

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI (SiOLA) KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Enjang Muhidin¹
R. N. Afsdy Saksono²
Bambang Giyanto³

Politeknik STIA LAN Jakarta^{1 2 3}

*Jalan Administrasi II, Pejompongan, Bend. Hilir, Kecamatan Tanah Abang,
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10260*

Alamat email Koresponden : enjang.2041021003@stialan.ac.id

ABSTRACT

The Implementation of a policy is important. It is even mentioned to be more important than planning in a management system. SiOLA is one of the policies issued by the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia (Kemendagri) to tackle various problems in communicating with the public regarding administrative services. This research aims to determine the causing factors the lack of optimal implementation of the Ministry of Home Affairs' Online Administration Service Information System (SiOLA). The used method is a qualitative research method with a case study approach. Data collection was carried out through observation, interviews and document review. The research results indicate that several factors cause the implementation of SiOLA as a form of implementing an Electronic Based Government System (SPBE) or e-government is not optimal. The theory using is Van Meter Van Horn, which analyzes factors that are not yet optimal. Firstly, the Resource (Human) Factor, in the form of there still being authorized officials, who handle consultation themes in the relevant Work Units are not yet fully implementing the SOP (Not updating service progress, so it cannot be tracked. Secondly, Attitude and Behavioral Characteristic Factors, in the form of the results of the 2023, Community Satisfaction Survey Report, which have been exposed, there are still opinions from service user respondents, who assess that the implementation of SiOLA still has weaknesses in its management. Thirdly, Social, Economic and Political Environment (Economy) Factors, in the form of an increase in the number of visits, which is due to the belief that direct services are more convincing; the attractiveness of the City of Jakarta and the existence of official travel compensation.

Keywords: *Implementation, Public Policy, SiOLA.*

PENDAHULUAN

Presiden Joko Widodo (Jokowi) dalam suatu kesempatan (sebagaimana dikutip oleh Menteri Komunikasi dan Informatika pada Media Indonesia 30 Desember 2021) mengamanahkan agar pemerintah menghadirkan pelayanan publik yang transparan, cepat dan efektif. Salah satu kebijakan yang sudah dilakukan adalah dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-goverment* hal ini ditujukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih baik. Untuk itulah pada prinsipnya amanah dari Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada prinsipnya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Pemerintah sebagai penyelenggara negara yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang luas dan sistematis memerlukan semua informasi yang selanjutnya akan dipergunakan untuk menjalankan tugas dan fungsinya yakni fungsi perencanaan, pembuat kebijakan, administrasi negara dan lain sebagainya.

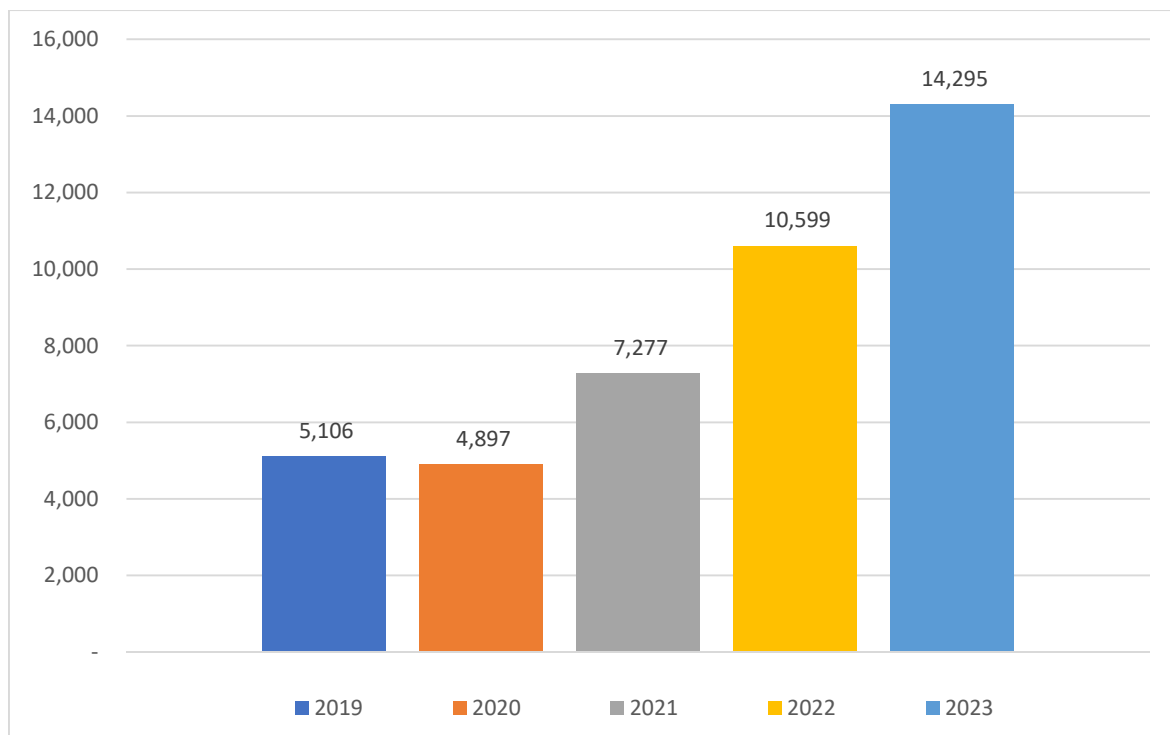
Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan meluncurkan satu sistem dalam layanan administrasi dan konsultasi berbasis online sebagai salah satu bentuk implementasi manajemen pemerintahan berbasis elektronik. Aplikasi ini adalah Sistem Informasi Online Layanan Administrasi atau disebut SiOLA yang menyediakan satu layanan konsultasi dan 32 layanan administrasi yang diperuntukkan bagi para aparatur sipil negara di Provinsi, Kabupaten/Kota. Adapun tujuan penerapan SiOLA untuk mempermudah layanan administrasi dan konsultasi karena tidak perlu bertatap muka. Selain itu, sistem online ini juga lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan surat Menteri Dalam Negeri No. 061/1249/SJ tanggal 10 Februari 2020 perihal Penerapan dan Pemanfaatan Layanan Online di Aplikasi SiOLA, bahwa berdasarkan surat tersebut seluruh layanan baik itu administrasi maupun konsultasi pada Kementerian Dalam Negeri dilaksanakan melalui Layanan berbasis Online berupa Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) hal ini guna mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, akuntabel dan tepat waktu.

SiOLA Kementerian Dalam Negeri sebagai aplikasi yang diharapkan dapat dimanfaatkan pemerintah daerah diseluruh Indonesia, baik provinsi, kabupaten maupun kota. Pada saat ini berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kemendagri terdapat 542 pemerintah daerah. di atas terlihat peningkatan pemanfaatan layanan administrasi melalui SiOLA yaitu tahun 2019 sebanyak 5.106 pengguna,

terjadi penurunan pada tahun 2020 menjadi 4.897 pengguna disebabkan adanya wabah Covid-19. Namun kembali meningkat pada tahun 2021 dengan jumlah 9.178 pengguna. Pada tahun 2022 terjadi pertumbuhan yang signifikan yaitu 11.462 pengguna dan kembali bertumbuh di tahun 2023 dengan 282.22% atau setara dengan 14.410 pengguna hal ini sebagaimana grafik 1 sebagai berikut:

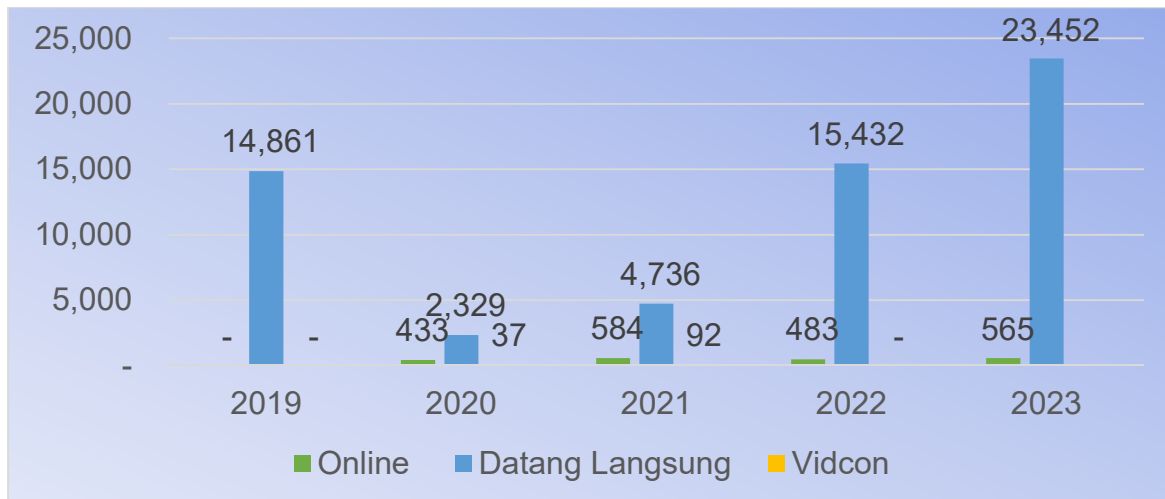
Grafik 1
Pengguna Layanan Administrasi
Tahun 2019 - 2023



Sumber Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri

Selain fasilitasi layanan administrasi, ULA Kemendagri juga memberikan layanan konsultasi, yang dikelompokkan menjadi tiga jenis layanan diantaranya konsultasi online (memanfaatkan kolom chatting dengan komponen terkait), konsultasi datang langsung (pelaksanaan pendaftaran konsultasi melalui online, pelaksanaannya pemda langsung berkonsultasi dengan komponen terkait) dan yang terakhir adalah konsultasi dengan vidcon. Adapun fasilitasi layanan konsultasi yang dilakukan melalui SiOLA Kemendagri tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 terjadi peningkatan pengguna yang signifikan namun demikian masih belum sebanding dengan masih tingginya kunjungan langsung atau pelayanan visitasi. Hal ini dapat terlihat pada grafik 2 sebagai berikut :

Grafik 2
Pengguna Layanan Konsultasi
Tahun 2019 - 2023



(Sumber Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri).

Dilihat jumlah pengguna konsultasi secara datang langsung sejumlah 14.861 pengguna di tahun 2019 dan mengalami penurunan penggunaan layanan konsultasi baik online maupun datang langsung pada tahun 2020 masing-masing sejumlah 433 untuk layanan online, 2.329 untuk layanan datang langsung dan 37 pengguna layanan Vidcon. Dari sisi pelayanan online terjadi peningkatan dari yang sebelumnya tidak ada layanan online atau nol layanan di tahun 2019, menjadi 443 layanan pada tahun 2020 dan terus meningkat menjadi 584 layanan pada tahun 2021. Layanan online sempat mengalami penurunan pada tahun 2022 sejumlah 483 layanan untuk kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 565 pengguna. Berdasarkan uraian uraian dan melihat grafik-grafik pendukung yang diperoleh peneliti, tentang permasalahan yang ditemui dilapangan yaitu “Masih tingginya jumlah visitas (kunjungan langsung) pengguna layanan administrasi dan konsultasi ke Unit Layanan Administasi (ULA) Kemendagri yang seharusnya dapat dilakukan secara online melalui SiOLA”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Penelitian kualitatif menitikberatkan dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif yakni

observasi/pengamatan langsung, wawancara, telaahan dokumen. Wawancara adalah proses tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai pendapat atau keterangan tentang suatu hal.

Analisis data menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode dimana data yang diperoleh disusun dan kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan keterangan terhadap persoalan-persoalan yang aktual berdasarkan data-data yang sudah terkumpul dari penelitian. Peneliti menganalisis data dengan terlebih dahulu mengumpulkan seluruh data wawancara, kusioner maupun dokumen yang terkait dengan penelitian.

Kerangka Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik. Selain itu, kebijakan publik dapat dikatakan serangkaian,,tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan atau berorientasi,,pada,,tujuan,,tertentu demi kepentingan,,seluruh,,rakyat. Sejalan dengan pemahaman tersebut George C. Edwards III dan Ira Sharkansky dalam Suwitri (2008: 10) mengartikan definisi kebijakan publik sebagai suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan. Pengertian ini memperjelas bahwa dalam kebijakan publik ada program pemerintah dalam rangka tujuan atau sasaran yang jelas untuk kesejahteraan masyarakat.

Implementasi Kebijakan

Model Van Meter dan Van Horn (Grindel, 2017 P. 463) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan berjalan linier dari kebijakan publik, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik. Jalur yang menghubungkan kebijakan dan kinerja dipisahkan beberapa variabel independen yang terkait satu sama lain. Yang memiliki hubungan antara faktor-faktor yang dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- 1) Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan. Tujuan dan standar wajib dapat diukur dan jelas. Penetapan standar dan tujuan tidak boleh rancu dan kontradiktif karena akan membingungkan pelaksana. Tujuan dan standar kebijakan wajib terukur dan jelas supaya bisa terealisasi. Apabila target dan standar kebijakan kabur, maka akan terjadi multitafsir dan mudah menimbulkan konflik antar penyelenggara.

- 2) Sumberdaya. Digunakan untuk memfasilitasi implementasi kebijakan. Sumber daya meliputi dana, orang, dan waktu. Sumber daya ini untuk memfasilitasi implementasi yang efektif. Pelaksana harus menghitung sumber daya tersebut dengan tepat
- 3) Komunikasi Antar Organisasi dan Kegiatan Implementasi. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam memerhatikan kejelasan tujuan dan standar, ketepatan komunikasi terhadap penyelenggaraan, dan keseragaman (konsistensi) yang disampaikan oleh sumber informasi. Tujuan dan standar dinyatakan secara jelas dengan demikian penyelenggara bisa mengetahui suatu hal yang perlu dilaksanakan dan sesuatu yang diinginkan dari mereka. kejelasan dengan tujuan dan standar yang dinyatakan dengan akurasi dan konsistensi dengan pelaksana.
- 4) Karakter Lembaga Pelaksana. Pola hubungan, karakteristik, dan norma yang berulang pada eksekutif lembaga yang berhubungan secara aktual atau potensial terhadap sesuatu yang mereka lakukan. Komponen meliputi formal organisasi, fitur struktural, dan atribut informasi personalia. Karakteristik organisasi pelaksana kebijakan antara lain pola hubungan, birokrasi, dan norma yang terjadi pada birokrasi di mana memengaruhi implementasi program, sehingga perlu adanya SOP agar tidak terjadi fragmentasi kelembagaan.
- 5) Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik. Bisa menunjang kesuksesan implementasi kebijakan, seberapa jauh kelompok kepentingan memberi dukungan pada penerapan kebijakan; bagaimana sifat opini publik di lingkungan; karakteristik peserta pro atau kontra; dan apakah elit politik menunjang pelaksanaan peraturan atau menolak kebijakan tersebut.
- 6) Sikap para pelaksana. Adanya penerimaan dan penolakan tergantung pada pengaruh kebijakan terhadap kepentingan organisasi. Ada 3 faktor yang mempengaruhi, yaitu respon implementor terhadap kebijakan, pemahaman kebijakan, dan intensitas implementor. Pemahaman pelaksana mengenai tujuan khusus, maksud umum, dan standar dari kebijakan, yakni penting.

Berkaitan dengan penelitian ini bahwa dalam mengimplementasikan SiOLA Kemendagri memerlukan strategi mampu mendukung implementasi kebijakan yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana mencapai semua tujuan SiOLA yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditentukan sebelumnya. Effendy, (2007:32) menyatakan bahwa: "Strategi

pada hakikatnya merupakan perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.”

Memperhatikan pendapat tersebut dapat peneliti simpulkan sementara bahwa agar implementasi kebijakan SiOLA dapat efektif dilakukan dengan upaya pejabat pada tingkat rendah dapat segera menanggulangi permasalahan diwilayahnya sendiri mungkin dengan melakukan koordinasi dengan Kemendagri, serta kelompok sasaran dipastikan menerima implementasi SiOLA secara lebih respon positif dari keputusan atau kebijakan yang telah diimplementasikan. Apabila faktor-faktor implementasi dapat dioptimalkan pada akhirnya pula kinerja implementasi dalam pelaksanaannya akan meningkat pula, maka Van Meter dan Van Horn dalam Tahir (2014: 71 - 72) menyampaikan: “Ada enam variable yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu: 1) standar sasaran kebijakan 2) sumber daya yang ada 3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas 4) karakteristik agen pelaksana 5) lingkungan ekonomi, sosial dan politik 6) sikap para pelaksana.”

PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan disajikan data-data implementasi SiOLA yang berasal dari hasil wawancara dan telaah dokumen serta observasi lapangan. Pengumpulan data melalui ketiga cara tersebut sebagai upaya untuk menggali informasi mengenai implementasi SiOLA dari berbagai sudut pandang yang berbeda sehingga dapat diperoleh data dan fakta di lapangan. Wawancara dilakukan kepada Informan Kunci yang dipilih baik dari unsur Pelaksana Kebijakan Implementasi SiOLA maupun dari pengguna layanan. Data lainnya didapat dari dokumen dari beberapa sumber seperti Laporan Progres Layanan ULA Kemendagri tahun 2021-2023 dan website ULA Kemendagri.

Analisis data mengacu kepada Teori implementasi kebijakan menurut Van Meter Van Horn untuk mengetahui jawaban mengapa implementasi SiOLA belum optimal dan faktor-faktor mana saja yang harus dioptimalkan serta strategi peningkatan implementasi SiOLA Kementerian Dalam Negeri sebagai berikut:

Standar dan Sasaran Kebijakan

1. Kejelasan Standar dan Sasaran Kebijakan

Implementasi SiOLA di Kementerian Dalam Negeri bertujuan untuk mengintegrasikan layanan-layanan manual ke dalam satu

platform digital, sehingga meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Standar layanan SiOLA mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dengan evaluasi berkala untuk memastikan layanan terus ditingkatkan dan memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari internal Kemendagri maupun masyarakat luas.

2. Ketercapaian Sasaran Layanan SiOLA

Berdasarkan data layanan administrasi Kementerian Dalam Negeri tahun 2021-2023, terlihat bahwa jumlah layanan yang diberikan mengalami fluktuasi. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan jumlah layanan dari tahun 2021 ke 2022, namun sedikit menurun pada tahun 2023. Layanan terkait evaluasi rancangan peraturan daerah tentang APBD dan perubahannya, serta izin perjalanan dinas luar negeri, termasuk yang paling banyak diberikan. Selain itu, layanan seperti penerbitan SKT Ormas dan rekomendasi penelitian juga cukup signifikan. Fluktuasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk perubahan kebijakan, dinamika pemerintahan daerah, dan situasi nasional.

Sumber Daya

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah kunci keberhasilan implementasi kebijakan. Kualitas dan kompetensi mereka menentukan kualitas pelayanan publik. SDM pelayanan publik harus ramah, cekatan, menyediakan fasilitas terbaik, menerima masukan, terus meningkatkan kompetensi, menerapkan manajemen mutu, berintegritas, dan memberikan pelayanan sesuai standar. Dalam konteks SiOLA, petugas penandatanganan visum Surat Perjalanan Dinas bertanggung jawab untuk memvisum, mengawasi layanan, dan memastikan pelaksanaan tugas sesuai standar.

2. Anggaran

Implementasi SIOLA di ULA Kemendagri didukung oleh anggaran dari berbagai sumber. Biro Organisasi dan Tata Kelola bertanggung jawab atas biaya operasional dan sosialisasi. Pusdatin membiayai pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, sementara Biro Umum menyediakan sarana dan prasarana. Kolaborasi ini memastikan ketersediaan anggaran yang cukup untuk implementasi SIOLA, meskipun tidak seluruhnya berasal dari satu sumber. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan lintas unit sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

3. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam implementasi SIOLA. Ketersediaan sarana dan prasarana di ULA Kementerian Dalam Negeri sudah memadai, bahkan telah ditingkatkan untuk mengakomodasi kaum rentan sesuai UU 25 tahun 2009. Selain itu, aplikasi SIOLA juga telah dikembangkan secara mandiri oleh tenaga ahli internal. Di daerah, sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mengakses layanan SIOLA secara online cukup sederhana, seperti laptop, scanner, dan koneksi internet. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SIOLA didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, baik di pusat maupun di daerah.

Komunikasi Antar Organisasi

Komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk dalam penerapan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA). Komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan akan memastikan pemahaman yang jelas tentang tujuan, sasaran, dan mekanisme implementasi.

Dalam konteks SIOLA, komunikasi yang baik harus dilakukan baik secara internal di antara tim pelaksana, maupun secara eksternal dengan unit-unit kerja di Kemendagri dan pemerintah daerah yang akan menggunakan layanan SIOLA. Komunikasi internal yang baik akan memastikan koordinasi yang lancar dan pemahaman bersama tentang proses implementasi. Sementara itu, komunikasi eksternal yang baik akan memastikan bahwa pengguna SIOLA memahami cara menggunakan sistem ini dan manfaat yang akan mereka peroleh.

Salah satu bentuk komunikasi yang efektif adalah melalui rapat koordinasi dan pertemuan daring, bahkan hingga melibatkan pejabat eselon II dan Direktur. Hal ini menunjukkan komitmen yang tinggi dari pimpinan untuk memastikan keberhasilan implementasi SIOLA. Selain itu, komunikasi juga dilakukan melalui kegiatan-kegiatan yang bersifat edukatif dan sosialisasi kepada unit-unit kerja pengguna layanan SIOLA.

Kesimpulannya, keberhasilan implementasi SIOLA sangat bergantung pada efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, perlu dibangun strategi komunikasi yang komprehensif dan berkelanjutan, baik secara internal maupun eksternal, untuk memastikan bahwa SIOLA dapat diimplementasikan dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak terkait.

Karakteristik Organisasi Pelaksana**1. Struktur Birokrasi**

Implementasi kebijakan yang sukses menuntut pemahaman mendalam tentang karakteristik agen pelaksana, termasuk struktur birokrasi, norma, dan pola hubungan. Hal ini membantu organisasi memetakan tugas dan wewenang, serta menghindari fragmentasi. Standarisasi peran dan tanggung jawab dalam struktur organisasi, seperti dalam SIOLA, mempermudah pengawasan dan pemantauan. Koordinasi antara pembuat keputusan dan pelaksana kebijakan juga krusial untuk memastikan implementasi yang terarah dan mencapai target. Monitoring dan pelaporan berkala menjadi alat evaluasi penting.

Seperti dikonfirmasi oleh IK 1, keberadaan SOP dan struktur organisasi yang jelas di Biro Organisasi dan Tata Laksana Kementerian Dalam Negeri sesuai dengan teori Van Meter Van Horn tentang pentingnya pengawasan hierarkis dan proses dalam implementasi kebijakan. Kepala Biro memiliki peran sentral dalam merumuskan dan mengawasi pelaksanaan kebijakan.

2. SOP Pelaksanaan Layanan SiOLA

Implementasi SIOLA didukung dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan tercantum dalam buku pedoman. Hal ini memastikan keseragaman tindakan dan pemahaman alur kerja bagi pelaksana dan pengguna layanan. Selain itu, penyediaan brosur cetak dan digital, serta fitur pelacakan dalam aplikasi SIOLA, membantu menjelaskan proses layanan secara transparan. Evaluasi melalui penilaian juga dilakukan untuk menjaga kualitas layanan. Secara keseluruhan, upaya-upaya ini menunjukkan komitmen untuk mengimplementasikan SIOLA secara efektif dan memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna.

Karakteristik Sikap dan Perilaku

Sikap para pelaksana kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu program. Kesiediaan mereka untuk menerima dan menjalankan kebijakan, serta pemahaman mereka terhadap tujuan dan manfaatnya, sangat menentukan apakah kebijakan tersebut akan berjalan dengan baik atau tidak. Dalam konteks implementasi aplikasi SIOLA di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, sikap para pelaksana juga memegang peran penting. Hal ini terlihat dari pernyataan IK 1 dan IK 3 yang menunjukkan adanya komitmen dan pemahaman yang baik terhadap kebijakan tersebut.

IK 1 menyoroti pentingnya standar pelayanan yang sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009. Standar ini menjadi tolok ukur bagi pelaksana dalam memberikan layanan administrasi dan konsultasi. Evaluasi berkala terhadap standar pelayanan ini menunjukkan adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Sementara itu, IK 3 menegaskan bahwa kebijakan implementasi SIOLA sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan mengacu pada Undang-Undang. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SIOLA tidak dilakukan secara asal-asalan, melainkan telah memiliki landasan hukum yang kuat. Selain itu, sikap positif para pelaksana terhadap SIOLA juga terlihat dari kesediaan mereka untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap standar layanan. Hal ini menunjukkan bahwa mereka tidak hanya menerima kebijakan tersebut, tetapi juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, sikap para pelaksana kebijakan di Kementerian Dalam Negeri terhadap implementasi SIOLA dapat dikatakan positif dan mendukung. Hal ini terlihat dari adanya pemahaman yang baik terhadap kebijakan, komitmen untuk menjalankan standar pelayanan, serta kesediaan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Dengan sikap yang positif seperti ini, diharapkan implementasi SIOLA dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan organisasi.

Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik dapat menunjang kesuksesan implementasi kebijakan. Seberapa jauh kelompok kepentingan memberi dukungan pada penerapan kebijakan; bagaimana sifat opini publik di lingkungan; karakteristik peserta pro atau kontra; dan apakah elit politik menunjang pelaksanaan peraturan atau menolak kebijakan tersebut. Ada beberapa hal yang mempengaruhi implementasi dari perspektif sosial, ekonomi, dan politik: (a) Apakah sumber daya ekonomi tersedia untuk implementasi? (b) seberapa jauh (dan bagaimana) sosial dan ekonomi yang diberlakukan berpengaruh pada implementasi? (c) Apa sifat opini publik; seberapa penting apakah hubungan kebijakan? (d) Apakah elit menentang atau mendukung pelaksanaan kebijakan? (e) Apa karakter partisan dari yurisdiksi penyelenggara?; apakah ada oposisi atau dukungan partisan untuk aturan? (f) seberapa jauh kelompok-kelompok kepentingan swasta dimobilisasi dalam menentang atau mendukung peraturan tersebut? Berikut ini hasil wawancara dengan kelompok kepentingan yang berhubungan dengan implementasi SiOLA.

1. Lingkungan Sosial

Implementasi SIOLA di Kementerian Dalam Negeri memperhatikan aspek sosial, termasuk pemanfaatan media sosial untuk sosialisasi dan edukasi serta budaya kerja yang mendukung. Media sosial dinilai efektif karena jangkauannya yang luas. Budaya kerja 'BerAKHLAK' dan 5S di ULA Kemendagri berperan penting dalam membentuk integritas dan profesionalisme pegawai, termasuk menolak gratifikasi. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang transparan dan akuntabel, sejalan dengan tujuan SIOLA.

2. Lingkungan ekonomi

Implementasi SIOLA memberikan dampak positif terhadap efisiensi biaya. Dengan layanan online, pengguna tidak perlu lagi datang langsung ke Kemendagri, sehingga mengurangi risiko gratifikasi dan menghemat anggaran perjalanan dinas seperti transportasi, akomodasi, dan uang harian. Waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk perjalanan dinas kini dapat digunakan untuk pekerjaan lain, meningkatkan produktivitas. Hal ini juga mengurangi beban anggaran SPPD. Secara keseluruhan, SIOLA berhasil menciptakan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga, baik bagi pengguna layanan maupun bagi instansi.

3. Lingkungan politik

Implementasi SIOLA di Kementerian Dalam Negeri didorong oleh komitmen kuat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari dukungan yang diberikan sejak awal, dimulai dengan layanan manual pada tahun 2014 dan beralih ke digital pada tahun 2017. Tujuan utama SIOLA adalah mewujudkan pelayanan yang lebih murah, mudah, dan efisien, sejalan dengan standar pelayanan publik yang diatur dalam UU Nomor 25 tahun 2009.

Keberhasilan SIOLA terlihat dari adanya peningkatan transparansi dan penurunan potensi gratifikasi. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berpotensi menimbulkan praktik korupsi, kini telah bertransformasi menjadi layanan digital yang lebih akuntabel. Hal ini menunjukkan komitmen Kementerian Dalam Negeri untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari enam faktor yang mempengaruhi implementasi SiOLA, terdapat tiga faktor yang sudah optimal yaitu Faktor Standar dan Sasaran Kebijakan, Faktor Komunikasi Antar Organisasi dan Faktor Karakteristik Organisasi Pelaksana. Dan terdapat tiga faktor yang belum optimal yaitu faktor Sumber Daya (SDM) berupa masih ada pejabat berwenang yang menangani tema konsultasi pada Unit Kerja terkait yang belum sepenuhnya melaksanakan SOP (tidak melakukan *update* progress layanan sehingga tidak bisa *ditracking*), faktor Karakteristik Sikap dan Perilaku berupa hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang telah diekspos yaitu pendapat responden pengguna layanan yang menilai masih terdapat kelemahan dalam pengelolaan layanan, dan Faktor Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik (Ekonomi) berupa adanya peningkatan jumlah kunjungan yang disebabkan adanya keyakinan layanan langsung lebih meyakinkan, daya tarik Kota Jakarta dan kompensasi perjalanan dinas.
2. Berdasarkan temuan yang Peneliti dapatkan, maka strategi yang dapat digunakan untuk keenam faktor tersebut adalah:
 - a. Strategi Standar dan Sasaran Kebijakan yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap Standar Operational Prosedur (SOP) secara periodik agar dapat mengakomodir dinamika pelayanan sesuai dengan perubahan zaman dan melaksanakan sosialisasi secara terus menerus dalam rangka meningkatkan pemahaman teknis layanan kepada pelaksana layanan dan Unit Kerja yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
 - b. Strategi Komunikasi Antar Organisasi yaitu melalui edukasi dan pelatihan kepada pelaksana layanan SiOLA dan pengguna layanan SiOLA melalui forum pertemuan yang dapat dilaksanakan secara daring dan luring sehingga permasalahan-permasalahan yang akan menyebabkan SiOLA dapat langsung didiskusikan untuk dicarikan solusi sehingga hambatan tersebut akan dapat teratasi.

- c. Strategi Karakteristik Organisasi Pelaksana yaitu melalui melakukan evaluasi terhadap Struktur Organisasi secara periodik agar dapat mengakomodir dinamika kebutuhan struktur organisasi sesuai dengan kondisi perkembangan terkini. Adanya *Political Will* Pimpinan di lingkup Kemendagri dan Pimpinan Daerah untuk membangun komitmen bersama dalam memberikan dukungan untuk mengoptimalkan implementasi SiOLA dengan merubah paradigma pelayanan yang konvensional (manual) menjadi digital berbasis online melalui penandatanganan Pakta Integritas bagi pejabat kemendagri dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri kepada Pemerintah Daerah.
- d. Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia yaitu melalui peningkatan motivasi kerja, menyelenggarakan pelatihan prosedur teknis pelayanan dan melakukan benchmark/studi banding pelayanan sebagai role model sekaligus *update* tren pelayanan.
- e. Strategi Peningkatan Karakteristik Sikap dan Perilaku yaitu melalui pemberian insentif atau penghargaan bagi petugas layanan SiOLA dan menyelenggarakan training, Bimtek dan Forum Koordinasi.
- f. Strategi Peningkatan Lingkungan Ekonomi yaitu dengan cara membangun komunikasi antara penyelenggara dan unit kerja terkait dengan pemerintah daerah dalam pemanfaatan layanan SiOLA dengan memanfaatkan layanan secara online dan membuat Instruksi MDN kepada Gubernur, Bupati/Walikota untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan SiOLA.

Saran

1. Berdasarkan simpulan di atas maka peneliti memberikan saran yang harus dilaksanakan untuk **memperbaiki** kinerja implementasi SiOLA Kementerian Dalam Negeri menjadi optimal yaitu :
 - a. Pelatihan dan Pengembangan SDM:
 - 1) Berikan pelatihan intensif kepada staf terkait SIOLA untuk memahami teknologi, proses administrasi, dan kebijakan terkait.
 - 2) Fokuskan pada pengembangan keterampilan teknis dan manajerial yang diperlukan untuk

- mengoperasikan dan mengelola SIOLA dengan efisien.
- 3) Dukung pelatihan kontinu agar SDM dapat terus meningkatkan pengetahuan mereka seiring dengan perkembangan teknologi dan kebijakan.
- b. Penguatan Karakteristik Sikap dan Perilaku:
- 1) Dorong sikap proaktif dan antusiasme terhadap perubahan. Sosialisasikan manfaat SIOLA dan dorong partisipasi aktif dari semua pihak terkait.
 - 2) Bangun kesadaran akan pentingnya keterbukaan terhadap perubahan, fleksibilitas, dan kerjasama tim dalam menghadapi tantangan yang terkait dengan implementasi SIOLA.
 - 3) Berikan insentif dan pengakuan bagi individu atau tim yang berhasil mengadopsi SIOLA dengan baik, untuk mendorong penerimaan dan keterlibatan yang lebih besar.
- c. Analisis dan Penyesuaian Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik:
- 1) Lakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor lingkungan yang mungkin mempengaruhi implementasi SIOLA, seperti kebijakan pemerintah, infrastruktur teknologi, dan kondisi ekonomi.
 - 2) Bermitra dengan pemangku kepentingan terkait untuk memperjuangkan dukungan dan sumber daya yang diperlukan, termasuk dukungan kebijakan dan alokasi anggaran yang memadai.
 - 3) Sosialisasikan manfaat SIOLA kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan, dan libatkan mereka dalam proses perencanaan dan evaluasi implementasi.
2. Bagaimana menjalankan strategi dalam meningkatkan implementasi SiOLA agar dapat optimal yaitu dengan cara:
- a. Untuk strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia yaitu melalui peningkatan motivasi kerja, menyelenggarakan pelatihan prosedur teknis pelayanan dan melakukan benchmark/studi banding pelayanan sebagai *role model* sekaligus *update* tren pelayanan yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan dengan melibatkan pihak-pihak terkait.

