



Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Aplikasi LAPAKAMI

Oleh :

Annisa Ratnasari¹, Bambang Pamungkas², Erwin Setiawan³, Rahmat Santa⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi^{1,2,3,4}

Email: aratnasari678@gmail.com¹, bamsps88@gmail.com²,
setiawanerwin929@gmail.com³, santa.ysanta@gmail.com³

Abstract

Technological advances have had a positive impact on the implementation of e-government in internet-based service innovation at the central to local government levels. One example is the LAPAKAMi application issued by the Cimahi City Government through the Cimahi City Communication and Information Service. The research method used in this study is a qualitative method. This research will involve collecting data and information collected through reviewing research journals, literature, as well as visual sources through images and videos sourced from the YouTube application (Sugiono 2019). This article will analyze how the LAPAKAMi application has provided convenience in public services. Through this application, the public can easily access information and carry out various transactions with local governments. For example, the public can apply for permits, report complaints, or obtain information related to other public services. With the LAPAKAMi application, the public service process becomes more efficient and transparent. People no longer need to visit government offices in person, but can access services online through this application. This also helps reduce bureaucracy and speed up the resolution of various requests or complaints. Apart from that, the LAPAKAMi application also allows local governments to collect more accurate and up-to-date data and information. This makes it easier to make decisions and plan development at the local government level.

Keywords: Public Service Innovation, E-government, LAPAKAMI Application

Abstrak

Kemajuan teknologi telah membawa dampak positive dalam pelaksanaan e-government dalam inovasi pelayanan berbasis internet di tingkat pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu contohnya adalah aplikasi LAPAKAMi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Cimahi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini ialah dengan metode kualitatif, Penelitian ini akan melibatkan pengumpulan data dan informasi yang dikumpulkan melalui penelaahan jurnal-jurnal penelitian, Literatur-literatur, serta sumber-sumber secara visual melalui gambar dan video yang bersumber dari aplikasi youtube (Sugiono 2019). Tulisan ini akan menganalisis bagaimana aplikasi LAPAKAMi telah memberikan kemudahan dalam pelayanan publik. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi dengan pemerintah daerah. Misalnya, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin, melaporkan keluhan, atau mendapatkan informasi terkait layanan publik lainnya. Dengan adanya



aplikasi LAPAKAMI, proses pelayanan publik menjadi lebih efisien dan transparan. Masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor pemerintah secara langsung, melainkan dapat mengakses layanan secara online melalui aplikasi ini. Hal ini juga membantu mengurangi birokrasi dan mempercepat penyelesaian berbagai permohonan atau pengaduan. Selain itu, aplikasi LAPAKAMi juga memungkinkan pemerintah daerah untuk mengumpulkan data dan informasi yang lebih akurat dan terkini. Hal ini memudahkan dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan di tingkat pemerintah daerah.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, E- government, Aplikasi LAPAKAMI

I. Pendahuluan

Dalam menjalankan tugas dan fungsi administrasi dan tata kelola, pemerintah memerlukan inovasi dan peningkatan dalam layanan publik, karena salah satu tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Pasal 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelaksanaan pelayanan public. Pelayanan public merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Kegiatan ini meliputi penyediaan barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik, instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah sedang aktif menciptakan ide-ide baru dan melakukan inovasi dalam pelayanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada masyarakat. Isu pelayanan publik di Indonesia saat ini menjadi sorotan utama dalam pembangunan, dengan berbagai aspek dari layanan publik yang terus berubah dan menjadi topik hangat yang sering dibahas. Pada dasarnya, setiap individu atau dalam konteks berbangsa dan bernegara, masyarakat membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan public adalah tindakan profesional yang dilakukan untuk memfasilitasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan regulasi



pemerintah. Ini mencakup semua aspek dasar yang diperlukan oleh masyarakat dan harus dipenuhi sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hayat (2017)

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan public yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas memberi pelayanan.

