

PRINSIP-PRINSIP DIGITALISASI LAYANAN INPASSING DOSEN NON-ASN LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH IX

PRINCIPLES OF DIGITALIZATION OF NON-ASN LECTURER INPASSING SERVICES REGION IX HIGHER EDUCATION SERVICE INSTITUTIONS

Nurahmad^{1*}, Frida Chairunisa², Lukman Samboteng³

¹ Universitas Handayani Makassar
email: nurahmad@handayani.ac.id

² Politeknik STIA LAN Makassar
email: fchairunisa@gmail.com

³ Politeknik STIA LAN Makassar
email: lukmansamboten@yahoo.co.id

Article History

Submitted: 16 September 2024

Review : 21 November 2024

Publish : 17 Desember 2024

Kata kunci (Keywords):

Inpassing (*Inpassing*);

Digitalisasi Layanan

(*Digitization of Services*);

LLDIKTI Wilayah IX

(*LLDIKTI Region IX*)

ABSTRAK

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX yang disingkat LLDIKTI Wilayah IX merupakan satuan kerja di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tuntutan ini oleh LLDIKTI Wilayah IX direspon dengan melakukan transformasi ke layanan digital salah satunya dalam hal layanan usul inpassing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis prinsip-prinsip digitalisasi layanan inpassing dosen non-ASN LLDIKTI Wilayah IX. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan inpassing dosen non-ASN LLDIKTI Wilayah IX telah efektif dalam aspek keefektifan, kesinambungan, efisiensi, dan akuntabilitas. Namun dari aspek keterpaduan, interoperabilitas, dan keamanan belum efektif dan dibutuhkan perbaikan dan pengembangan.

Abstract

Region IX Higher Education Service Institution, abbreviated as Region IX LLDIKTI, is a work unit within the Ministry of Education, Culture, Research and Technology which is required to provide the best service to the community. Region IX LLDIKTI responded to this demand by transforming to digital services, one of which is the inpassing proposal service. This research aims to determine and analyze the effectiveness of digitizing Region IX LLDIKTI non-ASN lecturer inpassing services. This research is categorized as descriptive qualitative research. The research results show that the implementation of digitalization of Region IX LLDIKTI non-ASN lecturer inpassing services has been effective in the aspects of effectiveness, continuity, efficiency and accountability. However, from the aspects of integration, interoperability and security it is not yet effective and requires improvement and development.

* Penulis Korespondensi
Email: nurahmad@handayani.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dalam hal penyelenggaraan administrasi publik ([Handoko, 2024](#)). Negara memiliki kewajiban memberi layanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam lingkup pelayanan publik yang hadir sebagai amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bahkan telah banyak peraturan yang mengatur tentang kinerja dan hasil yang akan dicapai sebagai bukti peningkatan minat dan kebutuhan akan kinerja pemerintah ([Pierre et al., 2024](#)). Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 mengamanahkan bahwa Birokrasi publik wajib memberi pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi aturan secara konsisten di mana aturan lebih tinggi mengendalikan yang lebih rendah merupakan ciri utama birokrasi modern yang juga diimplementasikan di Indonesia ([Sadik-Zada et al., 2022](#)).

Pelaksanaan pengukuran kinerja serta dianggap merupakan sesuatu hal yang sulit dicapai (Kettl, 2024). Namun kemudian secara konkret pelayanan publik dinilai oleh masyarakat sebagai suatu ukuran dalam menilai kinerja pemerintah. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk segera meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjadi harapan masyarakat. Langkah konkret pemerintah tertuang dalam kebijakan Kementerian Pemberdayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik ([Saputro, 2022](#)).

E-Government hadir salah satu tujuannya adalah agar pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan cepat. Inovasi pemerintah pada sektor publik melalui *e-government* demi tata kelola yang efektif, transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan warga negara dalam pelaksanaan pemerintahan ([Sheoran et al., 2023](#)). Saat ini, kerangka *e-government* telah diperluas hingga mencakup tanggung jawab pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi untuk memungkinkan inovasi dalam tata kelola ([Asianto et al., 2023](#)).

Kehadiran *e-government* memungkinkan pelayanan publik yang bisa diakses dalam kurung waktu 24 jam, kapanpun, dan dari manapun peminta layanan berada ([Megantoro et al., 2019](#)). Demi mengantisipasi lemahnya pelayanan publik, pemerintah telah mengusahakan peralihan aspek maupun fungsi pemerintahan konvensional dan menginisiasi peningkatan penggunaan teknologi, diantaranya melalui *e-government*.

E-government juga merupakan elektronikalisisasi layanan dari pemerintah kepada masyarakat dalam hal ini warga negara. *E-government* hadir memotong rantai birokrasi yang telah terbentuk sebelumnya ([Nasrullah, 2018](#)). Sebagai contoh dengan penerapan sistem informasi di Instansi Pemerintah misalnya pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Terintegrasi (Sipinter) pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX. Tujuan pimpinan LLDIKTI Wilayah IX

menghadirkan sistem informasi dalam memfasilitasi layanan publik adalah untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) serta pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, bahwa Lembaga LLDIKTI bertugas melakukan fasilitasi peningkatan mutu pengelolaan pendidikan tinggi. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX yang biasa disebut LLDIKTI Wilayah IX merupakan salah satu dari 16 (enam belas) LLDIKTI yang didirikan untuk memberi layanan sesuai tugas dan fungsinya. LLDIKTI Wilayah IX melayani 3 (tiga) provinsi di pulau Sulawesi yaitu: Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, dan Sulawesi Tenggara. LLDIKTI Wilayah IX memiliki lebih 40 (empat puluh) jenis layanan yang telah ditetapkan Standar Pelayanan Publiknya. Salah satu jenis layanan tersebut adalah layanan *inpassing*.

Inpassing diatur dalam Permendiknas Nomor 20 Tahun 2008 tentang Penetapan *Inpassing* Pangkat Dosen Bukan PNS. Layanan *inpassing* merupakan penyetaraan pangkat untuk dosen non PNS yang telah memiliki jabatan akademik dengan pangkat dosen PNS. *Inpassing* berfungsi sebagai alat untuk menentukan besarnya tunjangan profesi. Hal ini dilakukan untuk memberi perlakuan yang sama antara dosen non PNS dengan dosen PNS.

Dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Inpassing* Dosen Tetap Yayasan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang”, Atikah meneliti tentang kualitas pelayanan *Inpassing* Dosen Tetap Yayasan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang, dalam penelitian tersebut diketahui bahwa pelayanan *inpassing* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang membutuhkan durasi layanan yang lama dikarenakan layanan *offline* yang bersifat konvensional dan sumber daya yang terbatas ([Atikah, 2020](#)).

Berangkat dari penelitian tersebut, penulis kemudian melakukan pengamatan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX, tempat penulis berdomisili. Dari informasi awal yang kami peroleh demi meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mencegah penyebaran virus Covid-19, LLDIKTI Wilayah IX melakukan digitalisasi layanan atau inovasi layanan publik berbasis digital demi memberi solusi layanan pelayanan publik selama masa pandemi. Sejak Senin, 4 Januari 2021, LLDIKTI Wilayah IX telah menerapkan layanan berbasis daring. Layanan daring yang bernama Sipinter yang merupakan inovasi layanan publik berbasis digital LLDIKTI Wilayah IX diharapkan dapat mengganti dan meningkatkan layanan konvensional yang berbasis luring selama ini. Aplikasi Sipinter ini dapat digunakan oleh customer atau pelanggan untuk mengakses 46 (empat puluh enam) jenis layanan yang telah ditetapkan standar pelayanan publiknya oleh LLDIKTI salah satunya layanan *inpassing* dosen non ASN tersebut.

Layanan konvensional sebelum digunakannya aplikasi Sipinter selama ini dianggap kurang efektif dan efisien. Pada layanan inpassing dosen non ASN, layanan konvensional masih mengharuskan dosen yang bersangkutan untuk datang membawa berkas fisik ke LLDIKTI Wilayah IX. Hal ini sungguh tidak efisien dari waktu dan biaya, mengingat tugas dosen seharusnya melaksanakan tugas tri dharma perguruan tinggi dan tidak ditambah bebannya untuk membawa berkas usul layanan inpassing tersebut ke LLDIKTI Wilayah IX.

Penerapan aplikasi Sipinter dalam memfasilitasi layanan di LLDIKTI Wilayah IX, memungkinkan pelanggan atau dosen terlayani dengan hanya mengunggah berkas digital ke laman aplikasi Sipinter yang dapat diakses kapan dan di mana saja. Layanan *inpassing* dosen non ASN yang dulunya mewajibkan pelanggan membawa berkas fisik ke LLDIKTI Wilayah IX, sekarang dapat berproses tanpa harus meninggalkan rumah. Dosen hanya perlu memiliki kompetensi untuk mendigitalisasi berkasnya kemudian mengunggah berkas ke aplikasi Sipinter sebagaimana yang dipersyaratkan pada syarat layanan. Sipinter diharapkan dapat diakses oleh pengguna layanan LLDIKTI Wilayah IX dari mana saja dan kapan saja. Seperti dosen yang selama ini dari Pasangkayu di Sulawesi Barat, dari Soroako di Sulawesi Selatan, hingga dari Wakatobi di Sulawesi Tenggara, kini tidak perlu datang lagi menghabiskan uang, waktu, dan tenaga untuk membawa berkasnya untuk dapat dilayani usulan inpassing tersebut di LLDIKTI Wilayah IX. Semua layanan sudah bisa diakses dari rumah masing-masing dosen selama memiliki koneksi dengan internet.

Berdasarkan data awal yang diperoleh penulis dari Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX, diperoleh data yang menunjukkan bahwa di wilayah kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX terdapat dosen non ASN sebanyak 12.011 orang, dengan rincian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Dosen Non ASN LLDIKTI Wilayah IX

Jabatan Fungsional	Jumlah (orang)
Belum Memiliki Jabatan Fungsional (Tenaga Pengajar)	4.203
Asisten Ahli	3.955
Lektor	3.147
Lektor Kepala	671
Guru Besar (Profesor)	35
Total Jumlah Dosen Non ASN	12.011

Sumber: Data LLDIKTI Wilayah IX, 2023

Pengusulan inpassing dosen Non ASN untuk golongan III/c ke bawah diajukan usul penerbitan Surat Keputusan (SK) inpassing di LLDIKTI Wilayah IX sesuai dengan kewenangan atau pendelegasian kewenangan yang diberikan, sementara pengusulan kenaikan pangkat golongan

III/d ke atas masih harus diusulkan untuk pengajuan penerbitan SK inpassing tersebut di Biro Sumber Daya Manusia Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi karena bukan menjadi kewenangan LLDIKTI Wilayah IX untuk menetapkan.

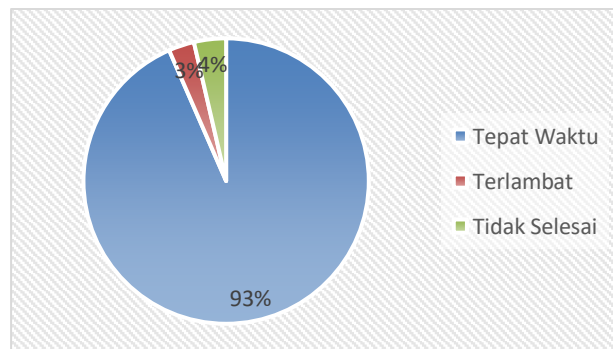
Pengusulan inpassing di LLDIKTI Wilayah IX oleh peneliti dianggap hanya mencakup inpassing ke golongan III/a, III/b, dan III/c. Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh, maka jumlah usul inpassing dosen non ASN pada LLDIKTI Wilayah IX untuk periode tahun 2018 sampai dengan 2022 ditunjukkan pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Data Usul *Inpassing* Dosen Non ASN

Inpassing	2018	2019	2020	2021	2022
III/a	101	34	194	21	24
III/b	705	1009	2428	622	777
III/c	19	47	64	30	32

Sumber: LLDIKTI Wilayah IX, 2023

Jumlah dosen yang akan mengajukan inpassing setiap tahun di LLDIKTI Wilayah IX tentunya akan selalu ada. Hal ini berbanding lurus jumlah dosen tetap yang memasuki usia pensiun dan rekrutmen dosen non ASN yang dilakukan oleh 260 Perguruan Tinggi Swasta yang ada di lingkup LLDIKTI Wilayah IX. Dengan penerapan layanan berbasis daring tentunya diharapkan akan memudahkan dosen atau pelanggan dalam melakukan pengurusan inpassing.



Gambar 1. Persentase Layanan Inpassing

Sumber : LLDIKTI Wilayah IX, 2022

Hasil evaluasi layanan LLDIKTI Wilayah IX sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1 di atas pada bulan Oktober tahun 2022 menunjukkan bahwa dalam pelayanan inpassing masih terdapat permasalahan layanan. Data evaluasi menunjukkan bahwa dari 673 usulan inpassing masih terdapat 25 (dua puluh lima) layanan yang terlambat dan dua puluh (20) yang belum selesai di tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat 45 usul dari 673 usulan yang belum terselesaikan sesuai standar pelayanan publik atau sekitar 7% dari keseluruhan layanan. Data ini termasuk atau terhitung jumlah usul yang terlambat karena kondisi lain dikarenakan kendala aplikasi Sipinter karena adanya *downtime* pada layanan. Aplikasi Sipinter juga belum bisa

meminimalisir kesalahan pengetikan atau inkonsistensi data pengguna atau dosen pada aplikasi inpassing dikarenakan aplikasi ini belum secara otomatis mengintegrasikan basis data pemohon dengan aplikasi pembuatan inpassing yang digunakan oleh pemroses mutasi kepegawaian LLDIKTI Wilayah IX.

Dari latar belakang di atas terlihat bahwa masih terdapat kendala yang timbul pasca penggunaan aplikasi Sipinter, sebagai bentuk digitalisasi layanan pada LLDIKTI Wilayah IX khususnya dalam hal pelayanan inpassing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis prinsip-prinsip digitalisasi layanan inpassing dosen non-ASN LLDIKTI Wilayah IX.

KAJIAN LITERATUR

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas dalam arti yang lain merupakan pencapaian target keluaran (*output*) (Kiwang et al., 2015). Tingkat efektivitas pengukurannya dapat dilakukan melalui kegiatan membandingkan rencana atau sasaran yang sebelumnya telah ditentukan dengan hasil yang kemudian dicapai. Apabila usaha atau hasil pekerjaan diperoleh tidak sesuai dengan perencanaan maka tentunya dinilai tidak efektif. Selanjutnya dapat dikatakan efektif bila pelaksanaan kegiatannya benar dan memberi keluaran yang bermanfaat (Prayogo, 2022).

Para pemimpin dunia berkompetisi dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakatnya. *E-government* menjadi pilihan mereka dalam meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitasnya dalam perwujudan *good governance*. Pemimpin Asia contohnya dalam survey *e-government* tahun 2016 telah memperlihatkan usaha pemanfaatan teknologi informasi. Ada pemimpin Republik Korea, Singapura, dan Jepang yang berturut-turut berada di posisi ketiga, keempat, dan kesebelas (Mariano, 2021).

Pada Indeks United Nations (UN) *e-government survey* 2022, kedudukan Indonesia berada pada peringkat 77 dalam hal kinerja pengembangan dan pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil tersebut merupakan pengakuan atas tren positif dari implementasi SPBE dan perwujudan digitalisasi layanan di Indonesia (Febriani et al., 2022).

SPBE di Indonesia untuk layanan publik telah difasilitasi penuh oleh pemerintah pusat dan daerah (Hamjen, 2023). Hal ini dapat terjadi karena *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diketahui biasa disingkat SPBE hadir sebagai sebuah konsep dalam pelayanan yang dianggap dapat memberi efektivitas dan efisiensi pada layanan yang lebih baik (Ibrahim et al., 2020). Namun SPBE dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuannya, apabila telah diatur berdasarkan prinsip *good governance* (Rusdy & Flambonita, 2023).

Sistem yang efektif merupakan suatu sistem yang dapat meningkatkan nilai tambah kepada

kelompok atau organisasi yang menggunakannya ([Sahfitri, 2012](#)). Dikatakan efektif kemudian apabila produktivitas hasil mengarah pada ketercapaian hasil kerja yang maksimal, dari segi kuantitas, kualitas, dan waktu yang memenuhi target ([Apriyansyah et al., 2019](#)).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur bahwa SPBE dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Efektivitas merupakan dukungan SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan melalui langkah optimalisasi pemanfaatan sumber daya. Efektivitas SPBE dinilai berhasil guna apabila dapat terlaksana sesuai dengan amanah ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Banyak hal tentunya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan sumber daya, sebagai contoh melalui upaya peningkatan kinerja pegawai melalui pelatihan ([Kurnia, 2024](#)).

Keterpaduan merupakan dukungan SPBE melalui pengintegrasian sumber daya. Tertuang dalam peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE Setidaknya ada empat layanan administrasi pemerintahan, yaitu layanan perencanaan dan penganggaran berbasis elektronik (*e-budgeting*), layanan kepegawaian berbasis elektronik (*e-kepegawaian*), layanan tata naskah dinas (*e-office*), dan layanan pengaduan publik berbasis elektronik. Selanjutnya menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE Kesinambungan merupakan perolehan SPBE yang berlanjut secara terencana, bertahap, dan berlanjut sesuai dengan perkembangannya. Oleh karena itu, agar SPBE dapat terlaksana secara efektif tentunya perlu melalui perencanaan strategis.

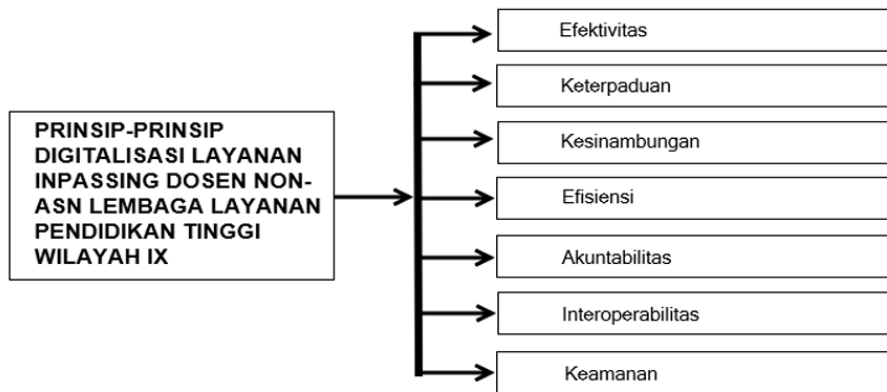
Lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE bawa efisiensi dapat didefinisikan sebagai suatu barometer keberhasilan suatu kegiatan maupun proyek dalam pencapaian hasil yang diharapkan yang penilaiannya berdasarkan jumlah biaya beserta sumber daya yang digunakan atau dikeluarkan. Maka, dengan adanya perbaikan dalam proses maka suatu kegiatan dapat dikatakan efisien sebagai contoh biayanya menjadi lebih murah atau terlaksana lebih cepat.

Akuntabilitas dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE merupakan transparansi fungsi dan pertanggungjawaban atas SPBE. Adanya kegiatan menunjukkan eksistensi dari suatu organisasi yang aktif. Demikian halnya penerapan SPBE di lingkup LLDIKTI Wilayah IX tentu membutuhkan adanya pertanggungjawaban penyelenggara sebagai salah satu wujud bentuk evaluasi.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE memberi definisi interoperabilitas sebagai koordinasi dan kolaborasi proses bisnis yang berhubungan dan sistem elektronik yang berhubungan dalam rangka saling tukar data, informasi, atau layanan SPBE. Pada prinsipnya interoperabilitas menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat berkomunikasi satu sama lain serta

saling tukar data dan informasi bersama sistem aplikasi lain dalam membentuk sinergi sistem.

Keamanan diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE sebagai ketertutupan informasi, kebulatan, ketersediaan, orisinalitas, dan kenirsangkalan sumber daya yang berkontribusi atas SPBE. Manajemen keamanan informasi dilaksanakan melalui sederetan proses yang mencakup penentuan ruang lingkup, penentuan pengampu, perencanaan, sokongan pengoperasian, evaluasi kinerja, dan perbaikan yang dilakukan terus menerus atas keamanan informasi dalam SPBE. Adapun kerangka model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Pendekatan ini memberikan gambaran melalui penjelasan secara rinci oleh para informan dan membandingkannya dengan data-data yang ada serta menelaah dokumen yang ada terkait prinsip-prinsip digitalisasi layanan inpassing di Lembaga Layanan pendidikan Tinggi Wilayah IX.

Pengumpulan data pada penelitian ini, di samping menggunakan studi kepustakaan atau telaah dokumen, pengamatan serta interview (wawancara) juga dilakukan peneliti kepada beberapa informan. Interview (wawancara) kepada informan dilakukan secara bebas untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya terkait Prinsip-prinsip Digitalisasi Layanan Inpassing Dosen Non ASN LLDIKTI Wilayah IX. Informan tersebut antara lain; 1) Kepala Bagian Umum LLDIKTI Wilayah IX; 2) Ketua Tim Sistem Informasi LLDIKTI Wilayah IX; 3) Orang Pemroses Mutasi Kepegawaian; 4) Petugas Unit Layanan Terpadu; 5) Dosen Non ASN pengusul inpassing; 6) Teknisi Inet; 7) Pegawai Pusdatin.

Wawancara dilaksanakan menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara yang telah disusun dan mengacu pada fokus penelitian dan defenisi operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Pedoman wawancara dibuat dengan pertanyaan-pertanyaan umum dan pertanyaan yang lebih detail. Tujuan peneliti adalah agar dihasilkan data yang akurat dan lengkap akan

informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Paradigma baru reformasi birokrasi selalu berubah dan berkembang dengan cepat mengikuti tuntutan dan perkembangan. Keinginan dalam harapan atas hadirnya birokrasi berkelas dunia, kemajuan dunia VUCA dan *triple disruption* yaitu hadirnya Era Milenial, Revolusi 4.0, sampai dengan Pandemi Covid-19 membawa tuntutan birokrasi yang adaptif terhadap perubahan-perubahan yang sangat cepat dan tidak statis.

Reformasi birokrasi sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dengan reformasi pelayanan publik digital. Pelayanan publik yang berbasis digital merupakan solusi atas harapan para pemangku kepentingan. Dengan demikian transformasi digital di lingkungan pemerintah termaku di lingkup Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) adalah merupakan suatu keniscayaan dengan adanya disrupsi digital. Disrupsi digital merupakan era yang kehadirannya merupakan dampak dari terjadinya inovasi dan perubahan besar-besaran yang fundamental diakibatkan dahsyatnya perkembangan teknologi digital, sehingga berdampak terhadap perubahan sistem yang terjadi di seluruh sektor dan lini di Indonesia maupun skala global.

Transformasi digital yang berakibat pada penyebarluasan informasi di ruang publik menjadi sesuatu yang masif, tidak dapat dikendalikan dan memiliki pengaruh yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan umat manusia. Transformasi digital ini memberi dampak atas kebijakan pemerintah, dengan kata lain hal tersebut merupakan pertanda kemudahan partisipasi masyarakat terhadap manajemen pemerintahan dan memberi pengawasan kinerja pemerintah. Ekosistem digital di Kemendikbudristek yang mencakup pengimplementasian berbagai aplikasi dalam percepatan pelaksanaan tugas pekerjaan para pegawai merupakan contoh dari pelaksanaan otomatisasi perkantoran. Ekosistem digital sangat terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

LLDIKTI Wilayah IX memiliki satu SPBE yang dapat menjembatani 46 (empat puluh enam) layanan publik yang ada. Aplikasi itu dikenal dengan Sistem Informasi Pelayanan Terintegrasi (Sipinter). Sipinter adalah portal yang mengintegrasikan seluruh layanan publik di LLDIKTI Wilayah IX.

Sipinter ini merupakan aplikasi yang didesain seumum mungkin dengan menyederhanakan dan menyeragamkan proses bisnis untuk dapat mengakomodir seluruh layanan dalam satu aplikasi sehingga lebih dinamis dalam menambah layanan baru dan memodifikasi layanan yang sedang berjalan. Kebutuhan terhadap aplikasi ini sangat membantu dalam mewujudkan pelayanan

yang memberikan kepastian prosedur, persyaratan dan tahapan proses secara *realtime*. Untuk memastikan kesesuaian kebutuhan, aplikasi ini telah dilengkapi dengan survei kepuasan pelanggan.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Aturan ini merupakan payung hukum sekaligus pendorong percepatan penerapan SPBE. Salah satu kebijakan yang penting dalam regulasi ini dapat dilihat pada Pasal 2 ayat 1 yang berbunyi bahwa SPBE dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Sebagai sebuah payung hukum untuk implementasi SPBE di Indonesia, maka LLDIKTI Wilayah IX juga dapat dilihat digitalisasi layanannya menggunakan prinsip-prinsip pada aturan tersebut.

Efektivitas

Data pada aplikasi Sipinter LLDIKTI Wilayah IX per 12 September 2023 menunjukkan bahwa jumlah usulan inpassing selama periode tahun 2023 adalah sejumlah 645 usulan inpassing dengan jumlah keterlambatan 31 usulan yang mengalami keterlambatan dan 7 orang pengusul mengatakan tidak puas. Adanya pengusul yang menyatakan tidak puas terhadap layanan kemudian membuat Peneliti melakukan interview kepada Dosen Non ASN yang bersangkutan. Seorang dosen berinisial AZ mengatakan bahwa:

“Secara umum digitalisasi layanan ini sudah baik dan sangat membantu kami sebagai dosen untuk melakukan pengajuan usulan yang tidak mesti harus datang ke LLDIKTI Wilayah IX serta tetap dapat melaksanakan kewajiban utama kami sebagai dosen di kampus. Saya melihat ada kekurangan antara lain belum punya panduan seperti video tutorial yang up to date padahal itu sangat penting, pilihan daftar masih harus discrolling dan dicek satu per satu yang mungkin akan lebih baik kalau dibuat dalam bentuk tampilan seperti kotak-kotak untuk setiap layanan yang berisi deskripsi singkat atas layanan tersebut. Kekurangan lain adalah sulitnya menemukan informasi atau mengadakan ketika terdapat kendala terkait aplikasi ini, karena tidak terdapat semacam video tutorial yang dapat memandu saya menggunakan aplikasi ini ataupun contact whatsapp yang dapat saya hubungi, selanjutnya kami belum dimungkinkan melihat antrian berkas sehingga bisa saja ada orang lain yang baru mengajukan namun duluan dilayani oleh pihak LLDIKTI Wilayah IX, aplikasi ini juga belum terintegrasi dengan aplikasi lain di LLDIKTI Wilayah IX sehingga data masih harus diinput secara manual satu persatu yang memungkinkan kesalahan pengetikan atau berbeda dengan data saya di aplikasi LLDIKTI Wilayah IX yang lain, mungkin aplikasi ini telah dibuat dengan perencanaan yang baik tapi saya melihat pada bagian interface masih sangat sederhana, tutorial tersembunyi, tidak update, dan belum lengkap”.

Oleh Kepala Bagian Umum Bapak Syahrudin, S.T., M.M. disampaikan bahwa:

“Sipinter merupakan aplikasi yang didesain seumum mungkin dengan menyederhanakan dan menyeragamkan proses bisnis dalam mengakomodir seluruh layanan dalam satu aplikasi sehingga lebih dinamis dalam menambah layanan baru dan memodifikasi layanan yang sedang berjalan. LLDIKTI Wilayah IX sangat membutuhkan aplikasi dalam mewujudkan pelayanan yang memberi kepastian”.

Keterpaduan

Hasil wawancara dengan Bapak Ali Isra, S.Kom, M.M, M.T., diperoleh informasi bahwa:

“Bahwa dibutuhkan tambahan infrastruktur dan anggaran perawatan untuk implementasi perencanaan yang telah dibuat sebelumnya dan mengoptimalkan SPBE yang ada, namun hal itu belum dapat diwujudkan, tim kami juga butuh diberikan pelatihan untuk peningkatan SDM untuk dapat mengeksekusi semua perencanaan yang telah dibuat”.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh narasumber dari Dosen bahwa Pimpinan LLDIKTI Wilayah IX terlihat komitmennya dengan penggunaan aplikasi Si Pinter dalam memfasilitasi layanan yang ada. Dengan demikian komitmen ini menjadi faktor pendukung keberhasilan penerapan SPBE ini. Penerapan aplikasi ini dalam memfasilitasi 46 layanan yang ada sejak tahun 2020 sampai dengan sekarang telah menjadi bukti komitmen pimpinan lembaga ini dalam hal digitalisasi layanan.

Hal ini didukung oleh yang disampaikan oleh Kepala Bagian Umum Bapak Syahrudin, S.T., M.M. mengatakan bahwa:

“Pimpinan LLDIKTI Wilayah IX telah komitmen untuk mengembangkan layanan berbasis Digital, meskipun dalam beberapa hal belum sesuai dengan standar SPBE sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, namun aplikasi Si Pinter ini telah digunakan sejak tahun 2020 oleh para pengguna layanan. Pimpinan juga telah lama memberi arahan agar setiap aplikasi di LLDIKTI Wilayah IX dapat saling terkoneksi dan terpadu sehingga tidak ada perbedaan data antar satu aplikasi dengan aplikasi yang lain”.

Kesinambungan

Seluruh Dosen yang diwawancarai peneliti menginginkan agar layanan berbasis digital khususnya inpassing ini dapat terus dipertahankan dan diimplementasikan. Seperti yang disampaikan Dosen yang berinisial SH yang bertugas di Kabupaten Sidenreng Rappang bahwa:

“Betul bahwa digitalisasi layanan yang dikembangkan di LLDIKTI Wilayah IX menggunakan aplikasi Sipinter dalam layanan Inpassing telah sesuai kebutuhan namun masih harus terus dikembangkan dan diperbaiki yang selanjutnya dapat terus diimplementasikan untuk memudahkan dosen dalam mengakses layanan”.

Selain itu Dosen berinisial AZ yang juga memberi saran bahwa:

“Sebaiknya digitalisasi layanan ini tetap dapat diimplementasikan terus, namun implementasinya bisa lebih baik lagi. Agar ada video tutorial dan terlihat time response-nya”

Adanya digitalisasi layanan dan SPBE yang dibangun di LLDIKTI Wilayah IX yang didalamnya termasuk layanan usulan inpassing, sebenarnya memang merupakan tuntutan pelayanan yang harus diwujudkan LLDIKTI Wilayah IX. Menurut Ali Isra, S.Kom, M.M., M.T. bahwa target utama proses digitalisasi layanan ini adalah untuk memenuhi salah satu Indeks Kinerja Utama (IKU) LLDIKTI Wilayah IX yaitu memberikan kepuasan pada pelanggan dengan menghadirkan layanan yang mudah dan memberi kepastian hukum.

Studi dokumen yang dilakukan pada IKU LLDIKTI Wilayah IX ini, yang ternyata sejalan

dengan pelaksanaan SPBE di LLDIKTI Wilayah IX. Ditinjau dari Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3/M/2021 tanggal 21 Januari 2021 tentang Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, diketahui bahwa pada IKU 1 LLDIKTI Wilayah IX adalah keunggulan layanan dalam hal ini persentase layanan LLDIKTI yang tepat.

Efisiensi

Hasil wawancara dengan dosen berinisial AN dari Sulawesi Barat adalah sebagai berikut:

“Sekarang ini dengan pelayanan inpassing berbasis digital di LLDIKTI Wilayah IX jauh lebih efisien dari sebelumnya, saya menyampaikan begitu karena saya membandingkan dulu teman saya harus menyiapkan biaya perjalanan dari Mamuju ke Makassar untuk mengurus inpassing, setelah sampai di Makassar tinggal di penginapan selama 2 hari, biaya transport dari penginapan ke LLDIKTI Wilayah IX, dan biaya fotokopi dan legalisir berkas. Sampai di LLDIKTI Wilayah IX, syukur kalau kami bisa bertemu dengan petugas yang menangani, setelah bertemu juga tidak selesai dalam satu hari, jadi kami harus kembali lagi ke Mamuju karena kami harus melaksanakan tri dharma, nanti bulan berikutnya kembali lagi ke makassar untuk menanyakan SK Inpassing tersebut ke pelaksana.”

Wawancara terpisah dilakukan ke Bapak Syahrudin, S.T., M.M. selaku Kepala Bagian LLDIKTI Wilayah IX, dan disampaikan oleh yang bersangkutan bahwa:

“Sejak penggunaan aplikasi ini, tentunya akan lebih efisien bagi para pengguna layanan karena mereka tidak perlu selalu datang di LLDIKTI Wilayah IX untuk mengajukan usulannya seperti usulan inpassing ini, mereka tetap dapat melaksanakan tri dharma perguruan tinggi di kampus dan SK Inpassing yang bersangkutan tetap berproses dan bisa terbit sesuai standar layanan. Begitupun kami sebagai pimpinan di LLDIKTI Wilayah IX, dapat memberi pelayanan di mana saja dan kapan saja, dan SK tersebut tidak lagi harus dicetak di kertas dan dibawa ke kami untuk ditandatangani”.

Pengamatan peneliti sendiri menunjukkan bahwa SK inpassing yang terbit telah berbentuk dokumen elektronik yang telah ditandatangani digital. Kelengkapan dokumen persyaratan pengajuan inpassing ini juga hanya hanya mempersyaratkan pengunggahan dokumen digital.

Akuntabilitas

LLDIKTI Wilayah IX dalam dua tahun terakhir mampu membuktikan peningkatan nilai signifikan terhadap nilai hasil evaluasi akuntabilitas kinerjanya. Pada tahun 2022 berhasil meraih predikat BB dan pada tahun 2023 penilaiannya menjadi A.

Dari seluruh narasumber yang diwawancarai menilai bahwa pengelolaan aplikasi ini telah akuntabel dengan kejelasan prosedur, namun oleh 80% dari keseluruhan narasumber yang diinterview peneliti mengatakan tidak pernah diundang untuk mengikuti sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipinter.

Namun sebagaimana pengamatan peneliti, bahwa telah pernah ada surat edaran dibuat untuk mengikuti kegiatan zoom sosialisasi tersebut pada tahun 2020. Sebagai bukti bahwa pada tanggal

5 Februari 2020 telah ada konten pada kanal youtube LLDIKTI Wilayah IX yang menunjukkan bahwa sosialisasi ini telah pernah dilakukan.

Interoperabilitas

Menurut Bapak Ali Isra, S.Kom,M.M.,M.T. selaku Ketua Tim Sistem Informasi di LLDIKTI Wilayah IX, bahwa:

“Bahwa terkait interoperabilitas, baru single on pada saat login, dan baru 2 layanan dari 46 layanan tersebut yang telah terintegrasi, untuk keseluruhan integrasi penuh antar basis data di SPBE LLDIKTI belum terlaksana begitupun dengan konektivitas masing-masing bisnis proses masih terus diupayakan. Kami berharap nanti ketika seluruh aplikasi di mikro servisnya telah terbangun seperti halnya aplikasi inpassing maka setiap mikro servisnya dapat bertukar data dan informasi. Aplikasi ini telah menggunakan basis data namun belum sepenuhnya, tabel pelanggan belum dikaitkan dengan aplikasi yang berjalan”.

Sebagaimana hasil wawancara di atas, setelah peneliti mengamati aplikasi Sipinter yang dimaksud. Bahwa aplikasi ini memang telah dibuat untuk mengintegrasikan pelayanan publik yang ada di LLDIKTI Wilayah IX namun aplikasi ini memang masih perlu dikembangkan untuk dapat mengintegrasikan semua data dan konektivitas di masing-masing layanan. Secara eksternal data belum bisa terkoneksi dengan aplikasi-aplikasi di level eselon 1, Kementerian, ataupun Satuan Kerja, dan Kementerian Lembaga Lainnya. Koordinasi antar tim kerja telah berjalan melalui mekanisme rapat tim kerja yang dilaksanakan minimal sekali dalam sebulan.

Dari hasil pengamatan langsung peneliti bahwa telah dibuat dua buah micro services. Kedua *micro services* ini telah berjalan namun 42 *micro services* lain yang direncanakan belum berhasil dikembangkan. Beberapa informasi yang peneliti peroleh bahwa beberapa aplikasi yang dikembangkan selama ini, untuk pengembangannya masih harus melibatkan pihak eksternal dalam pengembangan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan keterbatasan kualitas SDM LLDIKTI Wilayah IX dalam hal pengembangan aplikasi terintegrasi yang diharapkan.

Keamanan

Hasil wawancara dengan Bapak Ali Isra, S.Kom., M.M., M.T. selaku Ketua Tim Sistem Informasi, bahwa:

“Aplikasi Sipinter atau SPBE yang mendukung layanan Inpassing dan dapat diakses selama 24 jam di luar jam layanan serta belum memiliki sistem keamanan, atau dengan kata lain apabila ditinjau dari segi keamanan maka Aplikasi Sipinter ini masih jauh dari ideal baik dari infrastruktur dan software yang dimiliki belum diuji atau pain test. Panduan untuk pengamanan sistem belum ada dan kontrol akses atau kebijakan keamanan yang diterapkan baru sebatas otp layanan yang hanya bisa diakses melalui email atau aplikasi whatsapp Dosen atau peminta layanan, data yang diminta hanya sesuai kebutuhan penerbitan SK, yang bisa akses data hanya penanggung jawab layanan, dan akhir tahun 2023 ini telah ada penerapan logout otomatis menggunakan bantuan plugin inactive log out. Sejauh ini yang dapat mengakses data pribadi Dosen Non ASN pada aplikasi untuk layanan inpassing hanya satu orang Pelaksana atau Back Office, Kepala Bagian Umum, Kepala LLDIKTI Wilayah IX, dan admin sipinter. Namun memang belum diwajibkan untuk

semua pelaksana yang dapat mengakses data di Sipinter untuk menandatangani surat pernyataan atau pakta integritas untuk pengamanan data pengusul. Sejauh ini juga tidak ada jaminan sistem tidak dapat diretas atau disalahgunakan karena kami juga belum mengetahui terkait standar keamana ataupun ISO terkait SPBE ini. Untuk pelanggan juga belum disiapkan akun dan email khusus dengan aplikasi ini. Walaupun belum dilakukan evaluasi dan perbaikan keamanan SPBE secara berkala di LLDIKTI Wilayah IX, namun kami mengetahui dari aspek keamanan aplikasi belum memadai sehingga kami menunggu kebijakan anggaran sambil menunggu migrasi ke PDN yang menjadi program Kementerian Komunikasi dan Informatika”.

Pengamatan dari peneliti menunjukkan bahwa aspek kewanamanan pada SPBE dalam hal ini aplikasi Sipinter untuk pelayanan inpassing ini masih sangat lemah dan masih perlu dilakukan perbaikan. Hal ini terlihat dengan tidak adanya panduan pengamanan SPBE yang dimiliki. LLDIKTI Wilayah IX belum memperhatikan aspek keamanan dari aplikasi Sipinter yang telah dibuat padahal aplikasi ini berisi data pribadi pengguna aplikasi dan dokumen unggahan pengguna.

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini bila ditinjau dari penerapan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan adalah sebagai berikut:

Efektivitas

Komitmen pimpinan LLDIKTI Wilayah IX terlihat dari hadirnya aplikasi Sipinter ini dalam memfasilitasi layanan inpassing bagi pengguna. SPBE ini telah tersedia di LLDIKTI Wilayah IX sejak tahun 2020. Aplikasi ini dibuat sebagai transformasi layanan atas layanan konvensional yang berjalan sebelum aplikasi ini dibuat. Data tahun 2023 menunjukkan sebanyak 95,2% dari 645 usulan inpassing telah diproses tepat waktu di LLDIKTI Wilayah IX dan hanya terdapat 4,8% dari 645 usulan yang mengalami keterlambatan. Hal ini menunjukkan bahwa persentase efektivitas penggunaan aplikasi Sipinter telah bernilai sangat baik dan berhasil guna sesuai Amanah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Demi lebih meningkatkan hasil guna aplikasi khususnya untuk layanan inpassing sebagaimana diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, maka sangat perlu aplikasi Sipinter dibuatkan sebuah tutorial aplikasi yang bersifat kekinian atau sesuai perkembangan agar semua pengguna mudah untuk menggunakannya. Sosialisasi perlu diperbanyak dan tidak hanya dilakukan sekali apalagi apabila aplikasi ini selalu dilakukan updating. Dokumen persyaratan pada aplikasi juga perlu segera dilengkapi agar tidak terjadi kesalahan yang berulang saat penguploadan sehingga mengakibatkan waktu layanan bertambah. Ruang obrolan yang memungkinkan komunikasi dua arah dalam hal pengiriman dan penerimaan

pesan secara *real-time* terhadap keluhan juga diperlukan (Ergazakis et al., 2011).

LLDIKTI Wilayah IX, juga perlu mengevaluasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh petugas helpdesk LLDIKTI Wilayah IX dan menambah penanggung jawab pada helpdesk agar terdapat pembagian tugas untuk cepat merespon kendala yang dihadapi pengguna. Kalau dilihat pada teknis aplikasi Sipinter memang belum sempurna dan membutuhkan perbaikan dan perawatan aplikasi secara berkala. Adanya keterlambatan yang diakibatkan oleh kelalaian pengelola atau penanggung jawab juga tentunya bisa saja terjadi sehingga memang diperlukan evaluasi berkala oleh pimpinan LLDIKTI Wilayah IX.

Sesuai dengan pembahasan tersebut di atas maka dengan persentase keberhasilan sebanyak 95,2% usulan inpassing yang dilayani tepat waktu dan tersisa 4,8% dari 645 usulan yang belum pada tahun 2023 yang belum maka Digitalisasi layanan ini oleh peneliti dikatakan telah berhasil guna sesuai Amanah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Keterpaduan

Bahwa pembangunan dan pengembangan aplikasi Sipinter yang bersifat *Single Sign On* (SSO) yang dimaksudkan untuk penggunaan secara bersama dalam mengakses layanan berbagai pakai dalam hal layanan kepegawaian, sumber daya perguruan tinggi, akademik dan kemahasiswaan, kelembagaan, sistem informasi, pemantauan dan evaluasi, keuangan dan pengaduan pelayanan publik telah sejalan dengan Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Rencana integrasi data untuk 46 micro services yang telah direncanakan sejak tahun 2021 dengan *Single Sign On* baru terlaksana untuk 2 buah micro services yang telah dibuat. Hal tersebut menunjukkan bahwa baru 4,35% dari 46 layanan yang ada, yang telah memiliki *micro services* dan memiliki basis data terintegrasi. Dengan kata lain masih terdapat 95,65% layanan yang belum memiliki *micro services* dan juga basis data termasuk didalamnya *micro services* untuk layanan inpassing. Maka apabila mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menunjukkan bahwa penilaian dari segi keterpaduan menunjukkan aplikasi Sipinter masih sangat rendah.

Sesuai dengan pembahasan tersebut di atas dengan capaian nilai keterpaduan layanan dan pembuatan *micro services* pada aplikasi *Single Sign On* hanya sebesar 4,35% dari 46 layanan yang ada atau dengan kata lain masih terdapat 95,65% layanan yang belum memiliki *micro services* dan terintegrasi dengan aplikasi *Single Sign On* LLDIKTI Wilayah IX dengan sendirinya menunjukkan keterpaduan data pada aplikasi Sipinter LLDIKTI Wilayah IX masih belum sesuai ketentuan yang di atur dalam ketenuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Kesinambungan

Capaian nilai AKIP yang bernilai A sebagai bukti bahwa perjanjian kinerja Kepala dan Indeks Kinerja Utama (IKU) LLDIKTI Wilayah IX yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3/M/2021 tanggal 21 Januari 2021 tentang Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi telah terlaksana dengan baik.

LLDIKTI Wilayah IX terus berusaha menjaga capaian IKU LLDIKTI Wilayah IX yang IKU 1 nya adalah keunggulan layanan yakni persentase layanan yang tepat waktu. Dengan demikian dari segi komitmen dan kebijakan tentunya kesinambungan implementasi digitalisasi layanan termasuk didalamnya untuk usulan inpassing tentunya akan terus dijaga dan ditingkatkan. Hal tersebut telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak LLDIKTI Wilayah IX ketika ingin menjaga kesinambungan SPBE, sebagaimana diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE bahwa meskipun LLDIKTI Wilayah IX telah menggelontorkan banyak anggaran untuk pengembangan aplikasi dan pelayanan publik, namun LLDIKTI Wilayah IX, namun anggaran tersebut belum cukup untuk pengadaan infrastruktur, biaya perawatan, dan peningkatan kompetensi teknis pelaksana yang bertugas mengawal kesinambungan aplikasi ini.

Pimpinan LLDIKTI Wilayah IX optimis bahwa implementasi digitalisasi layanan LLDIKTI Wilayah IX ini akan berkesinambungan melihat kesesuaian amanah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE ini dengan rencana strategis organisasi, IKU LLDIKTI Wilayah IX, Perjanjian Kinerja, dan Komitmen Pimpinan LLDIKTI Wilayah IX. Hal tersebut tentunya akan mendukung implementasi digitalisasi berkelanjutan di LLDIKTI Wilayah IX.

Efisiensi

Implementasi Digitalisasi Layanan pada aplikasi inpassing terbukti dapat menghemat biaya puluhan juta pada LLDIKTI Wilayah IX dengan berkurangnya belanja kertas, bolpoin, tinta stempel dan tinta print. Selain itu dengan kemampuan akses yang ada dapat memungkinkan pelayanan di mana saja, sehingga pimpinan organisasi yang berada di luar daerah misalnya dapat tetap memenuhi kewajiban dalam memberi pelayanan.

Pengguna layanan juga mengakui bahwa layanan inpassing berbasis digital dengan penggunaan aplikasi Sipinter ini jauh lebih efisien daripada layanan konvensional yang pernah ada. Dosen dari tempat penugasan yang jauh seperti mamuju tidak perlu lagi menyiapkan biaya perjalanan dari Mamuju ke Makassar untuk mengurus inpassing, juga tidak perlu menyewa penginapan selama 2 hari, tidak ada lagi biaya transport dari penginapan ke LLDIKTI Wilayah

IX, begitupun tidak perlu lagi menyiapkan biaya fotokopi dan legalisir berkas karena semua dokumen yang diupload telah berbentuk digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan inpassing LLDIKTI Wilayah IX telah berlangsung dengan sangat efisien baik bagi pengguna layanan maupun bagi LLDIKTI Wilayah IX sendiri dan telah sesuai dengan amanah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Akuntabilitas

LLDIKTI Wilayah IX dalam dua tahun terakhir mampu membuktikan peningkatan nilai signifikan terhadap nilai hasil evaluasi akuntabilitas kinerjanya. Pada tahun 2022 berhasil meraih nilai AKIP predikat BB dan pada tahun 2023 penilaiannya menjadi A.

Akuntabilitas kinerja diketahui sebagai garda terdepan dalam penilaian tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pertanggungjawaban pengelolaan anggaran negara dalam memberi pelayanan publik yang optimal kepada pengguna layanan. Birokrasi yang berorientasi hasil (*outcome*) merupakan titik berat dalam penilaian kinerja meninggalkan cara pandang orientasi kerja (*output*) (Lunga, et. al, 2021). Sehingga dengan penilaian A atau memuaskan yang diberikan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan bentuk pengakuan kepada LLDIKTI Wilayah IX sebagai unit kerja yang telah dapat memimpin perubahan dalam mewujudkan pemerintahan berorientasi hasil, karena pengukuran kinerja telah dilakukan sampai ke level eselon 4/Pengawas/Subkoordinator. Nilai tersebut adalah penilaian dari pihak eksternal dan berwenang yang diperoleh karena adanya dukungan dan komitmen pimpinan Lembaga ini dalam hal mendorong terlaksananya akuntabilitas penyelenggaraan di setiap pelaksanaan kegiatan pada LLDIKTI Wilayah IX.

Evaluasi tahun juga dilakukan dengan pelaksanaan rapat kerja tahunan. Namun sebelum melaksanakan rapat kerja, dilakukan dulu Pra Rapat Kerja untuk persiapan pemantapan bahan laporan yang akan dibawa masing-masing tim kerja ke Rapat Kerja LLDIKTI Wilayah IX.

Studi dokumen yang dilakukan oleh penulis, sejauh ini baik melalui aplikasi SPAN Lapor, aduan melalui aplikasi internal LLDIKTI Wilayah IX, hasil pemeriksaan tahunan Badan Pemeriksa Keuangan tahun 2023, dan dokumen tindak lanjut hasil pemeriksaan Inspektorat Jenderal, tidak ditemukan satupun laporan terkait pelayanan inpassing setelah penggunaan aplikasi ini.

Dari hasil pembahasan tersebut dapat dikatakan memuaskan selaras dengan nilai AKIP dari sisi akuntabilitas Digitalisasi Layanan LLDIKTI Wilayah IX dalam hal kepatuhan atas ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Interoperabilitas

Sekaitan dengan interoperabilitas ini, ketentuan Pasal 27 Peraturan Presiden tentang SPBE tentang adanya pusat data nasional yang akan digunakan berbagi pakai oleh instansi pusat dan pemerintah daerah, dan saling terhubung akan membantu interoperabilitas sistem yang ada di setiap Instansi di Indonesia. Hal tersebut mengingat kewenangan Satuan Kerja seperti LLDIKTI Wilayah IX untuk membangun sebuah aplikasi yang dapat berbagi data dengan instansi lain tentunya akan sulit untuk dipaksakan tanpa adanya regulasi yang mengatur dan Instansi yang memiliki kewenangan lebih untuk mengkoordinir. Mengingat interoperabilitas dengan aplikasi eksternal pada aplikasi Sipinter LLDIKTI Wilayah IX ini faktanya terkendala dengan terbatasnya akses *service* ke sistem-sistem eksternal. Ketidaksamaan struktur data, tipe data, dan format data juga yang berbeda juga akan menghambat proses integrasi dengan aplikasi eksternal.

Pimpinan LLDIKTI Wilayah IX telah berusaha meningkatkan performa dan kolaborasi antar proses bisnis dalam layanan berbasis *Single Sign On*. Namun, rumitnya pembangunan dan mengembangkan proses bisnis dan antar sistem elektronik dalam rangka pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE menjadi kendala tersendiri untuk diwujudkan oleh SDM LLDIKTI Wilayah IX sendiri.

Pada akhirnya rapat-rapat koordinasi yang rutin yang dibangun tidak terlalu efektif dengan tidak adanya implementasi atas rumusan rapat yang telah disepakati. Sebagai contoh berulang kali dalam rapat koordinasi disepakati rumusan untuk kolaborasi bisnis proses dan memungkinkan pertukaran data antara aplikasi yang dimiliki tim kepegawaian, data pada tim sumber daya perguruan tinggi, dan tim keuangan namun sampai penelitian ini dilakukan hal tersebut belum terlaksana.

Dari hasil pembahasan tersebut terlihat bahwa interoperabilitas SPBE sebagaimana yang diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dalam digitalisasi layanan inpassing LLDIKTI Wilayah IX belum terlaksana. Persentase untuk aplikasi internal juga baru terlaksana sebesar 4,35% dari 46 *micro services* layanan yang direncanakan.

Keamanan

Gambaran keamanan SPBE LLDIKTI Wilayah IX dari hasil observasi peneliti, wawancara narasumber dari dosen, dan dari pihak LLDIKTI Wilayah IX, diketahui bahwa untuk aplikasi Sipinter yang digunakan untuk layanan inpassing ini belum memiliki sistem keamanan yang memadai. Belum ada kebijakan-kebijakan kewanaman sistem yang telah dibuat ataupun diimplementasikan selain OTP layanan yang terkirim melalui email. Pihak LLDIKTI Wilayah yang menjadi narasumber bahkan juga mengatakan belum memiliki panduan keamanan sistem ataupun SOP terkait keamanan sistem yang ada.

Menjaga keamanan data para pengguna adalah kewajiban yang telah diamanahkan undang undang dan wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara SPBE di LLDIKTI Wilayah IX. Penyedia layanan wajib mendapatkan persetujuan pelanggan sebelum melakukan pengumpulan, penggunaan, ataupun pengungkapan data pribadi (Lambi & Siswani, 2024). Oleh karena itu, LLDIKTI Wilayah IX seharusnya merencanakan dengan baik dan segera membenahi secara menyeluruh keamanan pada SPBE yang dimiliki. Hal ini dikarenakan LLDIKTI Wilayah IX sejauh ini pada aplikasi Sipinter untuk layanan inpassing hanya mengandalkan otentikasi layanan sebagai pertahanan keamanan sementara hal tersebut belum menjamin keamanan dari SPBE ataupun data pribadi Dosen yang dilayani.

Dengan demikian diketahui bahwa LLDIKTI Wilayah IX belum mengikuti ketentuan keamanan SPBE sebagaimana diatur Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE pada penyelenggaraan digitalisasi layanan inpassing-nya.

KESIMPULAN

Efektivitas digitalisasi layanan inpassing LLDIKTI Wilayah IX telah berjalan baik dan telah terimplementasi selama 3 (tiga) tahun dan berhasil menggantikan sistem konvensional yang telah ada sebelumnya; keterpaduan digitalisasi layanan belum berjalan dengan efektif disebabkan minimnya anggaran, kompetensi SDM yang kurang dalam hal pengembangan aplikasi, *back office* belum fokus mengerjakan dan terdapat banyak tugas tambahan, dan kurangnya rapat koordinasi; kesinambungan digitalisasi layanan telah sesuai dengan rencana strategis dan IKU organisasi yang didukung komitmen pimpinan; efisiensi bernilai tinggi baik dari biaya maupun waktu; akuntabilitas telah memuaskan namun kemudian rapat-rapat evaluasi layanan masih perlu ditingkatkan intensitasnya; interoperabilitas belum berjalan baik; dan keamanan masih sangat lemah dan rentan serangan, OTP layanan tidak didukung integrasi basis data ataupun aplikasi. Oleh LLDIKTI Wilayah IX perlu untuk membuat video tutorial terkini untuk layanan inpassing yang dapat menampilkan list layanan pada aplikasi untuk memudahkan akses layanan yang diinginkan dan fasilitas aduan yang interaktif dan cepat respons di aplikasi; mekanisme perencanaan dan pengembangan kompetensi serta mekanisme alokasi anggaran perlu disandingkan dengan IKU dan agenda reformasi.

REFERENSI

- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10–24. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5901>

- Asianto, A., Fatonah, N. S., Firmansyah, G., & Akbar, H. (2023). Journal Series on Governance and Management of IT in Electronic-Based Government Systems (SPBE) in Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 4(09), 802–814. <https://doi.org/10.59141/jiss.v4i09.880>
- Atikah, T. I. (2020). *Kualitas Pelayanan Inpassing Dosen Tetap Yayasan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang*. Universitas Sriwijaya Press.
- Ergazakis, K., Metaxiotis, K., & Tsitsanis, T. (2011). A State-of-the-art Review of Applied Forms and Areas, Tools and Technologies for e-Participation. *International Journal of Electronic Government Research*, 7(1), 1–19. <https://doi.org/10.4018/jegr.2011010101>
- Febriani, A. I., Hasanuddin, & Saeri, M. (2022). Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Siak Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 580–588.
- Hamjen, H. (2023). Sistem Informasi Prioritas Pada Layanan Publik SPBE Kota Palangkaraya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 27(1), 51–66. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5125>
- Handoko, P. (2024). The Importance of Quality Public Services That Are Friendly for The Senior Citizens and People with Disabilities: A Case Study at The Tanah Sareal Bogor District Office. *International Journal of Society Reviews*, 2(2), 387–394.
- Ibrahim, A., Arief, A., & Abdullah, S. Do. (2020). Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 5(2), 135. <https://doi.org/10.36549/ijis.v5i2.105>
- Kettl, D. F. (2024). The Government Performance and Results Act at 30: Looking Forward from the Foundation of the Past. *International Journal of Public Administration*, 47(13), 843–845. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2399130>
- Kiwang, A. S., Pandie, D. B. W., & Gana, F. (2015). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 71. <https://doi.org/10.22146/jkap.7535>
- Kurnia, N. (2024). *Improving Employee Performance in Public Services Through Training: A Case Study of Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cengkareng*. 2(2), 415–423.
- Lambi, M., & Siswani, C. B. (2024). Legal Protection For Consumers In Electronic Transactions. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(1), 243–252. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i1.1018>
- Mariano, S. (2021). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *KEMBARA Journal of Scientific Language Literature and Teaching*, 7(2), 508–528. <https://doi.org/10.22219/kembara.v7i2.17893>
- Megantoro, K., Nugraha, J. T., & Fadlurahman. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative*, 5(2), 73–90.
- Nasrullah. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23–31.
- Pierre, J., Peters, B. G., & Rönnerstrand, B. (2024). Back to Basics: A Comparative Analysis of Government Performance in Governing. *International Journal of Public Administration*, 47(13), 896–908. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2339948>
- Prayogo, W. (2022). Effectiveness Of E-Government Implementation In Public Services In The Land Office Of Semarang City. *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 3(4), 1727–1733. <https://doi.org/10.51601/ijersc.v3i4.452>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Sadik-Zada, E. R., Gatto, A., & Niftiyev, I. (2022). E-Government and Petty Corruption in Public

- Sector Service Delivery. *Technology Analysis and Strategic Management*. <https://doi.org/10.1080/09537325.2022.2067037>
- Sahfitri, V. (2012). Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 14(3), 205–216.
- Saputro, H. N. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1), 129–132.
- Sheoran, S., Mohanasundaram, S., Kasilingam, R., & Vij, S. (2023). Usability and Accessibility of Open Government Data Portals of Countries Worldwide: An Application of TOPSIS and Entropy Weight Method. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1), 1–25. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.322307>