- b. Strategi Peningkatan Karakteristik Sikap dan Perilaku yaitu melalui pemberian insentif atau penghargaan bagi petugas layanan SiOLA dan menyelenggarakan training, Bimtek dan Forum Koordinasi yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan.
 - c. Strategi Peningkatan Lingkungan Ekonomi yaitu dengan cara membangun komunikasi antara penyelenggara dan unit kerja terkait dengan pemerintah daerah dalam pemanfaatan layanan SiOLA dengan memanfaatkan layanan secara online dan membuat Instruksi MDN kepada Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan SiOLA dan diberikan reward/penghargaan sebagai Pemerintah Daerah dengan pemanfaatan layanan SiOLA yang terbaik yang diberikan pada kegiatan Penilaian Kinerja Pemerintah Daerah.
 3. Hal-hal yang bisa menjadi *Critical Succes Factor* yaitu adanya kebijakan yang dikeluarkan Kementerian Dalam Negeri yang dapat dijadikan acuan oleh unit kerja yang ada diinternal Kemendagri serta pemerintah daerah yang dibuat selaras dengan tujuan yang sudah ditentukan dalam SiOLA. Serta adanya Komitmen Pimpinan yang mendukung penuh dalam melakukan perubahan budaya kerja layanan yang konvensional menjadi digital disemua layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- AG. Subarsono, (2015). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi. Cetakan VII. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.*
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijaksanaan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.*
- Ahmad Jamaluddin, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.*
- Akdon, 2011. *Strategic Management For Educational Management (Manajemen. Strategik untuk Manajemen Pendidikan), Bandung: Alfabeta*
- Amir, Taufiq. 2011. *Manajemen Strategik. Jakarta: Rajawali Pers.*
- Anggara, Sahya (2014). *Kebijakan Publik, CV Pustaka Setia, Bandung.*
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers*
- Budiharto, Widodo. 2010. *Robotika – Teori dan Implementasinya. Yogyakarta : Penerbit Andi*
- Budi Winarno, (2016), *Kebijakan Publik era Globalisasi: Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif, (Yogyakarta: CAPS,)*

- Daradjat Kartawidjaja (2011), *Konsep dan Eektivitas Implementasi Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)*, Madani Publishing : Jakarta.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Handayaniingrat Soewarno, (2008), *Pelayanan Publik*, Jakarta, Gunung Jati, 2011.
- Hasan Alwi - Dendy Sugono (2002) *Kamus Besar Bahasa Indonesia ; Penulis,; Penerbit, Balai Pustaka.*
- Husein, Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Lubis & Husain, 2007. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN,. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Nazir, Moh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdin Usman, (2004) *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Grasindo Publisher. Jakarta.
- Purwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2006.
- Richard M. Steers, 2015, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Subagyo, Rokhmat, 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta : Alim's Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penlitian, Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta.
- Solichin Abdul Wahab (2017 : 131) *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Penyusunan Model*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta, Kencana, 2007.
- Suwitri, Sri, 2008. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Winarno, Budi (2014) *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*, Jakarta: CAPS.
- Yamit, Zulian, (2003) *Manajemen Produksi dan Operasi Edisi 2*, Ekonisia, Yogyakarta,

Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi di Kemendagri

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri

Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 555.4/2727/SJ Tanggal 1 April 2019 Hal Penerapan dan Pemanfaatan Aplikasi SiOLA di Unit Layanan Administrasi Kemendagri yang ditujukan kepada Pejabat Eselon I di lingkungan Kemendagri

Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 061/1249/SJ Tanggal 10 Februari 2020 Hal Penerapan dan Pemanfaatan Layanan Online Aplikasi SiOLA yang ditujukan kepada Gubernur/Bupati/Walikota seluruh Indonesia;

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 061/4620/SJ Tanggal 14 Agustus 2020 Tentang Optimalisasi Penggunaan Aplikasi SiOLA Kementerian Dalam Negeri

Media Online :

<https://mediaindonesia.com/teknologi/461342/maksimalkan-digitalisasi-pelayanan-publik>

Kota Surabaya :<https://kemensos.go.id/benchmarking-pelayanan-terpadu-di-kota-surabaya>

Kabupaten Bone :<https://bone.go.id/2020/02/19/penerapan-dan-pemanfaatan-layanan-online-di-aplikasi-siola/>

Provinsi Aceh :<https://dlhk.acehprov.go.id/2020/02/info-penerapan-dan-pemanfaatan-layanan-online-di-aplikasi-siola/>

Provinsi Banten :<https://biropemotda.bantenprov.go.id/index.php?/post/bimtek-aplikasi-simpel>