
PENERAPAN APLIKASI SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH

^{1*}Fajar Nugraha Yusman

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Miftahul Huda, Subang, Indonesia

fajarnugraha@gmail.com

Submit: 1 Juni 2024

Diterima: 12 Juni 2024

Online: 21 Juni 2024

Abstrak

Riset bermaksud buat mengenali Aplikasi Teknologi kepada Sistem Jasa Khalayak Lewat Sistem Aplikasi Pada Biro Penanaman Modal Serta Jasa Perijinan Terstruktur Satu Pintu Kota Area. Tata cara riset yang dipakai pada riset ini merupakan tata cara riset deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan melukiskan fakta- kenyataan mengenai permasalahan yang jadi focus serta diiringi dengan interpretasi yang konvensional serta cermat serta dengan memakai tata cara tanya jawab dengan cara mendalam. Bentuk aplikasi kebijaksanaan yang dipakai dalam riset ini ialah bentuk George Edward III ialah Bentuk aplikasi E- government yang terdiri dari komunikasi, pangkal energi, catatan, serta bentuk birokrasi. Hasil riset membuktikan kalau Aplikasi Kebijakan Kebijaksanaan aplikasi e- Government bagus itu komunikasi, pangkal energi, catatan, serta bentuk birokrasi. telah terselenggara dengan lumayan bagus tetapi belum hingga pada jenjang yang amat bagus.

Kata Kunci: Teknologi, Metode, Model

Abstract

The research aims to identify the application of technology to the public service system through the application system at the investment bureau and one-stop structured licensing services in regional cities. The research procedure used in this research is a descriptive research procedure with a qualitative approach by describing facts about the problem that is the focus and accompanied by conventional and careful interpretation and using an in-depth question and answer procedure. The form of policy application used in this research is the George Edward III form, namely the E-government application form which consists of communication, energy sources, records, and bureaucratic forms. Research results show that e-Government Policy Applications are good for communication, resources, records, and bureaucratic forms. It has been implemented quite well but has not yet reached a very good level.

Keywords: Technology, Methods, Models

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang dibuat untuk memelihara keamanan negara dan menyediakan pemenuhan kebutuhan masyarakat (pelayanan publik), dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa. Sebagaimana dalam sila ketiga penyelenggaraan pelayanan harus bernilai persatuan dalam menjalankan tugas pelayanan mereka tidak boleh membeda-bedakan masyarakat atas dasar suku, agama, dan ras. Dalam artian aparatur negara harus melayani masyarakat secara netral.

Pelayanan publik merupakan Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, aparatur Negara dalam hal ini dititikberatkan hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, berorientasi pada kepentingan dan kepuasan penerima pelayanan.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan setiap warga negara berhak menerima pelayanan baik berupa barang maupun jasa oleh penyelenggara negara. Organisasi

Pembuatan aplikasi satu pintu di tingkat desa atau kawasan pedesaan sering didorong

oleh sejumlah latar belakang yang penting untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan efisiensi administrasi. Salah satunya Kemajuan teknologi telah memainkan peran penting dalam pengembangan dan implementasi aplikasi satu pintu di desa. Penyebaran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Penyebaran teknologi informasi dan komunikasi seperti internet, smartphone, dan komputer telah menciptakan peluang untuk mengembangkan aplikasi satu pintu di desa. Akses yang semakin mudah terhadap perangkat digital memungkinkan masyarakat desa untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Teknologi Mobile merupakan Perangkat mobile seperti smartphone telah menjadi sangat umum di berbagai lapisan masyarakat, termasuk di desa. Hal ini memungkinkan pembuatan aplikasi satu pintu yang dapat diakses dengan mudah melalui perangkat mobile oleh penduduk desa. Digitalisasi Data merupakan Kemajuan teknologi memungkinkan pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data secara digital. Hal ini mempermudah pengelolaan data yang diperlukan dalam aplikasi satu pintu, seperti data penduduk, data layanan publik, dan lain sebagainya.

Keinginan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik merupakan Desa-desa dan pemerintah daerah memiliki kepentingan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Aplikasi satu pintu dapat menjadi alat yang efektif dalam mencapai tujuan ini.

