepenuhnya) untuk berinteraksi dan berfungsi dengan produk atau sistem lain, baik saat ini ataupun di masa mendatang, tanpa batasan akses atau implementasi. Interoperable pada dasarnya

akan menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat saling berkomunikasi serta bertukar data dan informasi dengan sistem aplikasi lain untuk membentuk sinergi sistem.

Fokus interoperabilitas adalah kapabilitas sebuah sistem TIK untuk dapat berinteraksi dengan sistem lainnya. Adanya konsep interoperabilitas akan memungkinkan sistem yang sedang dikembangkan untuk menggunakan data yang dimiliki oleh sistem yang sudah ada, baik data dari sistem yang dimiliki oleh instansi yang sama, maupun instansi yang berbeda.

Interoperabilitas bukanlah berarti penentuan atau penyamaan penggunaan platform perangkat keras atau perangkat lunak semisal operating system tertentu. Bukan pula berarti penentuan atau penyeragaman database yang akan dipergunakan dalam penyimpanan data dan juga bukan berarti penentuan atau penyeragaman penggunaan bahasa pemrograman dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan. Interoperabilitas harus dapat dicapai dalam keragaman penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak baik operating system, database dan bahasa pemrograman yang tersedia saat ini dan khususnya yang telah dipergunakan di berbagai instansi pemerintahan baik pusat ataupun daerah.

g. Keamanan

Keamanan merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan sumber daya yang mendukung SPBE. Manajemen Keamanan Informasi bertujuan untuk menjamin

keberlangsungan SPBE dengan meminimalkan dampak risiko keamanan informasi. Manajemen keamanan informasi dilakukan melalui serangkaian proses yang meliputi penetapan ruang lingkup, penetapan penanggung jawab, perencanaan, dukungan pengoperasian, evaluasi kinerja, dan perbaikan berkelanjutan terhadap keamanan informasi dalam SPBE (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 48 ayat 1 dan 2).

Informasi dikumpulkan, disimpan, diorganisasikan, dan disebarluaskan dalam berbagai bentuk baik dokumen berbasis kertas hingga berkas elektronik atau digital. Apapun bentuk maupun cara penyimpanannya, harus selalu ada upaya dan untuk melindungi keamanan informasi tersebut sebaik mungkin.

Manajemen keamanan informasi menjadi penting diterapkan agar informasi yang beredar pada setiap organisasi khususnya dilingkup pemerintah daerah Kabupaten Mamuju Tengah dapat dikelola dengan benar sehingga instansi yang bersangkutan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang ada dengan benar, serta dalam rangka memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Jaminan keamanan informasi dapat dicapai melalui aktivitas penerapan sejumlah kontrol yang sesuai.

Pada dasarnya keamanan informasi melindungi informasi yang ada pada sistem informasi dari orang yang tidak memiliki hak akses atau hak untuk melakukan modifikasi terhadap informasi tersebut baik dari sisi penyimpanan, waktu proses ataupun saat informasi transit di suatu tempat.

Keamanan informasi merupakan suatu proses untuk mengamankan informasi dari yang tidak berhak, menggunakan, merusak, memodifikasi, mendistribusikan informasi tersebut. Proses berulang ini melibatkan latihan terus menerus, penilaian, proteksi, memonitor, mendeteksi, merespon insiden dan memperbaiki, dan juga melakukan dokumentasi dan ulasan. Proses ini membuat keamanan informasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari segala operasi bisnis di semua kalangan.

B. Definisi Konsep

Efektivitas Kinerja Pelayanan Bidang Informatika, Bidang Komunikasi dan Bidang Persandian Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam pengembangan SPBE di Kabupaten Mamuju tengah yang dimaksud oleh peneliti yaitu bagaimana agar pelayanan SPBE dapat berjalan efektif dengan menerapkan prinsip sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yaitu :

- a) Efektivitas adalah optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan;
- b) Keterpaduan adalah pengintegrasian sumber daya mendukung SPBE;
- c) Kesiambungan adalah keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya;
- d) Efisiensi adalah pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna;

- e) Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban SPBE;
- f) Interoperabilitas adalah kolaborasi antar proses bisnis dan antar sistem elektronik dalam rangka pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE;
- g) Keamanan adalah kerahasiaan, keutuhan ketersediaan, dan keaslian sumber daya yang mendukung SPBE.

Efektivitas kinerja tiga bidang di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian pada pelayanan SPBE merupakan hal yang penting untuk dicapai oleh organisasi, karena dengan mencapai efektivitas kinerja ketiga Bidang tersebut pada pelayanan SPBE dapat meningkatkan indeks SPBE di daerah terutama pada pelayanan SPBE di Pemerintahan Daerah Kabupaten Mamuju Tengah.

Dalam penerapan SPBE Bidang Informatika, Bidang Komunikasi dan Bidang Persandian mempunyai peran penting yaitu :

1. Bidang Informatika

Memiliki tugas mengembangkan dan mengelola Infrastruktur dan Aplikasi TIK yang di butuhkan untuk SPBE, seperti aplikasi SPBE, Data Center, Integrasi Sistem.

2. Bidang Komunikasi

Memiliki tugas memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar OPD dan instansi terkait dalam implementasi SPBE, seperti media komunikasi, fasilitas rapat online, edukasi dan sosialisasi.

3. Bidang Persandian

Bertanggungjawab untuk mengamankan informasi dan komunikasi elektronik dalam SPBE melalui berbagai langkah, seperti melakukan enkripsi dan dekripsi data untuk melindungi kerahasiaan dan integritas data, mengelola sertifikat elektronik untuk memastikan identitas dan otentikasi pengguna dalam SPBE, meningkatkan analisis dan edukasi bagi aparatur pemerintah dan masyarakat tentang keamanan siber dalam SPBE.

C. Kerangka Penelitian

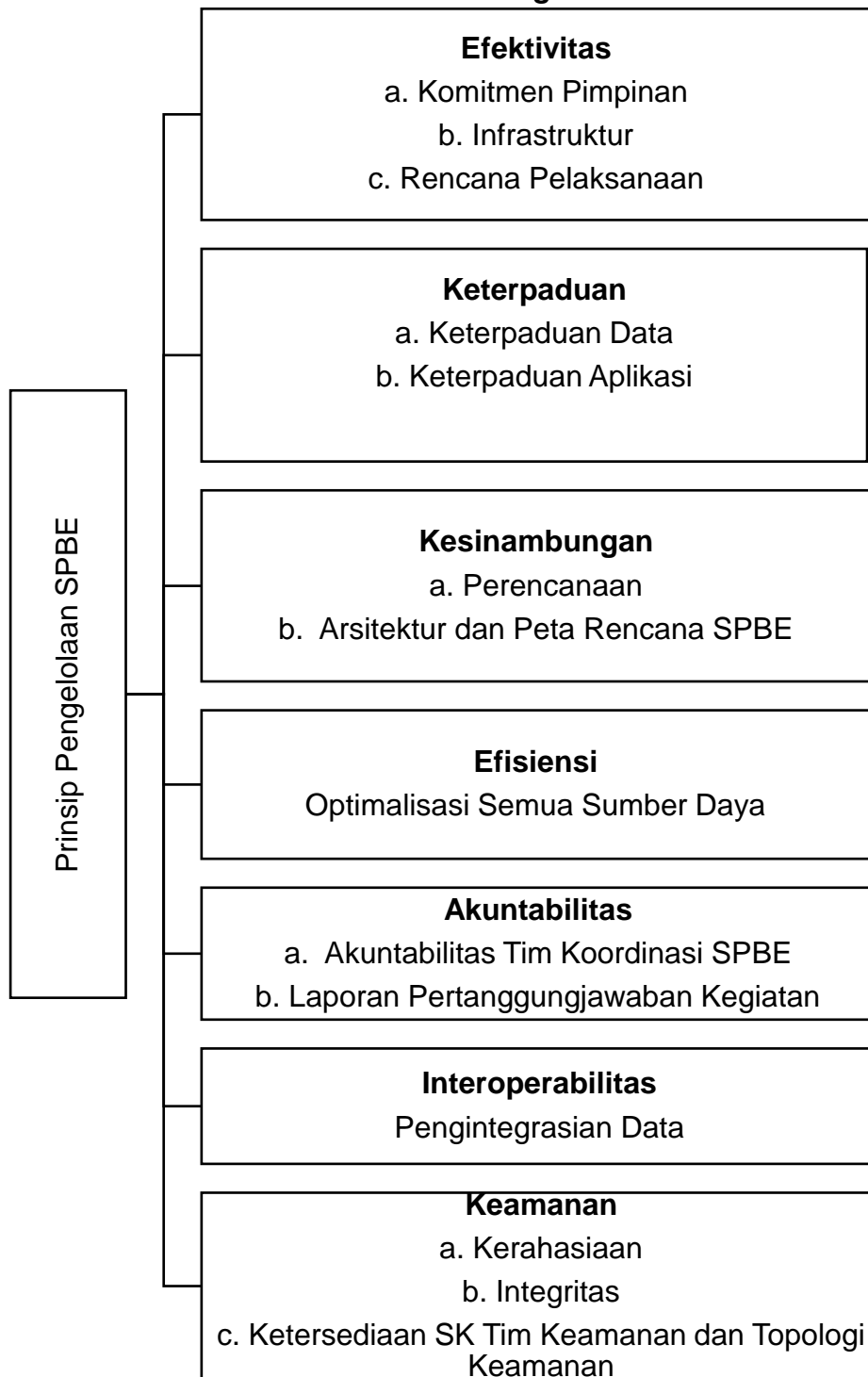
Pengelolaan Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah hal yang didambakan setiap pemimpin baik ditingkat nasional maupun di daerah tak terkecuali Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah.

Namun, untuk mengimplementasikan *good governance* bukanlah perkara yang mudah karena banyaknya kendala-kendala yang melanda suatu daerah. Maka dari itu untuk tercapainya tujuan *good governance*, pemerintah maupun masyarakatnya sendiri harus bekerja sama untuk sadar dan menanamkan rasa peduli kepada Negara agar terwujudnya pemerintahan yang baik untuk selalu mematuhi peraturan atau standar yang telah ditetapkan.

Seiring perkembangan zaman yang disertai dengan perkembangan teknologi dan informasi sehingga menuntut pemerintah agar penyelenggaraan pemerintahan juga mengandalkan kemajuan teknologi. Hal tersebut direspon positif oleh pemerintah pada umumnya dengan menerbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Salah satu isi kebijakan tersebut yang

paling penting tercantum pada Pasal 2 ayat 1, yang berbunyi bahwa SPBE dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keaman. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah sebagai bahan pertimbangan dalam menjadikan panduan dalam penyelenggaraan SPBE yang efektif.

Gambar 4 Kerangka Model Penelitian



Sumber : Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE