

Implementasi *E-Government* pada Konsep *Smart City* Pemerintah Kota Bandung dalam Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**R. Adi Nurzaman¹, Adrian E. Rompis², Elita Nurmalasari³,
Yayang Nuraini Zulfiani⁴**

^{1,2,3,4}Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran, Bandung

¹adi.nurzaman@unpad.ac.id, ²adrian@unpad.ac.id, ³nurmala.el@gmail.com,

⁴yayangnurainizulf@gmail.com

Abstract

Current technological developments cause changes in facilities in the public service process carried out by state administrative officials. The use of e-government and the smart city concept is a small part of the technological instrument to help provide public services to the community, which requires adequate regulation. The purpose of this journal is to determine the empirical state of the implementation of e-government and smart cities in public services in the city of Bandung and to analyze the applicable regulations regarding the application and use of the smart city concept in the city of Bandung and its relation to panca fungsi hukum. The approach method used in this study is a normative juridical approach, namely by examining library materials so that the data used is secondary data which is the main data source. The research specifications used in this study include descriptive analytical research, namely research by describing and finding facts in the form of secondary data such as primary legal materials and tertiary legal materials. The results showed that some public service agencies in the city of Bandung has been using the technology in the form of e-government in the development stage as a means of providing services to the community activities and be a means of implementing the smart city concept that future is expected to provide services and the bureaucracy that is integrated in the system

Keywords: *smart city, e-government, public services, technology*

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini menyebabkan perubahan sarana dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat tata usaha negara. Penggunaan *e-government* dan konsep *smart city* adalah bagian kecil dari instrumen teknologi untuk membantu pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yang membutuhkan regulasi yang memadai. Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui keadaan empiris dari pengimplementasian *e-government* dan *smart city* pada pelayanan publik di Kota Bandung dan menganalisa peraturan-peraturan yang berlaku mengenai penerapan dan penggunaan konsep *smart city* di Kota Bandung serta kaitannya dengan panca fungsi hukum. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan sehingga data yang digunakan adalah data sekunder yang merupakan sumber data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di beberapa instansi di Kota Bandung telah menggunakan teknologi dalam bentuk *e-government* dalam tahap perkembangan sebagai alat kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan menjadi sarana dari pengimplementasian konsep *smart city* yang kedepannya diharapkan memberikan pelayanan dan birokrasi yang terintegrasi dalam sistem.

Kata kunci: *smart city, e-government, pelayanan publik, teknologi*

Pendahuluan

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau *government service* yang dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (Saputra, 2019).

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah: “Kegiatan maupun rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif.”

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruk penyelenggaraan pelayanan publiknya. Adanya sistem, prosedur dan metode

yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan; personil atau aparat; sarana dan prasarana serta masyarakat sebagai pelanggan adalah unsur yang mendukung aktivitas pelayanan publik (Moenir, 1992, hal. 13).

Pelaksanaan pelayanan harus diperhatikan secara seksama terkait pengaturan, penyelenggaraan, pembinaan, pengendalian dan pengawasan demi kesejahteraan umum.

Teknologi saat ini menyebabkan perkembangan dalam sistem yang digunakan oleh instansi pemerintah, salah satunya adalah *electronic government* yang secara sederhana adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi. *E- government* berlandaskan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang mengintruksikan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional termasuk di wilayah Kota Bandung.

Pelayanan publik yang di digitalisasi dan diwujudkan dalam bentuk aplikasi saat ini merupakan bentuk inovasi penyatuan dari sistem hukum dan birokrasi yang sudah ada. Inovasi ini berupa penggunaan teknologi elektronik sebagai alat bantu dalam pelaksanaannya, yang bertujuan agar pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat tata usaha negara efisien, cepat dan tepat.

Penyelenggaraan *e-government* mendukung salah satu elemen dari konsep *smart city* yaitu *smart governance* yang membutuhkan adanya keterbukaan dan kemudahan akses data pemerintahan oleh publik yang dalam hal ini digunakan oleh Kota Bandung dalam menata kotanya dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tatanan kehidupan yang berimbas pada peningkatan pelayanan dan kenyamanan publik (Bagian Kerjasama Kota Bandung, 2019).

Dalam tulisan ini mengambil 3 (tiga) objek penelitian yang aktivitasnya berkaitan erat dengan *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kota Bandung yaitu Aplikasi SALAMAN pada Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil, Aplikasi LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung serta Aplikasi OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dimana ketiga instansi tersebut mengaplikasikan pelayanan publik dengan teknologi informasi yang layanannya tersedia di internet.

Aplikasi SALAMAN (Selesai dalam Genggaman) Aplikasi ini adalah bagian dari program nasional #GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) yang berjalan efektif sejak Januari 2019. SALAMAN adalah aplikasi berbasis *mobile* android dan *website* yang bisa diunduh dalam *Playstore* atau dibuka di laman resmi Disdukcapil Kota Bandung www.disdukcapil.bandung.go.id. Aplikasi ini bisa memproses empat jenis akta mulai dari akta kelahiran, akta kematian, aktar perkawinan dan akta pindah keluar tanpa harus datang ke kantor (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 2019).

Aplikasi LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung adalah aplikasi media sosial yang dibangun dan dikelola untuk

melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan Pemerintah kota Bandung dalam pengawasan program-program pembangunan. Program LAPOR menggunakan tiga kanal utama yang mudah diakses masyarakat melalui situs web www.lapor.go.id atau SMS ke 1708 dengan format: BDG isi aduan dari semua operator seluler, serta aplikasi *mobile* melalui smartphone (Command Center Bandung, 2019).

Aplikasi GAMPIL adalah aplikasi yang muncul setelah adanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem yaitu *Online Single Submission* (OSS). Dalam pelaksanaannya di Kota Bandung, aplikasi ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Kota Bandung. Seluruh pelaku usaha dapat menggunakan *website* DPMPSTP. Baik itu usaha yang berbentuk badan usaha maupun perorangan, baik itu usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; usaha perorangan/badan usaha baik

yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS; juga usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2018, hal. 2).

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis, penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan (Soemitro, 1990, hal. 97–98). Penelitian ini juga merupakan gambaran-gambaran secara sistematis mengenai fakta-fakta atau permasalahan yang hendak dianalisis, yaitu mengenai pengimplementasian *e-government* pada konsep *smart city* pada pemerintah kota Bandung ditinjau dari peraturan perundang-undangan terkait dan khususnya dari hukum administrasi negara.

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yuridis-normatif. Metode yuridis normatif merupakan penelitian hukum

yang dilakukan terhadap asas-asas hukum dan taraf sinkronisasi hukum (Soekanto, 2008, hal. 51). Penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Penelitian ini dinamakan juga penelitian hukum kepustakaan (Soekanto & Mamudji, 2006, hal. 13–14).

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan E-Government Guna Mewujudkan Konsep Smart City kota Bandung berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Perubahan teknologi menyebabkan perkembangan pada pelayanan publik dari model pelayanan publik tradisional tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya menuju pelayanan publik baru (*new public service*) yang berdampak pada partisipasi masyarakat yang dianggap sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sitoresmi, 2013, hal. 17–18). Pergerakan paradigma ini melahirkan suatu inovasi dalam pelayanan publik

agar sistem dan peraturan hukum yang telah ada dapat dibantu dengan penggunaan teknologi yakni seperti *e-government* sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (Sosiawan, 2008), yang memberikan layanan pemerintahan transparan, akuntabel, cepat dan efisien.

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka pemerintah telah melakukan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan termasuk pola pelayanan publik yang dapat dibedakan dalam lima (5) macam pola, yaitu:

1. Pola pelayanan teknis fungsional;
2. Pola pelayanan satu pintu;
3. Pola pelayanan satu atap;
4. Pola pelayanan terpusat;
5. Pola pelayanan elektronik;

Tiga (3) aplikasi yang menjadi objek penelitian ini yaitu aplikasi LAPOR, aplikasi OSS/Gampil dan aplikasi Salaman termasuk dalam pola pelayanan elektronik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan elektronik sesuai dengan amanat Pasal 23 ayat 4 UU Pelayanan Publik dinyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem

informasi elektronik yang merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan atau menyebarkan informasi elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Profil penyelenggara
2. Profil pelaksana
3. Standar pelayanan
4. Maklumat pelayanan
5. Pengelolaan pengaduan
6. Penilaian kinerja

Selain itu penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Pasal 4 UU Pelayanan Publik juga menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

11) Ketepatan waktu;

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Penggunaan aplikasi atau penyelenggaraan pelayanan publik secara *online* di Kota Bandung mengacu pada Peraturan Walikota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (Master Plan Bandung *Smart City*) Periode 2018-2023 yang bertujuan untuk meningkatkan indeks reformasi birokrasi yang dilakukan oleh perangkat daerah baik yang bersifat partisipatif ataupun koordinatif dari pemangku kepentingan meliputi masyarakat, swasta atau lembaga pemerintah lainnya.

Dalam hal perizinan, Pemerintah Kota Bandung menggunakan laman DPMPSTSP <https://dpmpstsp.bandung.go.id/> dan aplikasi GAMPIL sebagai laman untuk pemenuhan komitmen dan izin non OSS serta perizinan berusaha dapat dilakukan melalui laman OSS yaitu <https://oss.go.id/>. Pelayanan perizinan secara *online* ini adalah salah bentuk penggunaan teknologi dalam pelayanan

publik dengan mengusahkan pengintegrasian secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga negara hingga pemerintah daerah di Indonesia.

Dalam *website* DPMPTSP Kota Bandung, tercantum standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam pemberian pelayanan perizinan. Adapun 4 standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam *website* tersebut. Pertama, standar biaya pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam pengeluaran biaya dalam memperoleh perizinan. Kedua, persyaratan yang harus dipenuhi sebelum memperoleh perizinan. Ketiga, standar waktu pelayanan yang menjadi batas normal dalam melayani perizinan. Keempat, prosedur pelayanan perizinan yang menjadi pedoman masyarakat dalam mendapatkan perizinan.

Dengan adanya standar pelayanan tersebut, membuktikan bahwa pelayanan publik dalam hal perizinan memiliki keterbukaan dan transparansi informasi publik.

Pengurusan dokumen kependudukan yang merupakan wewenang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat diakses melalui aplikasi SALAMAN yang terintegrasi

dengan *website* <https://disdukcapil.bandung.go.id> dan *website* <https://smartcity.bandung.go.id> memiliki standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan, yaitu mengenai persyaratan, waktu dan prosedur, biaya, produk dan pengaduan. Dalam hal permohonan dokumen kependudukan, pemohon dapat mengajukan secara *online* mengenai akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, kartu identitas anak dan masing-masing dari layanan tersebut memiliki standar pelayanan yang dicantumkan di *website* dan aplikasinya.

Dalam upaya pemerintah mendapatkan timbal balik dari masyarakat terhadap pelayanan publik dan juga pengaduan, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung memberikan layanan melalui aplikasi LAPOR, dimana masyarakat dapat mengadukan permasalahan dalam pelayanan publik dengan menjelaskan instansi, tempat kejadian dan waktu kejadian dan disertai dengan bukti kejadian. Dalam pelaksanaan tugas dimaksud, Aplikasi LAPOR juga seharusnya berlandaskan pada standar pelayanan minimal yang seharusnya telah ditentukan, namun merujuk pada

informasi dalam *website* tidak ditemukan adanya data mengenai standar dasar atas pelayanan dimaksud.

Merujuk pada Pasal 4 UU Pelayanan Publik terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tolak ukur Pelayanan Perizinan Terpadu *Online* dalam laman DPMPTSP, Pelayanan Dokumen Kependudukan dalam aplikasi SALAMAN dan pelayanan pelaporan dalam aplikasi LAPOR, yaitu:

1. pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. harus terwujudnya hak dan kewajiban pemohon layanan maupun pemberi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. pemberian layanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. perlu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. setiap warga berhak memperoleh pelayanan yang adil, dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, pemberi izin tidak boleh memperlakukan pemohon izin dengan berbeda.
8. bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. harus ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
11. setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Dapat diketahui bahwa hubungan antara Undang-Undang

Pelayanan Publik dengan pelayanan secara *online* terdapat pada standar pelayanan yang menjadi tolak ukur bagi instansi terkait. Interaktivitas dari publik dengan beberapa aplikasi tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengimplementasian *smart government* di Kota Bandung yang merupakan elemen dari konsep *smart city* di Kota Bandung secara keseluruhan. *Smart Government* dengan *e-government* sebagai inti, merupakan pondasi *smart governance* pada *smart city*. Oleh karenanya sangat diperlukan pengintegrasian dalam Bandung *Smart Government*.

Pengimplementasian Bandung *Smart Government* tidak terlepas dari adanya debirokratisasi dan deregulasi dalam aspek hukum, dimana dalam perkembangannya hukum tidak saja dikonstruksikan sebagai alat kontrol sosial, tetapi juga sebagai alat perubahan sosial (*law as a tool of social engineering*). Sehingga hukum yang ada diharapkan menjadi alat yang optimal sebagai alat rekayasa dalam perubahan-perubahan sosial sesuai dengan apa yang diinginkan dan dicita-citakan oleh masyarakat dan negara.

Dalam membangun *smart city*, terlebih dahulu suatu daerah harus memiliki kesiapan, beberapa elemen utama dari kesiapan *smart city* (daerah cerdas) adalah potensi alam, struktur tanah, infrastruktur, suprastruktur dan budaya. Adapun tiga elemen yang paling penting dalam kesiapan *smart city* yaitu:

1. Struktur, pembangunan sumber daya manusia (pelaksana dan penerima manfaat), penyiapan sumber daya anggaran, dan sumber daya tata kelola.
2. Infrastruktur, pembangunan infrastruktur pendukung *smart city* yang meliputi infrastruktur fisik, infrastruktur digital atau TIK, dan infrastruktur sosial untuk kepentingan umum.
3. Suprastruktur, penyiapan kebijakan atau peraturan daerah, kelembagaan, dan tata laksana pelaksanaan pembangunan *smart city*.

Hadirnya aplikasi-aplikasi *e-government* di Kota Bandung sebagai perwujudan jalannya penyelenggaraan *smart city* di Kota Bandung yang berdasarkan pada Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018

Tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (*Master Plan Bandung Smart City*) periode 2018-2023. Dalam Pasal 3 disebutkan bahwa maksud dari Rencana Induk Bandung Kota Cerdas periode 2018-2023 meliputi:

1. Menciptakan integrasi, sinkronisasi, dan sinergi dalam perencanaan pengembangan Bandung Kota Cerdas;
2. Menyediakan landasan materi dan implementasi praktis rencana pengembangan daerah yang tertuang dalam RPJMD berdasarkan konsep kota cerdas;
3. Menjamin terakomodasinya sebagian sasaran pembangunan yang tertuang dalam RPJMD pada dokumen perencanaan Bandung Kota Cerdas; dan
4. Mendorong proses pengembangan Bandung Kota Cerdas yang terpadu, efektif, efisien, inklusif dan partisipatif.

Tujuan dari adanya Peraturan Wali Kota Bandung ini adalah untuk mengembangkan Bandung Kota Cerdas berdasarkan 6 (enam) dimensi *Smart City* yaitu *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Society*, *Smart Branding*, *Smart Living* dan *Smart*

Environment. (Kusumaatmadja, 2006, hal. 20).

Kota Bandung mengawali langkah dalam membangun konsep *smart city* dengan menyiapkan pondasi dan infrastruktur, melatih aparatur lebih berorientasi pada teknologi serta berinisiatif untuk *open government*. Kedua, pemerintah Kota Bandung melakukan kerjasama dengan pihak swasta dalam penyediaan jalur *fiber optic* dan *bandwidth* internet hingga seluruh kantor perangkat daerah serta kamera CCTV Pemerintah Kota telah terhubung jaringan. Ketiga, Bandung *command center* bekerjasama dengan IBM Indonesia untuk menyediakan *platform smart city*, tujuannya untuk memberikan layanan akses yang cepat dan efisien kepada masyarakat dalam wilayah pemerintahan kota Bandung serta peran aparat dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat. Langkah terakhir yang terus dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung adalah menggandeng pengembang aplikasi lokal untuk membuat aplikasi *mobile* yang dapat digunakan oleh warganya untuk mengakses data dan informasi pada Pemerintah Kota Bandung

Pelaksanaan eksisting program yang berkaitan dengan *smart city* di Kota Bandung yang sudah berjalan selain aplikasi Lapor, Salaman, OSS/Gampil adalah Mobil Mepeling, Pelayanan Pajak Online, Bandung *Planning Gallery*, Elektronik Remunerasi Kerja dan SIRA (*e-planning* dan *e-budgeting*). Rencana kedepan dalam aspek Pemerintahan adalah adanya Pelayanan Publik terintegrasi, *Single Sign-In*, Layanan informasi pelayanan pemerintah dan Sistem Pembinaan Aparatur dan Sistem Pengolahan Aset Terintegrasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya diketahui bahwa hukum memegang peranan dalam mengarahkan jalannya pembangunan dan tanpa hukum manusia tidak dapat mengembangkan kemampuannya di dalam masyarakat. Salah satu pakar hukum administrasi negara, Sjachran Basah (1992) menyebutkan terdapat 5 fungsi hukum dalam kaitannya dengan kehidupan masyarakat yaitu:

1. Direktif

Menurut Sjachran Basah, hukum bertindak sebagai pengarah dalam membangun untuk membentuk masyarakat yang hendak dicapai sesuai dengan tujuan kehidupan bernegara. Pembangunan yang dilakukan sebagai upaya merubah masyarakat tradisional menjadi modern, dan hukum berperan sebagai pengarah.

Direktif bermakna bahwa hukum harus ada didepan atau mengarahkan bila ketentuannya telah ada dan ketentuan tersebut harus ada sebelum pelaksanaan program dijalankan.

Beberapa pengimplementasian e-government di Kota Bandung telah memiliki regulasi, beberapa diantaranya terlampir dalam tabel di bawah ini, yaitu:

Tabel 1
Peraturan mengenai aplikasi *e-government* yang menunjang *Smart City* kota Bandung

No	Nama Aplikasi	Peraturan Pemerintah Daerah	Keterangan
1	LAPOR	Peraturan Walikota Bandung nomor 1265 Tahun 2015 tentang Pedoman LAPOR	Pengaturan mengenai Distribusi Laporan, Monitoring Evaluasi, Analisis Data Laporan serta Tugas Pokok Fungsi OPD.
2	SALAMAN	Peraturan Walikota Bandung nomor 1410 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	Pengaturan mengenai Jenis Pelayanan, Persyaratan dan Tata cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
3	OSS/GAMPIL	Peraturan Walikota Bandung nomor 024 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung nomor 503/780 tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Secara Elektronik	Pengaturan lebih implisit mengenai pelayanan perizinan terpadu secara elektronik berada pada Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bandung yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan semua jenis izin dilakukan secara elektronik, dalam keputusan ini juga dijabarkan mengenai mekanisme dan tahapan pelayanan.

Source: obtained from primary data

2. Integratif

Hukum berfungsi sebagai pembina kesatuan bangsa. Sjachran Basah menyatakan dalam fungsi ini bahwa hukum ada untuk mengupayakan persamaan pada

kondisi perbedaan-perbedaan yang sangat ekstrim, baik dari kondisi perbedaan latar belakang, adat istiadat serta kebudayaan. Dalam kenyataannya, terdapat batas wilayah administratif sesuai dengan peraturan

perundang-undangan, dan batas wilayah fungsional sesuai dengan hubungan sosial ekonomi lintas batas administratif. Berbagai masalah dan kepentingan sering muncul akibat dari hubungan fungsional di bidang sosial ekonomi yang melewati batas-batas wilayah administratif tersebut.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dengan *e-government* di Kota Bandung, fungsi integratif ini diwujudkan dengan adanya integrasi data yang dapat membantu efektifitas proses layanan. Integrasi data dapat terlihat dalam aplikasi SALAMAN yang dalam penyelenggaraannya bekerja sama dengan institusi yang berkaitan dengan data kependudukan seperti beberapa Rumah Sakit Umum Daerah di Kota Bandung, sehingga dalam pengelolaan pendaftaran antrian pasien secara *online* dapat dilakukan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan. Hal ini juga berlaku pada aplikasi LAPOR yang merupakan aplikasi pengaduan pelayanan publik secara nasional yang digunakan pula di Kota Bandung. Aspirasi - aspirasi

masyarakat dapat dilaporkan melalui aplikasi LAPOR dan kemudian akan direspon oleh admin aplikasi lalu akan diteruskan kepada dinas atau institusi yang terkait. Fungsi integratif juga terlihat dalam pengelolaan perizinan melalui aplikasi GAMPIL atau OSS Kota Bandung dimana penggunaan aplikasi ini untuk memudahkan masyarakat dan perangkat daerah yang bersangkutan dalam mengurus dan mengeluarkan izin, dimana alur dan data yang dibutuhkan telah disediakan oleh pemerintah pusat sehingga perizinan yang diberikan kepada masyarakat tidak tumpang tindih antar data yang dimiliki oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

3. Stabilitatif

Hukum berfungsi sebagai penjaga keselarasan, keserasian, dan keseimbangan dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat pemelihara termasuk didalamnya hasil pembangunan. Fungsi ini sangat penting karena perubahan masyarakat dan pembangunan membutuhkan acuan perencanaan, dan hukum dapat menjadi landasan

kerangka kebijakan atas pembangunan secara nasional.

Smart government yang merupakan bagian penting dari *smart city* yang khusus melayani permasalahan pelayanan publik membutuhkan adanya keberadaan hukum sebagai pedoman pelaksanaannya, keberadaan hukum juga memberikan kepastian bahwa pelaksanaan pelayanan publik melalui *online* memiliki kedudukan yang sama dengan pelayanan publik yang berbentuk manual.

Fungsi stabilitatif ini juga dapat diartikan dengan keadaan yang stabil dari sisi penyelenggaraan pelayanan, fungsi ini dapat mendukung dalam pengembangan dan pembangunan pelayanan publik agar lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah.

4. Perfektif

Fungsi dari hukum selanjutnya menurut Sjachran Basah adalah sebagai penyempurna terhadap tindakan-tindakan administrasi negara, maupun sikap tindak warga negara dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

Dalam fungsi ini, hukum menjalankan fungsi penyempurna dalam bentuk peraturan pelaksanaan yang dapat berbentuk Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Kepala Lembaga, Peraturan Daerah, dan Peraturan Kepala Daerah yang memiliki hubungan hierarkial.

Pengembangan dan penggunaan teknologi dalam beberapa laman pemerintahan Kota Bandung yang berbentuk aplikasi, khususnya aplikasi-aplikasi yang menjadi objek penelitian ini merupakan bentuk penyempurnaan dari tindakan administrasi negara. Hal ini jika dilihat pada pelaksanaannya berupa pengurangan terjadinya tatap muka untuk beberapa layanan yang diberikan oleh pejabat tata usaha negara. Dalam aplikasi SALAMAN yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saat ini membantu masyarakat dalam membuat dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak serta perpindahan penduduk secara *online*. Walaupun hingga kini aplikasi ini masih dalam

tahapan transaksi didalam tahapan perkembangan *e-government* yaitu (1) *presence*, (2) interaksi, (3) transaksi, (4) transformasi, dan (5) tata kelola digital. Pada tahap ini masyarakat dapat menyelesaikan seluruh tugas secara selektif, yaitu mereka dapat meng-*upload* berkas dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan kepemilikan akta kelahiran tanpa perlu antri di kantor Disdukcapil Kota Bandung secara langsung.

Fungsi perfektif dapat juga ditemukan pada aplikasi lainnya yaitu aplikasi OSS atau GAMPIL yang sebelumnya pengurusan perizinan dilakukan dengan datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung kini bisa dilakukan secara *online* melalui aplikasi GAMPIL, keberadaan aplikasi ini secara tidak langsung dapat meminimalisir praktik KKN dalam pelayanan perizinan, serta memberi kejelasan tahapan dan kepastian hukum kepada pemohon izin mengenai pelaksanaan sistem *online* pelayanan perizinan.

Fungsi perfektif ini juga berlaku pada aplikasi LAPOR yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendukung dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah Kota Bandung dengan memberikan partisipasi publik berupa pelaporan atas kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.

5. Korektif

Hukum berfungsi baik terhadap warga negara maupun administrasi negara dalam mendapatkan keadilan. Fungsi ini mempunyai kedudukan yang strategis, yang bisa mencegah terjadinya perselisihan antara pemerintah dan masyarakat, atau apabila terjadi pertentangan antara pemerintah dan masyarakat, terdapat mekanisme yang dapat menyelesaikan pertentangan tersebut.

Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara memiliki kewenangan untuk mengeluarkan keputusan Tata Usaha Negara yang merupakan penetapan tertulis yang berisi tindakan hukum TUN yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, bersifat konkret, individual dan final yang menimbulkan akibat hukum

bagi seseorang atau badan hukum perdata. Namun bila masyarakat merasa dirugikan atau diperlakukan tidak adil oleh keputusan maupun tindakan tata usaha negara tersebut maka masyarakat dapat mengajukan upaya administratif kepada pejabat terkait atau mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara.

Dalam penyelenggaraan *smart city*, fungsi hukum yang sangat dibutuhkan adalah hukum sebagai sarana integratif, hal ini dikarenakan sebuah konsep *smart city* memiliki dimensi yang saling berkesinambungan yakni *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment* dan keseluruhannya harus memiliki penyelenggara yang saling berkolaborasi pula, terkhusus dengan elemen yang memberikan layanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dapat menjadi lebih cepat, efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaannya diharapkan dapat terciptanya tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan proses yang

lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan adaptif sehingga dapat menunjang pencapaian sasaran dari *smart governance* dalam jangka panjang dan dapat terwujudnya kualitas produk perencanaan pembangunan yang aspiratif, antisipatif, aplikatif, dan berkualitas berdasarkan data; tersedianya prasarana dan sarana aparatur pemerintah kota yang berkualitas; terwujudnya aparatur yang profesional; tersedianya organisasi pemerintah daerah yang dapat meningkatkan kinerja aparatur; terwujudnya kemampuan teknis dan administratif aparatur pengawasan yang profesional; dan yang terpenting mewujudkan pelayanan publik yang prima dapat terlaksana dengan baik sejalan dengan hukum yang mengaturnya.

Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik dengan *e-government* di Kota Bandung adalah salah satu inovasi dari sistem hukum dan birokrasi (debirokratisasi dan deregulasi) yang sudah ada. Penggunaan teknologi dimaksudkan untuk membantu agar pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat tata usaha

negara dapat lebih efisien, cepat dan tepat. Pelaksanaan *e-government* di Kota Bandung sebagai wujud pengimplementasian konsep *smart city* di Kota Bandung yakni penggunaan teknologi elektronik di setiap lini pelayanan kehidupan masyarakat khususnya pada elemen *smart governance* dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola tradisional dalam birokrasi dan pengintegrasian secara menyeluruh dari aplikasi-aplikasi yang sudah digunakan dengan tujuan memudahkan proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu sektor yang berkaitan erat dengan pelayanan publik adalah *smart governance* yang hingga saat ini masih terus dikembangkan oleh pemerintah Kota Bandung dengan mengintegrasikan data, sistem dan khususnya peraturan hukum agar saling berkesesuaian sehingga pelayanan publik dalam hal perizinan, kependudukan dan pengaduan pelayanan publik dapat diberikan secara cepat, efektif dan efisien sehingga dapat meminimalisai adanya ketidakjelasan informasi bagi masyarakat selaku pemohon pelayanan pemerintahan.

Referensi

- Bagian Kerjasama Kota Bandung. (2019). *Smart City*. Kerjasama Bandung.
<http://kerjasama.bandung.go.id/profil/smart-city>
- Basah, S. (1992). *Perlindungan Hukum terhadap Sikap Tindakan Administrasi Negara*. Alumni.
- Command Center Bandung. (2019). *Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. Command Center Bandung.
<https://commandcenter.bandung.go.id/layanan/layanan-aspirasi-pengaduan-online-rakyat/>
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (2019). *Aplikasi Salaman*. Disdukcapil Bandung.
<https://disdukcapil.bandung.go.id/salaman>
- Firmansyah, Y. (2019). Penerapan Konsep Jakarta Smart City terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017. *Public Administration Journal*, 3(2), 125–144.
- Indroharto, I. (2005). *Usaha Memahami Undang-Undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara*. Pustaka Sinar Harapan.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha*. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

- Republik Indonesia.
- Kusumaatmadja, M. (2006). *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*. Alumni.
- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nurchayani, S. M. (2015). *Penerapan E-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Saputra, W. (2019). Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Dan Transparansi Pelayanan Publik Di Jawa Timur. *Al-Adabiya: Jurnal Kebudayaan dan Keagamaan*, 14(01), 31–48. <https://doi.org/10.37680/adabiya.v14i01.102>
- Siddiq, F. (2012). *Aspek E-Government dalam Tata Kelola Laman Pemerintah Kota Bandung sebagai Perwujudan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Universitas Padjadjaran.
- Sitoresmi, S. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. Universitas Indonesia.
- Soekanto, S. (2008). *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2006). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. PT Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, R. H. (1990). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Cet. ke-4). Ghalia Indonesia.
- Sosiawan, E. A. (2008). *Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia*. UPN Veteran Yogyakarta.