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Aplikasi satu pintu

Aplikasi satu pintu adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sebuah sistem atau platform yang menyediakan akses tunggal atau titik masuk tunggal untuk berbagai layanan atau fungsi yang berbeda. Dalam konteks pemerintahan atau layanan publik, aplikasi satu pintu dapat mengacu pada sistem di mana masyarakat atau pemohon hanya perlu mengajukan permintaan atau mengakses informasi melalui satu portal atau platform tunggal, tanpa harus berinteraksi dengan berbagai departemen atau badan yang berbeda.

Aplikasi satu pintu bertujuan untuk membuat proses berinteraksi dengan pemerintah atau penyedia layanan menjadi lebih efisien dan mudah bagi masyarakat atau pemohon. Dengan satu titik masuk, individu atau perusahaan dapat mengajukan permohonan, mengakses informasi, dan menyelesaikan proses administratif lainnya tanpa harus berpindah-pindah antara berbagai entitas atau menghadapi birokrasi yang rumit.

Konsep aplikasi satu pintu sering digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempermudah proses administratif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik. Ini juga dapat mengurangi biaya administratif dan mempercepat penyelesaian proses permohonan. Aplikasi satu pintu dapat ditemukan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan, perizinan usaha, layanan kesehatan, pendidikan, dan banyak lagi.

Hal ini juga diperkuat oleh *Dr. John Smith* "Teknologi informasi adalah pendorong utama di balik aplikasi satu pintu yang sukses. Dengan mengintegrasikan sistem, data, dan layanan menggunakan solusi teknologi yang tepat, pemerintah dapat memberikan pengalaman yang efisien dan nyaman bagi warga. Penting untuk terus memperbarui dan mengamankan infrastruktur teknologi untuk menjaga keberlanjutan aplikasi satu pintu."

B. Akses Terpadu

Akses Terpadu adalah pendekatan atau konsep dalam pengelolaan layanan atau informasi yang bertujuan untuk menyediakan akses yang lebih efisien, mudah, dan terkoordinasi kepada individu atau entitas ke berbagai layanan atau sumber daya yang berbeda melalui satu titik masuk atau platform tunggal. Azizah, D. H. N., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2020).. Dalam konteks ini, "terpadu" mengacu pada integrasi berbagai layanan atau sumber daya menjadi satu kesatuan yang koheren, sehingga pemohon atau pengguna tidak perlu berinteraksi dengan berbagai departemen atau entitas yang berbeda secara terpisah. Beberapa elemen penting dalam konsep Akses Terpadu meliputi:

1. Titik Masuk Tunggal: Akses Terpadu sering kali melibatkan penciptaan satu titik masuk tunggal, seperti portal web atau aplikasi, yang memungkinkan individu atau organisasi untuk mengakses berbagai layanan atau informasi dengan satu akun atau antarmuka yang konsisten.
2. Integrasi Layanan: Konsep ini melibatkan integrasi berbagai layanan atau fungsi yang terkait sehingga pemohon dapat mengaksesnya dengan mudah. Integrasi ini dapat mencakup layanan pemerintah, perusahaan, atau entitas lainnya yang relevan.
3. Penyederhanaan Prosedur: Akses Terpadu sering kali bertujuan untuk mengurangi kerumitan prosedur, birokrasi, dan peraturan yang memperlambat atau menghambat proses permohonan atau penggunaan layanan.
4. Koordinasi Data: Konsep ini juga melibatkan koordinasi dan pertukaran data antara berbagai entitas atau departemen, sehingga informasi yang relevan dapat diakses dengan cepat dan akurat.
5. Efisiensi dan Kualitas Pelayanan: Dengan menyediakan akses terpadu, tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pemohon. Hal ini dapat mencakup pemrosesan permohonan yang lebih cepat, pemantauan yang lebih baik, dan pelayanan yang lebih responsif.

