

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI TERHADAP APLIKASI SMART IN PIRT DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA

Bagas Pati¹, Komang Jaka Ferdian², dan Bustami Rahman³

¹Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bangka Belitung, Indonesia
bagaspati156@gmail.com

²Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bangka Belitung, Indonesia
komangjfkf@ubb.ac.id

³Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bangka Belitung, Indonesia
bustami.rahman@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di era digitalisasi dan globalisasi berdampak terhadap bidang pelayanan publik dan pemerintahan yang ikut bertransformasi ke arah elektronik atau dikenal dengan *e-government*. Transformasi digitalisasi pada bidang pelayanan publik dan pemerintah menghadirkan berbagai inovasi untuk mewujudkan transparansi, pengurangan korupsi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan pengurangan serta terciptanya tata kelola pelayanan publik dan pemerintahan yang optimal dan lebih baik atau *good governance*, sehingga diperlukan kebijakan atau regulasi yang tepat agar dalam proses implementasi dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu inovasi di bidang pelayanan publik yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka yang mendapatkan penghargaan dibidang inovasi pelayanan publik yaitu Aplikasi SMART IN PIRT pada tahun 2019, untuk memudahkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan atau sertifikasi pangan bagi produk industri rumah tangga. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu wawancara, observasi serta dokumentasi dalam menganalisis fenomena. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Implementasi Kebijakan dari Merilee S. Grindle. Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi kebijakan inovasi berbasis *e-government* yaitu aplikasi SMART IN PIRT cukup baik karena dinilai tepat dan memberikan perubahan yang cukup signifikan dalam jumlah penerbitan sertifikat PIRT. Serta dapat mencapai luaran yang diharapkan yaitu memberikan dampak terhadap masyarakat baik secara individu maupun kelompok dan memberikan perubahan serta dapat diterima oleh kelompok sasaran. Namun dipengaruhi oleh integrasi regulasi pusat dan daerah serta beberapa faktor pendorong dan penghambat lainnya.

Kata kunci; Implementasi Kebijakan; E-government; SMART IN PIRT.

ABSTRACT

The development of information technology in the era of digitalization and globalization had an impact on the field of public and government services which are also transformed towards electronics or known as e-government. The digitalization transformation in the service sector provides various innovations to realize public transparency, reduce corruption, increase revenue, increase revenue and reduce and optimize governance and governance so appropriate improvements are needed so that the implementation process can achieve the desired goals. One of the innovations in the field of public services at the Bangka Regency Health Office that received an award in the field of public services is the SMART IN PIRT Application in 2019, to make it easier for business actors to obtain food permits or certification for home industry products. In collecting data, this research uses descriptive qualitative research methods, namely interviews, observations, and documentation in analyzing phenomena. The theory used in this research is the theory of Policy Implementation from Merilee S. Grindle. The results of this study are the implementation of e-government-based innovation policies, namely the SMART IN PIRT

application is quite good because it is considered appropriate and provides a significant change in the number of issuance of PIRT certificates. And can achieve the expected output, which is to have an impact on the community both individually and in groups and provide changes that can be accepted by the target group. However, it is influenced by central and regional regulations as well as several other driving and inhibiting factors.

Keywords: Policy Implementation; E-government; SMART IN PIRT.

PENDAHULUAN

Globalisasi tidak dapat dipisahkan dengan hadirnya era digitalisasi atau kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap sektor pelayanan publik dan pemerintahan yang juga ikut bertransformasi ke arah elektronik atau digital yang dikenal dengan *e-government*. Transformasi digitalisasi pada bidang pelayanan publik dan pemerintah menghadirkan berbagai inovasi untuk mewujudkan transparansi, meminimalisir korupsi, peningkatan kenyamanan, peningkatan pendapatan serta terciptanya tata kelola pelayanan publik dan pemerintahan yang optimal dan lebih baik atau *good governance*. Dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah 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”(Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Pemerintah Indonesia telah berupaya menumbuhkan semangat inovasi-inovasi pelayanan publik di berbagai wilayah di Indonesia, melalui Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) yang menyelenggarakan suatu kompetisi inovasi pelayanan publik. Kegiatan berskala nasional dan pemberian penghargaan bagi instansi pemerintahan yang memiliki inovasi pelayanan publik terbaik. Kegiatan seperti ini telah digelar sejak 2014 sampai dengan sekarang oleh Kementerian PANRB.

Pemanfaatan teknologi dan informasi yang berbasis internet atau *online* saat ini banyak diterapkan oleh pemerintah tingkat pusat sampai pada pemerintah di tingkat daerah dalam memberikan pelayanan publik terbaik dan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Misalnya Ibu Kota Jawa Barat, Bandung hadir inovasi *Bandung Command Center* (BCC) yang menjadi ikon *smart city* atau kota pintar, merupakan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai perkembangan zaman (Alim, Nisa, & Hair, 2019). Purwakarta dengan Ogan Lopian yang

merupakan upaya inovasi untuk memenuhi kebutuhan berupa kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, aduan laporan masyarakat dan sebagainya. Walaupun perlunya pematangan pada kualitas manusia dan perlengkapan alat teknologi, informasi dan komunikasi (Atthahara, 2018). Selain itu terdapat juga inovasi yang bergerak di bidang pangan yaitu E-Perelek, yang mengutamakan nilai-nilai yang tertanam di masyarakat dengan menggunakan teknologi digital sehingga dapat menaikkan taraf pembangunan dan pemenuhan kebutuhan agar lebih merata terutama di bidang pangan (Putri & Amal, 2019).

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung khususnya Kabupaten Bangka merupakan daerah yang beberapa kali berhasil meraih penghargaan pada kegiatan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) baik ditingkat nasional ataupun lokal. Pada Tingkat Provinsi meraih penghargaan Top 3 KIPP 2021 melalui Inovasi penurunan stunting yaitu ‘Si Tumbuh Cerdas’. Inovasi Aplikasi ‘Smart In PIRT’ tentang sistem perizinan Produk Industri Rumah Tangga, sehingga Kabupaten Bangka meraih penghargaan *Inovation Government Award* (IGA) tahun 2020 dari Kementerian Dalam Negeri (Bangka Pos, 2020).

Dalam menjamin keamanan pada produk makanan untuk dikonsumsi masyarakat Pemerintah Kabupaten Bangka melalui Dinas Kesehatan mengeluarkan program yaitu dengan mengeluarkan izin edar berupa izin PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga). Sertifikat Produksi Pangan-Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) adalah jaminan tertulis yang memiliki kekuatan hukum yang dikeluarkan oleh Bupati/Walikota, melalui Dinas Kesehatan terhadap pangan hasil PIRT yang telah memenuhi persyaratan dan standarisasi keamanan tertentu, dalam hal produksi dan peredaran produk di pasaran. Adanya masalah terkait lamanya waktu dalam pengurusan sertifikat PIRT yang banyak dikeluhkan oleh para pelaku usaha, Dinas Kesehatan menciptakan inovasi aplikasi SMART IN PIRT yang mempermudah dan mempersingkat waktu sertifikasi.

Dengan hadirnya inovasi Aplikasi Smart IN PIRT dapat memangkas dan mempercepat proses pengurusan perizinan/sertifikasi pangan industri rumah tangga UMKM sehingga tidak memerlukan jangka waktu yang lama, di mana sebelumnya membutuhkan waktu 6 bulan, menjadi hanya 5 hari kerja saja untuk produk pangan makanan dan 12 hari kerja pada produk pangan minuman. Sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang ke kantor karena bisa diakses secara *online* (Then Suyanti, 2022).

Hadirnya inovasi ini merupakan perwujudan dari Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2004 mengenai keamanan, mutu dan gizi pangan pada produksi dan peredaran pangan yang dilakukan oleh industri rumah tangga. Inovasi yang dibuat untuk mendukung percepatan peningkatan ekonomi yang dilakukan oleh UMKM dan mengatasi berbagai permasalahan yang di hadapi oleh UMKM seperti banyaknya yang belum memiliki izin usaha. Terkait dengan kebijakan serta regulasi dalam hal mengimplementasikan SMART IN PIRT ini tercantum dalam Peraturan Bupati No 25 Tahun 2019 yakni mengenai Petunjuk Penggunaan Aplikasi SMART-IN PIRT (Pemerintah Kabupaten Bangka, 2019).

Akan tetapi, berdasarkan hasil pengamatan dan observasi dilapangan serta informasi yang di dapat dari berbagai informan mulai dari Dinas Kesehatan dan Pelaku UMKM sebagai kelompok sasaran kebijakan program inovasi SMART IN PIRT dihadapkan pada berbagai persoalan dalam proses implementasinya. Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan analisis dan pengamatan dari Merilee S. Grindle mengenai implmentasi kebijakan. Dalam melihat suatu implementasi kebijakan, sangat di pengaruhi oleh dua poin besar yaitu konten kebijakan dan konteks implementasi serta di pengaruhi oleh berbagai hal yang mendorong dan menghambat suatu proses implementasi tersebut.

METODOLOGI

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan fokus pada aspek pendalaman data untuk mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian, atau disebut *qualitative approac*. Merupakan suatu cara atau mekanisme kerja penelitian yang deskriptif dan mengumpulkan data sampai pada menjabarkan hasil penelitian (Ibrahim, 2015). Dengan menggunakan pendekatan metode jenis penelitian kualitatif dikarenakan dalam hal menganalisa hasil penelitian dengan cara mendeskripsikan fenomena yang terjadi serta berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan, maka penting dilakukannya wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi yang memiliki keterikatan dan keseninambungan terkait dengan masalah penelitian, agar mampu mendapatkan data yang valid.

Sumber dan jenis data yaitu ada primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari wawancara dengan pemangku kebijakan dan kelompok sasaran dan sedangkan untuk data sekunder didapat dari berbagai sumber-sumber bacaan, buku-buku bahkan dokumen mengenai pelaksanaan program inovasi pelayanan publik SMART IN PIRT di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. Lokasi penelitian dilakukan di daerah pemerintahan Kabupaten Bangka. Adapun teknik dalam pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi, dokumentasi, serta berbagai sumber-sumber literatur yang relevan dan terpercaya sehingga dapat menunjang pengumpulan data terkait dengan penelitian. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan kriteria tertentu. Teknik analisis data menggunakan 3 variabel yaitu: Reduksi data, Display data, hingga pada Penarikan kesimpulan.

Implementasi Kebijakan Grindle

Dalam karyanya yang berjudul *Politic and Policy Implementation in the Third World* (1980). Grindle (1980:7) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan setidaknya dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*).

a. Content of Policy, mencakup:

- 1. Interests affected** (Kepentingan yang dipengaruhi), hal ini menjelaskan kewenangan-kewenangan yang terlibat yang digunakan sehingga mempengaruhi atau berimplikasi pada implementasi kebijakan.
- 2. Type of benefits** (Tipe manfaat), menyangkut jenis manfaat apa yang diterima oleh target grup. Harus dapat menunjukkan dampak positif dari manfaat yang terdapat dalam suatu kebijakan.
- 3. Extent of change envisioned** (Tingkat perubahan yang diinginkan), besarnya perubahan yang hendak dicapai dalam bentuk sistem implementasi kebijakan dengan tolak ukur yang lebih tepat.
- 4. Site of desecision making** (Kedudukan pembuat kebijakan), menjelaskan di mana tempat pengambilan keputusan dari suatu program atau kebijakan yang akan dilaksanakan.

5. **Program implementor** (Pelaksana program), perlunya pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel karena akan mempengaruhi bagaimana kebijakan tersebut diterapkan.
6. **Resources committed** (Sumber daya yang dikerahkan), bahwa perlunya kebijakan ditopang dengan sumber daya yang memadai.

b. Context of Implementation, mencakup:

1. **Power, interest, and strategies of actors involves** (Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat), konteks implementasi seringkali bersifat krusial karena mempengaruhi lingkungan, sosial dan ekonomi di mana administratif itu dilakukan (Grindle 2017).
2. **Institution and regime characteristics** (Karakteristik institusi dan rezim), konteks implementasi Kebijakan dan keberhasilan implementasi suatu program tentunya perlu didukung oleh karakteristik dari lembaga yang sedang berkuasa.
3. **Compliance and responsiveness** (Kepatuhan dan daya tanggap), secara ideal birokrasi pemerintahan haruslah tanggap dalam melihat kebutuhan masyarakat agar dapat secara maksimal dalam hal pelayanan publik serta patuh terhadap tujuan yang telah ditentukan melalui kebijakan yang dibuat.

Dalam mengukur keberhasilan pada implementasi sebuah kebijakan dapat dilihat pada proses tercapainya hasil akhir (*outcomes*), yakni tercapai atau tidaknya harapan yang ingin dicapai. Grindle mengemukakan bahwa, di mana keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur melalui dua hal, yakni (Grindle, 2017):

- a. Terkait dengan prosesnya, apakah suatu pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan melihat pada aksi programnya..
- b. Tercapainya tujuan kebijakan, dengan melihat dua faktor, mencakup:
 - 1) Implementasi atau dampaknya kepada masyarakat baik individu ataupun kelompok,
 - 2) Tingkat perubahan yang ada dan juga penerimaan pada kelompok sasaran.

Electronic Government

Menurut *World Bank* mendefinisikan bahwa *E-Government* sebagai hal yang bertautan dengan pemanfaatan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet, dan komunikasi

bergerak) yang digunakan oleh institusi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan antara relasi pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya.

Dalam suatu kesempatan *United Nation Development Programme* (UNDP) mendefinisikan *E-Government* secara lebih sederhana, yaitu:

“E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies” (dalam Indrajit, 2002:2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan SMART IN PIRT

Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka mengagas inovasi SMART IN PIRT dalam menjawab tantangan dan persoalan yang dialami para pelaku UMKM terkait dengan sertifikasi produk usaha, industri pangan rumah tangga merupakan sistem produksi pangan yang menghasilkan nilai tambah dan berbagai keuntungan, dilakukan di rumah tangga perorangan dan pada umumnya tergolong sektor informal yang membutuhkan peran pemerintah dalam pengurusan perijinan sertifikat PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga).

Menurut Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka pada tahun 2018, sebanyak 270 Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) mengajukan permohonan sertifikat PIRT, tetapi terdapat 74 permohonan yang tidak dapat terlayani karena keterbatasan penyelenggaraan Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP). Dimana sertifikat PKP merupakan prasyarat yang dibutuhkan dalam pengurusan sertifikat PIRT selain sertifikat Laik Hygiene, sedangkan pelaksanaan PKP hanya maksimal 2 kali setiap tahun karena keterbatasan anggaran, sehingga untuk mengurus sertifikat PIRT membutuhkan waktu 6 bulan.

Bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan perlunya di dukung dengan dasar hukum atau regulasi yang jelas dalam pelaksanaan program, sebagai upaya mempermudah atau meningkatkan pelayanan perizinan/sertifikasi PIRT. Terkait petunjuk penggunaan dan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* SMART IN PIRT ini tercantum dalam Perbup No. 25 Tahun 2019 mengenai Petunjuk Penggunaan Aplikasi SMART-IN PIRT dalam Sertifikasi Pangan Industri Rumah Tangga di Kabupaten Bangka.

Menanggapi keluhan dari para pelaku UMKM inilah Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka berinovasi membuat sistem pelayanan berbasis *online* SMART-IN PIRT yang dapat memangkas waktu pengurusan sertifikat PIRT dari 6 bulan menjadi hanya 4-5 hari. Inovasi ini tentunya memberikan kemudahan dan berdampak positif bagi para pelaku UMKM dalam mendapatkan perizinan dalam berusaha dan memperluas peluang sehingga dapat meningkatkan perekonomian bagi para pelaku usaha. Tidak hanya bagi pengusaha hal ini juga memberikan dampak kepada masyarakat sehingga terciptanya jaminan rasa aman atas produk pangan yang beredar.

Akses terhadap inovasi SMART IN PIRT dapat melalui *website* <http://dinkes.bangka.go.id/> dan beberapa kegiatan bisa diikuti secara *online* seperti kegiatan penyuluhan keamanan pangan yang dilakukan secara *during* sehingga dapat dilaksanakan kapan pun dan di mana pun. Pemohon cukup mengikuti tahap-tahap yang telah ada sesuai SOP: mengerjakan modul PKP *online* sehingga dinyatakan lulus dan diterbitkan sertifikatnya, melakukan pembayaran pemeriksaan sampel pangan, pengambilan dan pemeriksaan sampel pangan hingga inspeksi kesehatan lingkungan IRTP oleh petugas kesehatan. Kemudian bagi sampel pangan dan lingkungan IRTP yang memenuhi syarat akan diterbitkan sertifikat *Laik Hygiene* dan PIRT melalui aplikasi yang bisa diprint secara *online* oleh pengusaha IRTP. Jika pelaku usaha merasa kesulitan ketika mengakses dan membutuhkan bantuan dalam pelayanan secara *online* telah tersedia *helpdeks* oleh Dinas Kesehatan pada *website* tersebut.

Hadirnya inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam membantu penerbitan perizinan berusaha para pelaku usaha memberikan dampak yang sangat signifikan, salah satu dampak yang sangat signifikan bisa dilihat dari total persentase penerbitan perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan kepada para pelaku usaha. Dampak yang signifikan tersebut bisa langsung terlihat dalam beberapa tahun setelah hadirnya inovasi aplikasi SMART IN PIRT.

Tabel 1. Rekapitulasi Penerbitan Sertifikat Pirt, Lh Dan Pkp
Periode Tahun 2018-2020

TAHUN	PENGAJUAN		PENERBITAN		YANG TIDAK TERLAYANI DALAM PENERBITAN		PERSENTASE (%)	
	PIRT DAN LH	PKP	PIRT DAN LH	PKP	PIRT DAN LH	PKP	PIRT DAN LH	PKP
2018	270	110	196	84	74	26	72,59	76,36
2019	215	92	215	92	0	0	100	100
2020	152	67	152	67	0	0	100	100

Tabel 1. Rekapitulasi Penerbitan Sertifikat PIRT, LH, dan PKP 2018-2020

(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka)

Table 2. Rekapitulasi Penerbitan Sertifikat Perbulan Sampai Dengan April 2021

TAHUN	PENGAJUAN		PENERBITAN		YANG TIDAK TERLAYANI DALAM PENERBITAN		PERSENTASE (%)	
	PIRT DAN LH	PKP	PIRT DAN LH	PKP	PIRT DAN LH	PKP	PIRT DAN LH	PKP
JAN	10	5	10	5	0	0	100	100
FEB	15	6	15	6	0	0	100	100
MARET	25	8	25	8	0	0	100	100
APRIL	13	4	13	4	0	0	100	100

Tabel 2. Rekapitulasi Penerbitan Sertifikat PIRT, LH, dan PKP perbulan Januari – April 2021

(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka)

Analisis Implementasi Kebijakan Grindle

Implementasi kebijakan publik memang tidak selalu sesuai harapan atau keinginan yang telah direncanakan pada tahap formulasi kebijakan yang mana tercantum dalam Peraturan Bupati Bangka Nomor 25 Tahun 2019, atau antara *goals* yang termaktub dalam visi dan misi, sehingga selalu terjadinya kesenjangan terhadap apa yang didesain dan apa yang terealisasikan. Sehingga

dalam menganalisis kasus ini peneliti menggunakan teori Implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle.

Dalam salah satu bukunya yang berjudul *Politic and Policy Implementation in the Third World* (1980). Grindle (1980:7) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel besar, yaitu variabel konten atau isi kebijakan (*content of policy*) dan variabel konteks implementasi (*context of implementation*).

a. Content of Policy, mencakup:

1. **Interests affected** (Kepentingan yang dipengaruhi), inovasi SMART IN PIRT didukung penuh oleh Pemerintah Kabupaten Bangka dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati No 25 Tahun 2019. Selain adanya wewenang dan kepentingan dari institusi Pemerintah Kabupaten Bangka dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka hadirnya kebijakan ini juga ikut dipengaruhi oleh kepentingan dari kelompok sasaran yaitu UMKM. Yakni adanya keluhan dari para pelaku UMKM terkait lamanya proses perizinan.
2. **Type of benefits** (Tipe manfaat), dalam Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2019, pada BAB 2 Maksud dan Tujuan pada Pasal 2 di jelaskan bahwa peraturan ini sebagai pedoman bagi masyarakat agar produksi pangan IRT dapat diakses secara during mulai dari tahap pendaftaran sampai pada pemberian sertifikat dan juga untuk meningkatkan pelayanan perizinan/sertifikasi PIRT, efisiensi waktu serta mempermudah pelaku usaha dalam membuat perizinan. Implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* ini memberikan tipe manfaat yang positif bagi para pelaku usaha yaitu efektif, efisien, cepat dan fleksibel. Beberapa manfaat lain yang didapat oleh pelaku usaha selaku kelompok sasaran adalah produk mereka mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Beberapa manfaat yang didapatkan diantaranya yaitu pelayanan yang cepat, peningkatan omset, akses pasar yang lebih luas dan terbukanya lowongan pekerjaan.
3. **Extent of change envisioned** (Tingkat perubahan yang diinginkan), aplikasi SMART IN PIRT dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka yang hadir pada tahun 2019 dimaksudkan untuk dapat memberikan perubahan dalam sistem atau tata cara penerbitan sertifikasi pangan bagi para pelaku UMKM. Beberapa perubahan yang ingin dicapai oleh Dinas Kesehatan seperti percepatan penerbitan sertifikat yang hanya dalam beberapa hari, juga

adanya transformasi perizinan bisa di lakukan secara online tanpa harus tatap muka dan bisa dimana saja sehingga jauh lebih efisien dan fleksibel.

4. ***Site of decision making*** (Kedudukan pembuat kebijakan), bahwa kedudukan dari Dinas Kesehatan selaku *stakeholders* dalam membuat inovasi kebijakan berbasis *e-government* berupa aplikasi SMART IN PIRT dalam mempermudah proses perizinan produk bagi UMKM di nilai tepat. Akan tetapi perubahan regulasi dari pusat/nasional berpengaruh besar terhadap kebijakan SMART IN PIRT di lokal dalam hal penerbitan izin usaha.
5. ***Program implementor*** (Pelaksana program), Pemerintah Kabupaten Bangka mendukung sepenuhnya berbagai instansi seperti Dinas Kesehatan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik, bentuk dukungan Pemerintah Kabupaten Bangka yakni berupa hadirnya Bupati Bangka Mulkan ketika kegiatan *launching* aplikasi SMART IN PIRT pada Mei 2019 lalu tentunya dengan regulasi dan anggaran dari daerah. Hal ini tentunya diperlukan suatu bentuk kerja sama atau saling dukung antar lembaga terkait agar pelaksanaan program dapat mencapai target-target atau luaran yang dicita-citakan bersama.
6. ***Resources committed*** (Sumber daya yang dikerahkan), ketersediaan kemampuan birokrat dan teknologi di dalam Dinas Kesehatan dalam mengoperasikan sistem cukup mempunyai dan menguasai serta tidak adanya kesulitan dari aparatur birokrat dalam melayani kelompok sasaran walaupun kendala hadir pada kelompok sasaran yang mayoritas ibu-ibu yang kurang atau masih gagap teknologi. suatu implementasi program atau pelayanan publik memiliki sumber daya manusia yang berkualitas karena kebijakan inovasi pelayanan publik yang berbasis digital atau *e-government* mempunyai tingkat kesulitan atau kerumitan yang bisa dibidang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, hal ini bisa diatasi dengan memiliki SDM yang unggul yang bisa diandalkan untuk dapat menyelesaikan suatu masalah.

b. *Context of Implementation*, mencakup:

1. ***Power, interest, and strategies of actors involves*** (Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat), hal ini tentunya memberikan efek terhadap keberhasilan implementasi kebijakan dari aplikasi SMART IN PIRT karena suatu program lahir dari suatu rencana para elit politik. Dalam hal ini hadirnya inovasi SMART IN PIRT adalah wujud dari cita-

cita Pemerintah Kabupaten Bangka, hal tersebut tercantum dalam salah satu misi dari Pemerintah Kabupaten Bangka tahun 2019-2023 yakni untuk mewujudkan suatu bentuk tata kelola pemerintahan yang bersih dan berdasarkan kecanggihan teknologi, misi tersebut menyebutkan “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Berbasis Teknologi Informasi”.

Akan tetapi perubahan regulasi yang terjadi dipusat melalui UU Cipta Kerja membuat kebijakan di daerah juga harus ikut berubah. Sehingga kebijakan inovasi SMART IN PIRT tidak lagi dapat digunakan hal ini menerangkan bahwa kurangnya strategi dari Pemerintah Kabupaten Bangka dan Dinas Kesehatan untuk dapat merumuskan suatu program yang berkepanjangan atau berkelanjutan sehingga formulasi dari SMART IN PIRT terkesan cepat dan terburu-buru dan hanya dibuat untuk sekedar mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.

Menurut Grindle (2017) kebijakan yang dibuat oleh pusat sering kali tidak sesuai dengan kepentingan dan kondisi yang ada dilokal atau daerah. Tentunya program dengan jangka panjang lebih susah jika dibandingkan dengan yang jangka pendek.

2. ***Institution and regime characteristics*** (Karakteristik insitusi dan rezim), Dinas Kesehatan dan Pemerintah Kabupaten Bangka telah bersinergi dan saling mendukung dalam perwujudan pelayanan publik bagi kelompok sasaran yang berkualitas. Serta melihat dari wawancara dengan para pelaku UMKM yang merasa kebijakan tersebut di rasa tepat dan sangat membantu dalam menjawab permasalahan lamanya penerbitan sertifikat izin edar atau PIRT. Pemerintah Kabupaten Bangka khususnya Dinas Kesehatan merupakan institusi yang memiliki karakteristik fleksibel, terbuka dan gemar melakukan inovasi dalam menjawab tantangan yang ada di masyarakat.
3. ***Compliance and responsiveness*** (Kepatuhan dan daya tanggap), dalam hal ketaatan dan respon oleh subjek kebijakan dapat dikatakan belum sepenuhnya dapat dijalankan baik dari aparatur birokrasi maupun dari kelompok sasaran. Diharapkan dapat sepenuh diakses oleh kelompok sasaran secara *online* tanpa harus datang ke kantor Dinas Kesehatan sehingga tidak lagi dilakukan secara manual akan tetapi kenyataannya tidak, faktor besar penyebabnya adalah gagap teknologi. Tingkat kepatuhan dan daya tanggap dari kelompok

sasaran yang pelaku UMKM belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan dari pembuat kebijakan walaupun kebijakan rasa sudah tepat, walaupun berbagai upaya untuk meningkatkan respon dan kepatuhan yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan seperti sosialisasi dan lain-lainnya.

Faktor Pendorong dan Penghambat

Dalam menganalisis masalah ini peneliti menggunakan beberapa faktor dari model pendekatan Implementasi Kebijakan dari Donald P. Warwick (1979). Menurut Donald P. Warwick dalam Syukur (1988) menyebutkan bahwa, dalam tahap implementasi program menurutnya ada dua kategori faktor yang bekerja dan mempengaruhi keberhasilan yaitu faktor pendorong (*facilitating conditions*) dan faktor penghambat (*impeding condition*). Adapun faktor-faktor pendorong yaitu: (a) *commitment of political leaders*, (b) *organizational capacity*, (c) *the commitmen of implementations*, (d) dukungan kelompok kepentingan. Sedangkan faktor-faktor penghambat yakni: (a)(*actors*), (b) komitmen atau loyalitas ganda, (c) kerumitan yang melekat pada proyek itu sendiri, (d) tingkat pengambilan keputusan yang terlalu banyak, (e) rotasi perubahan kepemimpinan.

a. Faktor Pendorong

- 1. *Commitment of political leaders*** (Komitmen pimpinan politik), Bupati Kabupaten Bangka dalam hal inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan memberikan dukungan sepenuhnya terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yakni SMART IN PIRT untuk mempercepat sertifikasi produk industri rumah tangga (PIRT) bagi pelaku UMKM. Serta beberapa inovasi *e-government* lain sehingga seringkali meraih penghargaan.
- 2. *Organizational capacity*** (Kemampuan organisasi), Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi SMART IN PIRT secara teknik melaksanakan dapat dikatakan cukup baik. Kepemilikan sumber daya seperti aparatur birokrasi yang kompeten dalam menjalankan sistem hasil dari inovasi kebijakan nilai terampil.
- 3. *Dukungan dari kelompok kepentingan***, dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yakni SMART IN PIRT di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka

tentunya sangat dipengaruhi oleh dukungan dari kelompok sasaran yakni pelaku UMKM itu sendiri.

b. Faktor Penghambat

- 1. Gagap teknologi**, hambatan ketika program dijalankan yaitu pelaku UMKM selaku kelompok sasaran kurang terampil dalam menggunakan aplikasi ini atau gagap teknologi, karena sebagian besar dari pelaku UMKM yang mengurus perizinan adalah ibu-ibu.
- 2. Transformasi regulasi dan integrasi**, dalam hal ini disahkannya Undang-Undang Cipta Kerja pada akhir tahun 2020 beserta turunannya menciptakan perubahan regulasi sampai pada tingkat daerah termasuk juga regulasi mengenai perizinan bagi UMKM. Dalam aturan turunan UU Cipta Kerja ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 7/2021 Tentang Kemudahan Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM.

Pada konsep daerah otonom tidak ada daerah tingkat, karena hal itu menggambarkan bahwa pemerintah daerah masih dalam genggamannya kekuasaan pemerintahan pusat. Sementara itu, untuk menjadi daerah istimewa merupakan pilihan karena fakta historis untuk memiliki pemerintahan sendiri akhirnya menjadi ambigu karena pada dasarnya negara kesatuan adalah sebuah rumah besar yang mewadahi berbagai daerah untuk menjadi satu atap dan tidak diperkenankan ada “negara” dalam negara kesatuan. Sehingga memunculkan kekuasaan yang besar pada kementerian terutama dalam urusan legislasi dan penunjukan kepala daerah (Jati, 2012).

Disahkannya Undang-Undang Cipta Kerja maka pemerintah daerah harus menerima suatu konsekuensi yaitu adanya produk hukum daerah yang bertentangan dengan undang-undang Cipta Kerja. Seperti tentang produk hukum daerah yang mengatur mengenai masalah perijinan yang bertentangan dengan regulasi ini. Sehingga memberikan dampak yaitu perubahan atau pelimpahan kewenangan dari pemerintah daerah menjadi milik pemerintah pusat. Dalam aturan turunan UU Cipta Kerja ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 7/2021 Tentang Kemudahan Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM.

Salah satu lembaga yang bertugas dalam mengawasi pangan olahan adalah Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). BPOM telah menerbitkan Peraturan Badan Pengawas

Obat dan Makanan RI Nomor 22 pada tahun 2018. Pada tahun 2021, Badan POM melakukan inovasi pelayanan *e-government* berupa aplikasi SPPIRT yang telah terintegrasi dengan OSS (*One Single Submission*) dari Kementerian Koordinator Perekonomian dan Investasi. Sehingga aplikasi SPPIRT ini dapat digunakan oleh para pelaku UMKM untuk mengajukan permohonan nomor PIRT dengan syarat sudah memiliki NIB yang telah didapatkan melalui sistem OSS (Badan POM RI, 2022).

Hadirnya regulasi baru ini tentunya berdampak langsung terhadap kebijakan SMART IN PIRT yang dibuat oleh Dinas Kesehatan pada tahun 2019. Pelayanan satu pintu yang terintegrasi dengan OSS yang dibuat oleh BPOM berupa aplikasi SPPIRT membuat aplikasi SMART IN PIRT tidak lagi bisa digunakan.

Hal ini disampaikan oleh Then Suyanti selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka, menyebutkan:

“Untuk saat ini sudah bagus cuma nanti kita menambahkan format saran saja, kemudian permasalahan selanjutnya adalah sistem yang OSS itu yah masih harus pusat, karena OSS itu produknya pusat, jadi produknya pusat itu setengah, hanya PIRT nya saja jadi dia tidak ngelink. Nah itu masalah kedepannya. Kalau untuk saat ini belum terlalu, karena saat ini kita masih menggunakan aplikasi kita nanti kedepan karena menggunakan OSS kedepannya harus di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (Wawancara 04 April 2022).

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa aplikasi SMART IN PIRT tidak terintegrasi dengan pusat dan penggunaannya mulai dikurangi atau bahkan tidak lagi bisa digunakan.

Hal senada juga disampaikan oleh Mujiono dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Bangka, menyebutkan:

“Sistem SMART IN PIRT yang ada di Dinas Kesehatan dapat kami bilang online pelayanannya masyarakat bisa mengakses sendiri tetapi sistemnya belum terintegrasi, karena untuk bisa terintegrasi dengan sistem yang ada di pusat itu tidak mudah. Karena ini merupakan buatan lokal” (Wawancara 08 Juni 2022).

Bahwasanya dari pernyataan-pernyataan tersebut inovasi dari Dinas Kesehatan yang berbasis *e-government* berupa SMART IN PIRT tidak dapat menyesuaikan dengan adanya perubahan regulasi atau bukan program yang didesain untuk jangka panjang serta ketidakmampuan aplikasi SMART IN PIRT untuk dapat terintegrasi ke sistem pusat juga merupakan masalah yang sangat serius. Padahal jika dilihat dari data angka persentase penerbitan sertifikat

yang di keluarkan oleh Dinas Kesehatan melalui aplikasi SMART IN PIRT memperlihatkan perubahan yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah hadirnya inovasi. Sehingga perlunya tahap perancangan yang lebih matang dan terperinci agar inovasi yang dibuat kedepannya lebih dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama dan tidak terkesan hanya formalitas dengan kata inovasi semata.

Hadirnya regulasi pusat yakni Undang-Undang Cipta Kerja serta berbagai turunannya yang bertujuan mempermudah perizinan, investasi, serta pengentasan kemiskinan dan menciptakan lapangan pekerjaan. Dibalik itu semua regulasi ini dan segala kewenangan yang melekat di dalamnya menimbulkan dampak negatif, terjadinya perombakan regulasi di daerah yang mana sebelumnya sudah berjalan baik seperti SMART IN PIRT sehingga perlu penyesuaian kembali terhadap masyarakat, pelimpahan kewenangan ke pusat berpotensi menciptakan obesitas kekuasaan dan tidak dapat mengoptimalkan kinerja aparatur birokrasi di daerah, serta segala bentuk keputusan di pusat dinilai kurang dapat mengakomodir kepentingan, aspirasi dan kepentingan masyarakat yang ada ditingkat lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi Terhadap Aplikasi SMART IN PIRT di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka”, maka dapat tarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan inovasi berbasis *e-government* yaitu aplikasi SMART IN PIRT cukup baik karena dinilai tepat dan memberikan perubahan yang cukup signifikan dalam jumlah penerbitan sertifikat PIRT.

Adapun luaran atau *outcomes* yang diharapkan dari suatu implementasi kebijakan seperti yang disampaikan Grindle yaitu memberikan dampak kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok dan memberikan perubahan serta dapat diterima oleh kelompok sasaran sudah terpenuhi dan terlaksana. Walaupun dalam penerapan atau implementasinya terdapat beberapa tujuan yang tidak tercapai, hal ini tentunya di pengaruhi oleh berbagai hal seperti regulasi antara pusat daerah dan integrasi serta beberapa faktor pendorong dan penghambat lainnya.

Saran yang disampaikan oleh penulis terkait dengan implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yakni aplikasi SMART IN PIRT dan berbagai inovasi-

inovasi serta kebijakan publik yang ingin di laksanakan perlunya melibatkan kelompok sasaran yang akan dituju untuk melakukan advokasi berupa jejak dengar pendapat (*bottom up*) serta memiliki manfaat serta tujuan yang jelas untuk dicapai dan juga perlunya kerja sama dengan berbagai lembaga, pihak swasta, dan masyarakat. Diperlukan juga edukasi dan sosialisasi yang masif baik secara *online* atau *offline* agar kelompok sasaran dapat menerima kebijakan yang dikeluarkan.

Berbagai inovasi-inovasi yang akan dihasilkan kedepannya diperlukan diskusi atau perancangan yang matang, hal ini harus diubah dengan dimulai dari proses penyerapan aspirasi hingga implementasi dan evaluasi. Agar berbagai kebijakan inovasi yang dibuat tidak terkesan hanya sekedar formalitas untuk mendapatkan penghargaan dan dapat diimplementasikan dalam jangka waktu yang panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. (1988). *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Alim, S., Nisa, A. K., & Hair, A. (2019). New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City. *Journal of Politics and Policy*, 95-108.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 66-77.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. (2020). *Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2019-2023*. Bangka.
- Badan POM RI. (2022). *Badan POM RI APLIKASI SPPIRT*. Retrieved from Badan POM RI APLIKASI SPPIRT: <https://sppirt.pom.go.id/Home>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistika Telekomunikasi Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangka. (n.d.). Kabupaten Bangka Dalam Bangka 2022.
- Bangka Pos. (2020, Desember Senin). *Pemerintah Kabupaten Bangka Berhasil Raih Penghargaan Inovation Government Award (IGA)*. Retrieved from [bangka.tribunnews.com: https://bangka.tribunnews.com/2020/12/21/pemerintah-](https://bangka.tribunnews.com/2020/12/21/pemerintah-)

[kabupaten-bangka-berhasil-raih-penghargaan-inovation-government-award-iga](#)

- BANGKAPOS. (2019, Mei Senin). *BANGKAPOS.COM*. Retrieved from bangka.tribunnews.com: <https://bangka.tribunnews.com/2019/05/20/permudah-perizinan-pangan-industri-rumah-tangga-dinkes-inisiasi-inovasi-smart-in-pirt>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. (2021). *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tahun 2020*. Sungailiat: Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka.
- Grindle, M. (2017). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak: Perpustakaan Nasional.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Tehnologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jati, W. R. (2012). Inkonsistensi Paradigma Otonomi Daerah di Indonesia: Dilema Sentralisasi atau Desentralisasi. *Jurnal Konstitusi*, 9-15.
- Junaidi. (2005). E-Government Dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 58.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Pemerintah Kabupaten Bangka. (2019, May 20). *Pemkab Bangka Lounching Aplikasi SMART-IN PIRT*. Retrieved from [bangka.go.id](https://www.bangka.go.id): <https://www.bangka.go.id/?q=content/pemkab-bangka-lounching-aplikasi-smart-pirt>
- Peraturan Bupati Bangka Nomor 25 tahun 2019 Tentang Penggunaan Aplikasi Smart-IN PIRT Dalam Sertifikasi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kabupaten Bangka . (2019).

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 Tentang Keamanan Mutu Dan Gizi Pangan. (n.d.).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. (2021).

Putri, K. A., & Amal, I. (2019). E-PERELEK: PENGUATAN PANGAN MELALUI INOVASI KEBIJAKAN BERBASIS MODAL SOSIAL DAN TEKNOLOGI DI KABUPATEN PURWAKARTA, JAWA BARAT. *SIMULACRA*, 65-73.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. (2020).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009)

The World Bank. (2015, May 19). *The World Bank*. Retrieved from e-Government: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>