Terdapat kemajuan yang signifikan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang memberikan dampak global dan meluas ke berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu dampak positif dari perkembangan TIK ini adalah munculnya sistem digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang dikenal dengan Electronic Government atau e-Government (E.S.Holle, 2011.). E-Government sebagai cara pemerintah yang paling inovatif dalam menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), khususnya aplikasi berbasis web untuk menyediakan dan memfasilitasi masyarakat dan bisnis dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah (Fang, 2002 dalam Muflihah, Yusrida, and Tony Dwi Susanto 2017). E-government juga dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesempatan yang lebih besar bagi mereka untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi (Muflihah, Yusrida, and Tony Dwi Susanto 2017).Oleh karena itu, negara dapat diinterpretasikan sebagai penyedia layanan publik yang tidak hanya menjadikan masyarakat sebagai penerima layanan atau konsumen, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga menjadi sangat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Dengan hal ini implementasi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi pelayan publik yang dibuat pemerintah Kota Cimahi yang menerapkan konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi)



<https://lapakami.cimahikota.go.id/masuk>. Aplikasi merupakan sebuah aplikasi web based yang berkerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi, Berita di rilis pada 20 juli 2023. Aplikasi ini mengintegrasikan beberapa aplikasi layanan publik di Kecamatan dan Kelurahan seperti aplikasi (Syantik, sapakat, dan Simkel), dan memudahkan warga dalam mengurus administrasi secara online. Dengan adanya LAPAKAMI, warga tidak perlu lagi menghabiskan waktu berlama-lama untuk mengurus administrasi secara konvensional. Mereka dapat mengakses layanan ini dengan mudah melalui aplikasi yang tentunya akan menghemat waktu dan tenaga.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kota Cimahi berupa pelayanan berbasis aplikasi LAPAKAMI yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mengoptimalkan produk pelayanan publik. Dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Cimahi memiliki tujuan agar kepentingan publik untuk mengurus berkas pelayanan apapun secara optimal, efisien dan juga transparan. Manfaat dari penelitian ini dari konsep tentang Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Aplikasi LAPAKAMI Di Kecamatan dan kelurahan Kota Cimahi peneliti ingin mengetahui sejauh mana kemudahan pelayanan berbasis aplikasi LAPAKAMI yang diterapkan di pelayanan kelurahan dan kecamatan Kota Cimahi.

Uraikan tentang latar belakang permasalahan, data awal riset yang memperkuat adanya permasalahan (bisa data angket, data wawancara, dan observasi), pemetaan penelitian terdahulu (literature review, temuan riset sepuluh tahun terakhir, dibahas singkat dan jelas urut dari tahun terbaru sampai tahun terlama), kajian teori, dan diakhiri dengan hipotesis (jumlah halaman maksimal 20% dari keseluruhan halaman naskah jurnal). Secara rinci, berisi : (a) paparan perkembangan terkini bidang ilmu yang diteliti yang argumentasinya didukung oleh hasil kajian pustaka primer dan mutakhir; (b) paparan kesenjangan termasuk data awal penelitian berupa data angket dan atau data wawancara dan atau data observasi dan atau data lain yang relevan dan dianggap valid; (c) argumentasi peneliti dalam menutup kesenjangan tersebut sebagai janji kontribusi penelitian bagi perkembangan ilmu; dan (d) hipotesis penelitian (jika ada). [Justify/ratakan-kiri, Time New Romans 12, spasi 1,5).

II. Metode Penelitian (jika ada)



Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini ialah dengan metode kualitatif, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai inovasi pelayanan public dalam penyediaan aplikasi LAPAKAMI di Kelurahan dan Kecamatan Kota Cimahi. Penelitian ini akan melibatkan pengumpulan data dan informasi yang dikumpulkan melalui penelaahan jurnal-jurnal penelitian, Literatur-literatur, serta sumber-sumber secara visual melalui gambar dan video. Menurut Sugiono (2019) teknik pengumpulan data dan analisis yang digunakan lebih menekankan pada makna dari pada angka. Data yang dikumpulkan biasanya berupa teks, kata-kata, atau gambar, bukan angka atau statistic.