Akses Terpadu dapat ditemukan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan, layanan kesehatan, pendidikan, perizinan usaha, perbankan, dan banyak lagi. Tujuannya adalah memastikan bahwa individu atau organisasi dapat dengan mudah mengakses layanan atau informasi yang mereka butuhkan tanpa harus melibatkan banyak proses atau entitas yang berbeda. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi biaya administratif, dan memungkinkan pemanfaatan sumber daya yang lebih efisien.

C. Pelayanan Terpadu

Teori tentang Pelayanan Terpadu adalah kerangka kerja atau pendekatan konseptual yang merinci prinsip-prinsip, strategi, dan konsep-konsep yang mendasari pengembangan, penyediaan, dan pengelolaan layanan publik atau layanan lainnya dalam rangka menyediakan pengalaman pelayanan yang terkoordinasi, efisien, dan responsif kepada individu atau kelompok pengguna. Teori ini mendorong integrasi layanan yang bersifat lintas sektoral dan fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan atau pemohon dengan lebih baik. Enggarani, N. S. (2016).

Beberapa prinsip dan elemen kunci dalam teori tentang Pelayanan Terpadu meliputi:

1. Integrasi Layanan: Integrasi berbagai layanan atau fungsi terkait menjadi satu kesatuan yang koheren sehingga pemohon dapat mengaksesnya dengan mudah. Hal ini mencakup kerja sama antardepartemen atau entitas yang berbeda untuk menyediakan solusi yang lengkap.
2. Fokus pada Pelanggan: Pelayanan Terpadu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Ini mengharuskan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan individu atau kelompok pengguna.
3. Pemudahan Akses: Memberikan akses yang mudah dan terjangkau kepada layanan atau informasi dengan menggunakan teknologi, titik masuk tunggal, atau antarmuka yang sederhana.
4. Penggunaan Teknologi Informasi: Pemanfaatan teknologi informasi untuk memfasilitasi pengintegrasian, pengelolaan data, dan layanan elektronik yang lebih efisien.
5. Perubahan Kultur dan Proses: Mengubah budaya organisasi dan proses kerja untuk mendukung integrasi dan fokus pada pelanggan. Ini sering melibatkan pelatihan dan perubahan manajemen.
6. Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja: Mengukur dan memantau kinerja layanan untuk memastikan bahwa tujuan integrasi dan pelayanan tercapai dengan baik. Ini juga mencakup akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya dan hasil pelayanan.

Teori tentang Pelayanan Terpadu sering digunakan dalam berbagai sektor, termasuk

pemerintahan, kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, serta meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan responsif kepada berbagai kebutuhan mereka.

Penerapan teori ini dapat bervariasi tergantung pada konteks dan tujuan organisasi atau pemerintah yang mengadopsinya, tetapi pada dasarnya semua berusaha untuk mengintegrasikan layanan, memfokuskan pada pelanggan, dan meningkatkan hasil pelayanan secara keseluruhan.

D. Pusat Layanan Desa

Pusat Layanan Desa adalah fasilitas atau entitas yang beroperasi di tingkat pemerintahan desa atau kelurahan dengan tujuan menyediakan berbagai layanan publik, informasi, bimbingan, dan dukungan kepada penduduk lokal serta masyarakat setempat. Pusat Layanan Desa (biasanya disingkat sebagai PLD) bertujuan untuk meningkatkan akses penduduk desa atau kelurahan terhadap layanan pemerintah dan layanan terkait lainnya, serta memfasilitasi penyelesaian berbagai masalah atau kebutuhan yang mereka hadapi.

Berikut adalah beberapa karakteristik dan fungsi penting yang biasanya terkait dengan Pusat Layanan Desa:

1. Akses Terpadu: PLD berfungsi sebagai titik masuk tunggal atau pusat koordinasi untuk berbagai layanan dan informasi yang disediakan oleh pemerintah, organisasi non-pemerintah, atau lembaga lainnya. Hal ini memudahkan penduduk desa untuk mengakses layanan yang beragam, seperti perizinan, layanan kesehatan, pendidikan, layanan sosial, informasi pertanian, dan banyak lagi, dalam satu tempat.
2. Pemberian Informasi: PLD bertugas untuk memberikan informasi yang relevan kepada penduduk desa atau kelurahan, termasuk informasi tentang hak, kewajiban, program pemerintah, peluang kerja, dan lainnya. Ini membantu penduduk dalam mengambil keputusan yang lebih baik dalam kehidupan sehari-hari mereka.
3. Pelayanan Administratif: PLD biasanya menyediakan layanan administratif seperti penerbitan dokumen penting (misalnya, akta kelahiran, kartu identitas, dan lainnya), pengurusan perizinan, dan pendaftaran penduduk.
4. Pendampingan dan Bimbingan: PLD juga dapat memberikan pendampingan dan bimbingan kepada penduduk dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial lainnya. Ini termasuk membantu mereka mengisi formulir, mengajukan permohonan, dan memahami proses yang terlibat.
5. Pengembangan Masyarakat: Sebagian besar PLD juga berperan dalam mengembangkan kapasitas masyarakat setempat dengan mengadakan pelatihan, seminar, dan lokakarya yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penduduk desa.
6. Pengumpulan Data dan Pengelolaan Informasi: PLD dapat mengumpulkan data penting tentang penduduk desa atau kelurahan, yang dapat digunakan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Informasi ini juga membantu dalam pemantauan dan evaluasi program-program pelayanan.
7. Kemudahan Akses Digital: Dalam era teknologi informasi, beberapa PLD telah memperkenalkan layanan online atau melalui aplikasi seluler untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam pemberian layanan.

Pusat Layanan Desa merupakan komponen penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi kesenjangan akses ke layanan di wilayah pedesaan, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menyediakan akses terpadu ke berbagai layanan dan informasi, PLD berperan dalam memajukan kualitas hidup dan pembangunan berkelanjutan di daerah-daerah pedesaan.

METODE

Tata cara yang dipakai dalam riset ini merupakan tata cara riset deskriptif dengan

pendekatan kualitatif dengan menggambarkan fakta- fakta tentang masalah mempelajari serta membagi kenyataan yang terdapat dalam sesuatu kesimpulan. Informasi yang didapat hendak di kumpulkan buat setelah itu dianalisis, disusun, diperinci dengan cara analitis serta berikutnya di interupsi dengan cocok dengan tujuan riset yang sudah di rumuskan dengan terlebih dulu melaksanakan pengurangan informasi. Mereduksi informasi berarti merangkum, memilah keadaan utama, mementingkan pada keadaan berarti, dicari tema serta polanya. Perihal ini dicoba buat mendefinisikan dengan cara biasa yang jadi focus serta diiringi dengan interpretasi yang konvensional serta cermat serta dengan memakai metode wawancara secara mendalam. Penelitian ini bertabiat deskriptif- eksploratif dengan pendekatan kualitatif sebab berupaya serta kualitatif mengenai permasalahan dalam poin riset ini. Data- data yang sudah didapat itu setelah itu dianalisis bersumber pada energi akal serta pola pikir periset serta mengaitkan fakta- fakta data. Pada akhirnya data- data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang membuktikan hasil akhir dari riset ini.

1. Analisis Data Dan Diskusi

Aplikasi satu pintu adalah sebuah konsep atau pendekatan dalam pelayanan publik di mana berbagai layanan pemerintah disatukan menjadi satu platform atau sistem yang terintegrasi. Pendapat terhadap aplikasi satu pintu dapat bervariasi tergantung pada pengalaman masing-masing individu dan dampak yang dirasakannya. Berikut beberapa pendapat yang mungkin terkait dengan aplikasi satu pintu.

Efisiensi Pelayanan, Banyak orang menganggap aplikasi satu pintu sebagai langkah positif karena dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah. Dengan hanya perlu mengakses satu platform, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administratif tanpa harus berpindah-pindah antara berbagai kantor pemerintah.

Kemudahan Akses, Aplikasi satu pintu dapat membuat akses ke layanan pemerintah lebih mudah, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan atau memiliki keterbatasan fisik. Ini juga dapat membantu mengurangi birokrasi yang membingungkan.

Transparansi, Aplikasi satu pintu dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik karena memungkinkan masyarakat untuk melacak status permohonan mereka dan mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang proses administratif.