Berisi identifikasi variabel, subjek penelitian, instrumen penelitian, dan metode penelitian termasuk teknik analisis statistik yang digunakan (jumlah halaman maksimal 20%). Berisi paparan tentang segala sesuatu yang memang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian secara jelas seolah olah memberi peluang peneliti lain untuk melakukan replikasi atau verifikasi terhadap penelitiannya. Hindari definisi-definisi yang dikutip dari buku dalam paparan di bagian metode. [Justify/rata kanan-kiri, Time New Romans 12, spasi 1,5]

III. Pembahasan dan Hasil

DISKOMINFO merupakan badan yang bertanggung jawab dalam mengatur dan mengelola informasi serta komunikasi di dalam lingkungan pemerintahan daerah. DISKOMINFO Kota Cimahi didirikan berdasarkan Visi RPJPD Tahun 2005-2025 Kota Cimahi dan diatur oleh Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016. Tugas utama DISKOMINFO mencakup penyediaan sistem informasi dan memberikan solusi untuk pengelolaan data pemerintahan di Kota Cimahi. Sistem informasi yang dikembangkan oleh DISKOMINFO digunakan oleh berbagai instansi pemerintah di Kota Cimahi, seperti dinas-dinas dan instansi-instansi terkait dengan pemerintahan daerah. DISKOMINFO juga berperan sebagai penghubung antara semua sistem yang telah dibangun oleh instansi pemerintah di lingkungan Kota Cimahi. Dengan semakin banyaknya sistem informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah daerah, terjadi



keberagaman dalam informasi dan data yang digunakan oleh instansi tersebut. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Inovasi adalah proses transformasi yang mengubah sesuatu menjadi lebih baru. Menurut Darwis, aulia febriaty, ihyani Malik at.al(2022), inovasi berarti proses dalam mengubah suatu hal sehingga menjadi suatu yang baru, dalam sebuah ide, praktek, atau suatu objek yang dianggap masih baru oleh suatu individu atau unit adopsi lainnya. Selain itu inovasi juga berarti pengenalan fitur baru dalam organisasi, yang bisa mencakup produk baru, proses produksi baru, teknologi komunikasi baru, dan layanan baru dalam sektor public dan Non Profit.

Pelaksanaan inovasi pelayanan public melalui aplikasi LAPAKAMI oleh Pemerintah Kota Cimahi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika yang di implementasikan di kelurahan Baros adalah salah satu perwujudan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi LAPAKAMI.

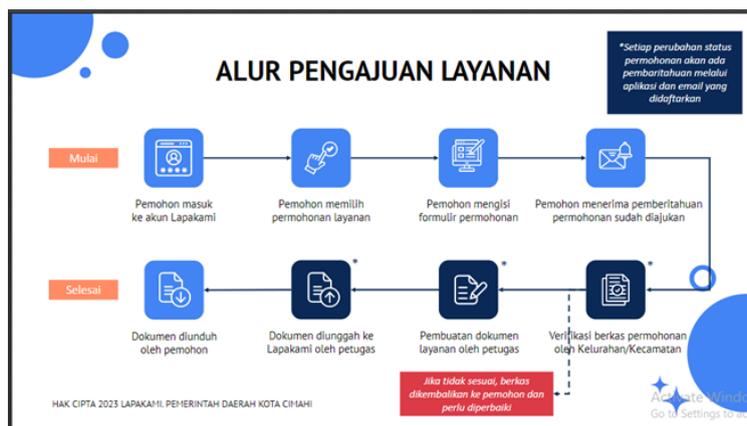
LAPAKAMI memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses aplikasi salah satu kemudahannya LAPAKAMI memberikan panduan cara mengakses dalam pembuatan permohonan surat yang akan dibuat dalam bentuk buku panduan atau dalam bentuk tutorial video youtube yang di upload langsung oleh Humas Cimahi.

Masyarakat bisa mengakses website dengan mengunjungi halaman internet <https://lapakami.cimahikota.go.id/masuk>, setelah itu melakukan pendaftaran pembuatan akun kemudian ada perintah untuk verifikasi email yang digunakan untuk aktivasi akun dan melengkapi profil pribadi kemudian masyarakat bisa membuat surat permohonan sesuai kepentingan pribadi.



Website LAPAKAMI Kota Cimahi

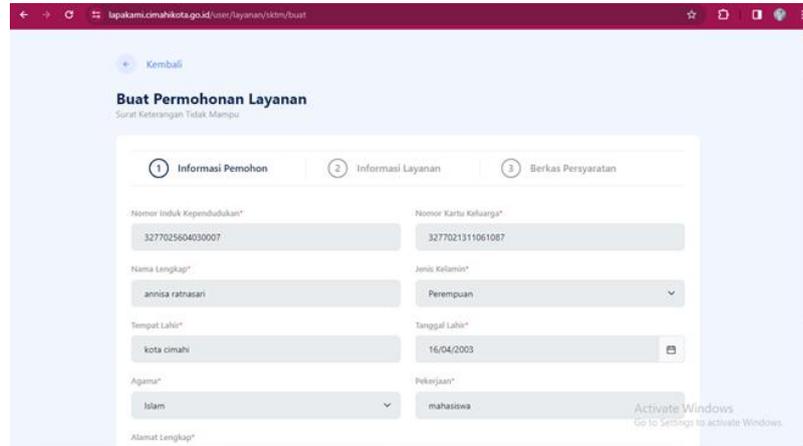
Dalam Aplikasi LAPAKAMI ini ada beberapa menu pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat. Diantaranya pembuatan surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Mempunyai Usaha, Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat keterangan Domisili Yayasan/Lembaga, Surat Keterangan Domisili Perusahaan, Surat pengantar Izin keramaian, Surat Keterangan Domisili Ibadah Haji, Surat Keterangan belum Belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Penduduk, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan kematian, Surat Keterangan Bersih diri, Surat Keterangan Andon Nikah, Surat Keterangan Janda Duda .



Alur Pengajuan Proses Pengajuan Surat Pemohon

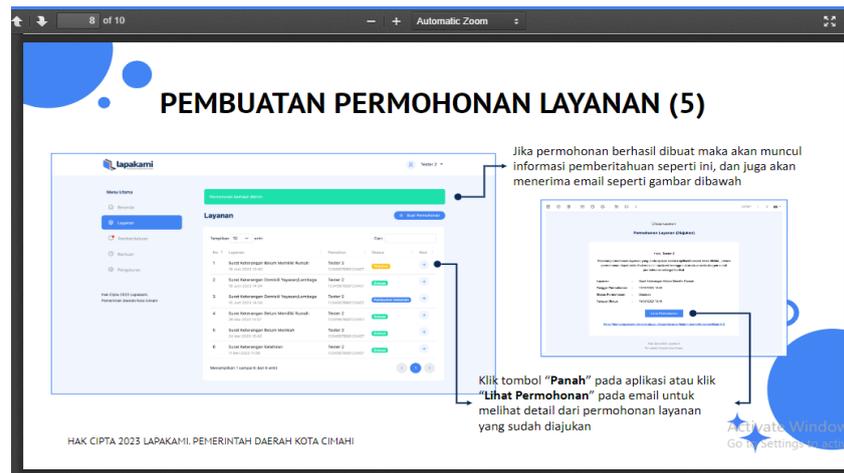
Tak hanya itu, melalui aplikasi ini masyarakat bisa melihat alur dari pembuatan layanan tersebut, tentu saja fitur tersebut sangat dapat mempermudah dan mengefektifkan kebutuhan masyarakat. Karna dari pemohon masuk sampai dokumen

bisa diunduh itu tertera dalam alur pengajuan dan jika tidak sesuai maka pemohon akan di informasi untuk melengkapi berkas tersebut.



3 Tahapan membuat surat Permohonan

Ada tiga tahapan untuk pembuatan permohonan layanan, yang pertama yaitu informasi pemohon, dalam informasi pemohon formulir diisi otomatis oleh system dengan menganbil informasi dari profil akun yang membuat permohonan, selanjutnya mengisi informasi layanan dengan melengkapi isian formulir masing masing layanan yang akan diajukan seperti surat pengantar RT/RW dengan memasukan nomor surat dan tanggal surat, Dan berikutnya mengisi formulir bagian berkas persyaratan dengan mengunggah berkas persyaratan pada masing kolom formulir sesuai dengan masing-masing layanan yang akan diajukan untuk ketentuan format yang diunggah file dalam bentuk jpg, jpeg, png atau pdf dengan maksimal ukuran 1mb untuk masing-masing file.



Gambar Pemberitahuan Proses Permohonan

Setelah 3 tahapan sebelumnya berhasil terverifikasi maka akan diberi pemberitahuan melalui e-mail pemohon dan dalam aplikasinya pula akan terlihat alur proses pembuatan berkas pemohon, dengan fitur tersebut tentu saja mempermudah masyarakat dalam melihat sejauh mana proses dalam pembuatan berkas tersebut karena terupdate secara real time.

Namun dalam hal ini jika kita lihat dari fitur aplikasi yang diberikan yaitu SKTM, SKPPED, Layanan KK, pindah antar kota/kabupaten/provinsi, SKMU, pengantar SKCK, SKD Yayasan/lembaga, SKDP, SPIK, SKDIH, SKBMR, SKP, SKBM, SKK, PPU E-KTP, PKAW, SKTK, KIPEM, surat keterangan KITAS, SKP TNI/POLRI, LDPK, SKAN, SKJD merupakan pelayanan-pelayanan penting yang dapat menopang keberlangsungan pelayanan di masyarakat. Karena aplikasi LAPAKAMI baru dikeluarkan pada Juli 2023 lalu sehingga belum satu tahun aplikasi tersebut diluncurkan maka sangat wajar jika belum semua masyarakat Kota Cimahi yang menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu juga perlu adanya penambahan layanan-layanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan lewat aplikasi semakin sempurna.

IV. Kesimpulan

Pengembangan aplikasi LAPAKAMI pelayanan public merupakan proses perubahan yang menghasilkan sesuatu yang baru melalui pelaksanaan atau inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah kota cimahi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika



dalam memenuhi kebutuhan di sektor layanan public kelurahan dan kecamatan Kota Cimahi. Meskipun apa yang dilakukan pemerintah Kota Cimahi meski inisiatif yang diambil bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Lapakami masih membutuhkan peningkatan dan pengkonsolidasian dalam aspek sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta tenaga pengelola yang dapat mendukung suksesnya e-government. Kendati memiliki beberapa kelemahan, implementasi e-government melalui aplikasi LAPAKAMI ini dapat dijadikan contoh bagi pemerintah daerah lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.

Daftar Pustaka

- Gamaputra, Gading, et al. "Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep." *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 5.2 (2022): 81-96.
- Sahlania, Onno, and Rivai Mana. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laika Di Kelurahan Tobuuha Kecamatan Puuwatu Kota Kendari." *Jurnal Ilmiah Administrasita'* 14.1 (2023): 22-29.
- Rahmadana, Muhammad Fitri and Mawati, Arin Tentrem "pelayanan publik" 2020
- Fajrianti, Shofie Putri. "Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan." *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science* 2.1 (2021): 13-26.
- Musaddad, Aditama A., et al. "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik." *Jurnal Syntax Transformation*, vol. 1, no. 6, 2020, pp. 206-213, doi:10.46799/jurnal_syntax_transformation.v1i6.76.
- Putra, Rico Mulya. PERAN KELURAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI KELURAHAN ANGS AU KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.
- Idwar, Muhamad Wigrha. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA MOJOMALANG KECAMATAN PARENGAN KABUPATEN TUBAN: Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan." *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469) 2.05 (2022): 102-112.



Darwis, aulia febriaty, ihyani Malik at.al, Inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi dan aplikasi perizinan berbasis ONLINE SINGLE SUBMISSION (SIAP BOSS) di DPMPSTP KABUPATEN PINRANG, (2022).

Atthahara, Haura. "Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta." *Jurnal Politikom Indonesiana* 3.1 (2018): 66-66.

Mahsyar, Abdul. "Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik." *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1.2 (2011).

Mukarom dan Laksana, *Pelayanan publik* (2016:93)

Andhika, L. (2018). Element and Factor Governance Innovation In Government Public Service. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207-222.