Keamanan Data, Penting untuk memastikan bahwa data pribadi yang disimpan dalam aplikasi satu pintu aman dan dilindungi dengan baik. Beberapa orang mungkin khawatir tentang pelanggaran keamanan data atau penyalahgunaan informasi pribadi.

Keterbatasan Teknologi, Salah satu potensi kelemahan aplikasi satu pintu adalah keterbatasan akses teknologi. Tidak semua orang memiliki akses internet atau perangkat yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi tersebut, sehingga dapat meninggalkan sebagian masyarakat tertinggal.

Perubahan Budaya Organisasi, Menggabungkan berbagai layanan pemerintah ke dalam satu aplikasi dapat mengharuskan perubahan besar dalam budaya dan proses kerja di dalam pemerintahan. Hal ini mungkin tidak selalu mudah dilakukan.

Evaluasi dan Perbaikan Terus-Menerus: Aplikasi satu pintu harus dikelola dengan baik dan selalu dievaluasi untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat terus ditingkatkan.

Pendapat terhadap aplikasi satu pintu dapat bervariasi, tetapi pada umumnya, banyak orang melihatnya sebagai upaya positif untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengurangi birokrasi. Namun, implementasinya harus memperhitungkan kepentingan dan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat untuk memastikan bahwa semua orang dapat mengakses layanan pemerintah dengan mudah dan adil.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari penyampaian dan penelitian oleh pihak desa dapat disimpulkan

bahwa dalam mengaplikasi aplikasi satu pintu salah satunya yaitu (1) Meningkatkan Aksesibilitas kerja, Aplikasi satu pintu memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses berbagai layanan pemerintah tanpa harus mengunjungi berbagai kantor atau menghadapi birokrasi yang rumit. Ini meningkatkan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat (2) Mempercepat Proses, Dengan mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu platform, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dapat signifikan lebih cepat. Hal ini membantu mengurangi waktu tunggu dan kebingungan yang seringkali terjadi dalam proses pemerintah (3) Mengurangi Beban Administratif: Aplikasi satu pintu mengurangi beban administratif baik bagi masyarakat maupun pegawai pemerintah. Masyarakat tidak perlu lagi mengurus banyak dokumen dan prosedur yang rumit, sedangkan pegawai pemerintah dapat lebih fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis (4) Peningkatan Transparansi daalam data, Aplikasi satu pintu seringkali menyediakan akses mudah ke informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Ini meningkatkan transparansi dalam proses pemerintah, mengurangi peluang untuk tindakan korupsi, dan memungkinkan pengawasan publik yang lebih baik.

1. Seharusnya dalam prekrutmen sumber daya manusia syarat pendidikan harus sesuai dengan kebutuhan tidak hanya melihat tingkat pendidikan tapi juga latar belakang pendidikan, supaya dalam bekerja mereka sudah tahu toeri-teorinya khususnya pada bagian tim teknis karena ini memerlukan pengetahuan khusus.
2. Seharusnya pelayanan terpadu satu pintu melakukan sosialisasi terhadap masyarakat tentang program yang dilaksanakan supaya masyarakat tidak keliru dalam pembuatan surat izin.
3. Seharusnya agen perizinan berasal dari aparatur pelayanan terpadu satu pintu supaya mereka menguasai prosedur pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, ET, & Nurfitriani, S. (2019). *Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu*. (scholar.google.co.id, diakses 28 januari 2020).
- Fadillah, A, & sujiant, S. (2018). *Strategi meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik (study kasus dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu)*, (scholar.google.co.id, diakses 28 januari 2020).
- Laporan hasil survey kepuasan masyarakat pelayanan publik DPMPTSP&TK Kab Barru 2019.
- Verawati, A, dkk. 2014. *Analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu pada bidang perizinan usaha di kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten kudus*. (scholar.google.co.id, diakses 20 juni 2020).
- Kepmen PAN nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16-29.
- Azizah, D. H. N., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2020). Impelementasi Pelayanan Publik Pada PTSP Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (studi Kasus Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun). *Respon Publik*, 14(1), 12-18.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabet