

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangannya, Administrasi Publik telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma. Dengan adanya pergeseran paradigma Administrasi Publik dari *New Public Management* ke *New Public Service*, pandangan mengenai status masyarakat dan peran pemerintah mulai berubah. Pada paradigma *New Public Service*, masyarakat dipandang sebagai warga negara sedangkan pemerintah memiliki peran sebagai pelayan publik, merubah motivasi bekerjanya menjadi keinginan untuk melayani masyarakat dengan memegang teguh prinsip *good governance* agar tercapainya sistem pemerintahan yang baik (Alamsyah, 2016).

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan regulasi yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Adanya regulasi tersebut, mendorong pemerintah yang berperan sebagai penyedia layanan untuk meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Sebagai aktor birokrasi, pemerintah memegang peran yang signifikan dalam kegiatan penyelenggaraan administrasi pemerintahan, yakni bertanggung jawab

sebagai penyedia jasa yang memiliki kewajiban memberikan pelayanan berkualitas dari waktu ke waktu sebagai bentuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik diberikan sebagai upaya memenuhi hak warga negara secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi tugas utama dari aparatur negara sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat perlu memenuhi standar kualitas, kuantitas serta kecepatan pelayanan yang terus berubah seiring waktu (Hakim, 2015). Berdasarkan hal tersebut, dewasa ini mulai berkembang tuntutan dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima oleh pemerintah.

Pada tahun 2022, Ombudsman RI mempublikasikan hasil penilaian opini pengawasan pelayanan publik (OPPP) di wilayah Provinsi Jawa Timur dengan hasil 14 kabupaten/kota dari total 38 pemerintah daerah di Jawa Timur berhasil meraih zona hijau atau penilaian tertinggi. Dari 14 kabupaten/kota, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menduduki posisi kedua dengan skor 84,46 dan masuk dalam zona hijau, pemerintah daerah lainnya mendapat kategori zona kuning dan tidak ada pemerintah daerah yang tergolong dalam zona merah (Ombudsman RI, 2022). Penilaian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memotivasi penyelenggara layanan publik agar senantiasa memberikan pelayanan publik yang prima, tidak menyimpang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit layanan, serta terus berinovasi dalam menyempurnakan layanan. Ombudsman RI melakukan penilaian secara menyeluruh terhadap layanan publik pemerintah, sehingga baik buruknya hasil penilaian menjadi cerminan pemerintah dalam

menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat (Wijayanti, 2023). Berikut adalah hasil penilaian opini pengawasan pelayanan publik (OPPP) di Jawa Timur pada tahun 2022:

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI di Wilayah Provinsi Jawa Timur Tahun 2022

No.	Kabupaten/Kota	Skor Penilaian	Kategori Zona Penilaian
1.	Kabupaten Ngawi	85,36	Zona Hijau
2.	Kabupaten Sidoarjo	84,46	Zona Hijau
3.	Kabupaten Kediri	84,15	Zona Hijau
4.	Kota Probolinggo	82,33	Zona Hijau
5.	Kabupaten Banyuwangi	82,01	Zona Hijau
6.	Kabupaten Probolinggo	81,83	Zona Hijau
7.	Kota Blitar	81,66	Zona Hijau
8.	Kota Surabaya	81,10	Zona Hijau
9.	Kabupaten Tuban	81,33	Zona Hijau
10.	Kabupaten Jember	81,08	Zona Hijau
11.	Kabupaten Ponorogo	80,95	Zona Hijau
12.	Kabupaten Lumajang	80,15	Zona Hijau
13.	Kabupaten Pasuruan	78,83	Zona Hijau
14.	Kabupaten Trenggalek	78,49	Zona Hijau

Sumber: Ombudsman RI, 2023

Disampaikan oleh Bupati Sidoarjo Ahmad Muhdlor bahwa hasil penilaian dari Ombudsman RI tidak lantas membuat Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berhenti menciptakan berbagai inovasi, tetapi justru terus berupaya meningkatkan pelayanan seiring dengan perkembangan teknologi digital (Fahmi, 2023). Sejalan dengan kewajiban atas penyelenggaraan pelayanan publik, Lembaga Pemasyarakatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada salah satu golongan masyarakat penerima layanan publik, yakni Warga Binaan Pemasyarakatan. Meskipun sebagian pihak menganggap bahwa seseorang yang berstatus narapidana layak untuk mendapatkan perlakuan tidak baik akibat tindak pidana

yang telah dilakukannya, namun narapidana tetap harus diperlakukan secara manusiawi dan berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bagian dari warga negara (Aris et al., 2022). Hal ini selaras dengan Pasal 10 ayat (1) *International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR)* yang menyatakan bahwa setiap individu yang dirampas kebebasannya harus diperlakukan secara manusiawi dan dengan penuh penghormatan terhadap martabat yang melekat pada diri manusia (Utami, 2017). Selain itu, hak Warga Binaan Pemasyarakatan juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.

Ruang lingkup pelayanan publik pada lingkup pemasyarakatan lebih berfokus pada pelayanan jasa dan pelayanan administrasi yang meliputi layanan pendidikan, layanan kegiatan kerja, layanan administrasi pemasyarakatan, layanan teknologi informasi dan kerja sama serta layanan kesehatan (Direktur Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020). Selain itu, sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan, Lembaga Pemasyarakatan menjalankan fungsinya, yakni melakukan pembinaan dengan sistem, kelembagaan dan cara pembinaan berdasarkan Pancasila untuk meningkatkan kualitas Warga Binaan Pemasyarakatan agar dapat memperbaiki diri dan diterima kembali di lingkungan masyarakat, dapat berkontribusi aktif dalam pembangunan, serta dapat menjalani kehidupan secara wajar sebagai warga negara yang baik.

Dalam menjaga komitmennya untuk tetap memberikan pelayanan publik yang prima, jajaran Lembaga Pemasyarakatan terus berusaha meningkatkan

penyelenggaraan pelayanan melalui berbagai inovasi. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan di Jawa Timur yang mendapatkan penghargaan Pelayanan Publik berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM) dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada tahun 2020. Program ini dilaksanakan dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan publik lembaga pemerintah dengan mengedepankan standar dan norma Hak Asasi Manusia, khususnya dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat yang memerlukan jasa atau pelayanan hukum dan hak asasi manusia (SidoarjoneWS, 2020).

Sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo turut serta menciptakan inovasi dan menerapkan sistem pemerintahan berbasis teknologi melalui gagasan birokrasi digital dengan membuat produk pelayanan publik berbasis *online*, yaitu Si Cakman atau Inovasi Lacak Pengiriman. Layanan Si Cakman bekerja dengan memberikan informasi atas status barang/makanan yang dititipkan oleh masyarakat untuk warga binaan dengan melampirkan bukti foto guna mewujudkan kepastian dalam pelayanan penitipan barang/makanan. Berikut adalah tampilan dari fitur layanan Si Cakman:



Gambar 1.1 Tampilan pada Fitur Layanan Si Cakman

Sumber: [Instagram.com/lapas_delta](https://www.instagram.com/lapas_delta), 2021

Melalui laman Instagram @kumhamjatim dapat diketahui bahwa Si Cakman mengadopsi cara kerja jasa ekspedisi yang memberikan bukti pengiriman barang atau resi yang dapat digunakan untuk melacak barang yang dikirimkan. Untuk mengakses Si Cakman, petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo akan memberikan kode resi setelah pengunjung melakukan registrasi untuk penginputan data identitas dan barang/makanan yang akan dititipkan untuk warga binaan. Kode resi berupa lima digit angka yang dapat diinput pada fitur lacak pengiriman melalui laman resmi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo. Dengan adanya Si Cakman masyarakat tidak perlu ragu atas kepastian pelayanan penitipan barang/makanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo, sebab informasi mengenai status barang/makanan titipan dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun.

Si Cakman merupakan suatu inovasi yang diciptakan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo pada tahun 2022 untuk mendukung perwujudan kepastian layanan. Dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo tahun anggaran 2021, kepastian layanan menjadi salah satu isu strategis atau permasalahan yang dihadapi oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo pada tahun 2021. Transparansi informasi atas kejelasan status barang titipan pada pelayanan penitipan barang/makanan secara *drive thru* tidak dapat terwujud, sehingga timbul keraguan pada masyarakat apakah barang/makanan yang mereka titipkan telah diterima oleh warga binaan yang bersangkutan atau belum dan apakah barang/makanan yang dititipkan diterima dalam kondisi yang lengkap (Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo, 2021).

Tabel 1.2 Isu Strategis Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo Tahun 2021

NO	SEKSI/BIDANG	PERMASALAHAN DAN RISIKO	PENGENDALIAN
3.	Keamanan dan Ketertiban (Kepala, Kepala Pengamanan Lapas, dan Kasi Kamtib)	Adanya ketidakpastian pelayanan saat keluarga menitipkan barang melalui <i>drive thru</i> (barang sudah sampai kepada narapidana atau belum)	Melaksanakan program Si Cakman (Aplikasi Lacak Pengiriman), melalui website Lapas Sidoarjo (sistem ini berbasis kode untuk melakukan <i>tracing</i>)

Sumber: LKIP Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo, 2021

Pelayanan penitipan barang/makanan secara *drive thru* merupakan inovasi pelayanan yang diciptakan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 ketika instansi pemerintah dituntut untuk tetap memastikan pelayanan publik tetap berjalan efektif walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik. Instruksi serupa juga dikeluarkan dalam

Instruksi Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-08.OT.02.02 Tahun 2020 tentang Pencegahan, Penanganan, Pengendalian dan Pemulihan *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan sebagai upaya untuk mengantisipasi perkembangan penyebaran Covid-19. Penyelenggaraan pelayanan penitipan barang/makanan secara *drive thru* dilakukan untuk tetap memenuhi hak dan kewajiban setiap pihak baik penyelenggara maupun masyarakat dan warga binaan dengan tetap mematuhi protokol yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan penitipan barang/makanan secara *drive thru* dilaksanakan di halaman kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo, masyarakat dapat secara langsung melakukan registrasi serta menunggu proses pemeriksaan dan pengeledahan barang, makanan ataupun uang tanpa harus turun dari kendaraan.



Gambar 1.2 Pelaksanaan Pelayanan Penitipan Barang/Makanan secara *Drive Thru* di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo
Sumber: [Instagram.com/lapas_delta](https://www.instagram.com/lapas_delta), 2021

Pelayanan penitipan barang/makanan secara *drive thru* yang diselenggarakan oleh Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo di satu sisi tentunya memberikan manfaat bagi masyarakat, karena meskipun terdapat

pembatasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era pandemi Covid-19, masyarakat tetap bisa mengirimkan beberapa barang, uang, makanan, maupun dokumen kepada warga binaan. Namun di sisi lain terdapat keraguan yang timbul pada publik, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo belum dapat mewujudkan jaminan pelayanan penitipan barang/makanan secara maksimal, karena belum ada kejelasan atas kepastian layanan bahwa barang titipan pasti diterima oleh warga binaan.

Adanya ketidakpastian dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan oleh instansi pemerintah belum dilaksanakan secara maksimal, rendahnya kualitas pelayanan publik dapat berdampak pada menurunnya kepuasan dan kepercayaan publik (Reza, 2020). Selain itu, kondisi dapat semakin diperparah dengan banyaknya tindakan maladministrasi yang terjadi di lingkup pemasyarakatan. Pada tahun 2019, Ombudsman RI menerima sebanyak 105 laporan aduan masyarakat terkait pemantauan Lembaga Pemasyarakatan. Menurut laporan perhitungan catatan akhir tahun 2019 Ombudsman RI, jumlah laporan yang diterima terkait Lembaga Pemasyarakatan pada tahun 2019 mencapai angka tertinggi dan meningkat sebanyak 64 laporan dibandingkan dengan tahun 2017 yang hanya ditemukan sebanyak 41 laporan. Berikut adalah laporan masyarakat terkait Lembaga Pemasyarakatan yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2019:



Gambar 1.3 Laporan Masyarakat Terkait Lembaga Pemasyarakatan ke Ombudsman RI 2019

Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia, 2020

Dari gambar di atas terlihat bahwa permasalahan penyimpangan prosedur memiliki persentase paling tinggi yakni sebesar 52% serta permintaan imbalan dan tidak memberikan pelayanan masing-masing sebesar 16%. Dalam konteks penyimpangan prosedur pada Lembaga Pemasyarakatan, ditemukan adanya tindakan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum petugas dalam pembayaran sel tahanan, tambahan waktu untuk layanan kunjungan, dan proses administrasi terkait hak-hak Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) seperti pembebasan bersyarat, cuti bersyarat, cuti menjelang bebas maupun cuti mengunjungi keluarga. Selain itu, terdapat dugaan adanya diskriminasi dalam penempatan ruangan hingga dugaan penundaan yang berkepanjangan terkait masa penahanan hingga menyebabkan adanya keterlambatan hak Warga Binaan Pemasyarakatan untuk dibebaskan (Ombudsman RI, 2020).

Menurut Rofiq, beberapa aspek yang membangun kepercayaan seseorang terhadap yang lain, antara lain kemampuan, integritas dan kebaikan hati (Khairudin et al., 2022). Banyaknya tindakan maladministrasi, rendahnya kepatuhan atas standar pelayanan publik, hingga kurang maksimalnya perwujudan akuntabilitas dan transparansi, menunjukkan rendahnya kemampuan dan integritas aparatur pemerintah. Dewasa ini masyarakat semakin kritis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan yang jauh dari prinsip *good governance* akan berpengaruh pada menurunnya kepercayaan publik dan meningkatkan keraguan atas kinerja aparatur pemerintah. Hal tersebut harus diantisipasi dengan perbaikan standar pelayanan publik, salah satu bentuk perbaikan yang dimaksud adalah transformasi digital dalam pelayanan publik (Ombudsman RI, 2021). Implementasi *e-government* menjadi salah satu mekanisme yang dapat dipilih pemerintah dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik (Khairudin et al., 2022).

Adhar Hakim selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam sambutan pembukaan seminar pendampingan evaluasi kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di NTB pada tanggal 24-25 Mei 2021 di Mataram, menyatakan bahwa:

“Penyelenggara negara tidak bisa lagi menutup diri di tengah perubahan teknologi yang kian pesat. Masyarakat semakin kritis dan setiap saat memotret pelayanan publik. Maka cara terbaik untuk mengatasi itu tidak lain dengan memperbaiki pelayanan”

(<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--akibat-pelayanan-pemerintah-buruk-kepercayaan-publik-merosot-investasi-di-indonesia-terancam> diakses pada 12 September 2023)

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau yang disebut *electronic government* menjadi salah satu usaha untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bahwa diperlukan sistem pemerintahan berbasis teknologi atau yang dikenal dengan istilah *e-government* untuk mencapai suatu tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Sejalan dengan regulasi yang berlaku dan seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo membuat inovasi Si Cakman untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus menjawab permasalahan kepastian layanan pada pelayanan penitipan barang/makanan secara *drive thru*. Dari seluruh jajaran Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan di Jawa Timur, setidaknya terdapat empat instansi yang memiliki inovasi serupa untuk mendukung perwujudan kepastian layanan penitipan barang/makanan untuk Warga Binaan Pemasarakatan, di antaranya adalah Rumah Tahanan Kelas IIB Magetan dengan inovasinya Nitip Si Jalu (Layanan Penitipan Pasti Tertuju Langsung Padamu), Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Pasuruan dengan inovasinya Noto Laku (Notifikasi *Online* Layanan Kunjungan), Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Probolinggo dengan inovasinya Sitina (Sistem Penitipan Barang Narapidana), dan

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo dengan inovasinya Si Cakman (Aplikasi Lacak Pengiriman).

Divisi pemasyarakatan mencanangkan prinsip *One Prison One Product* dengan maksud untuk mendorong setiap Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan mempunyai satu produk layanan unggulan (Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur, 2020). Inovasi Si Cakman dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki perbedaan dan keunikan dibandingkan keempat inovasi lainnya, Si Cakman menjadi inovasi berbasis *coding* pertama dan satu-satunya dalam lingkup jajaran Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan di Jawa Timur yang dibuat untuk mendukung perwujudan kepastian dalam pelayanan penitipan barang/makanan untuk Warga Binaan Pemasyarakatan. Hal ini secara langsung diklaim oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2020-2024 dan didukung dengan pernyataan Agus Muttaqin selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur ketika melakukan supervisi pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo:

“Secara alur sudah jelas, ada kepastian pelayanan lewat inovasi Si Cakman. Di Lapas Sidoarjo sudah banyak inovasi yang menjadi pembeda. Saya rasa inovasi ini menjawab atau menyeimbangkan tantangan dan kebutuhan masyarakat.”

(<https://jatim.kemenkumham.go.id/berita-upt/19120-ciptakan-pelayanan-prima-lapas-sidoarjo-gandeng-ombudsman-jatim> diakses pada 16 September 2023)

Selain itu, Wisnu Nugroho Dewanto selaku Pelaksana Tugas Kepala Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur turut mengapresiasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo karena telah meluncurkan layanan Si Cakman

dan berharap agar inovasi tersebut dapat segera diadopsi oleh jajaran Lembaga Pemasyarakatan ataupun Rumah Tahanan lainnya di Jawa Timur (Putra, 2022). Apresiasi juga datang dari masyarakat pada laman instagram @kumhamjatim yang menyatakan bahwa dengan adanya inovasi Si Cakman menunjukkan sikap responsif Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo terhadap kebutuhan pengguna layanan.



Gambar 1.4 Apresiasi Masyarakat Terkait Si Cakman

Sumber: Instagram.com/kumhamjatim, 2022

Penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui implementasi *e-government* diharapkan dapat memberikan masyarakat kemudahan dalam mengakses informasi dengan cepat, akurat, mudah dan sederhana, serta membantu aparaturnya pemerintah untuk meningkatkan transparansi (Laili & Kriswibowo, 2022). Berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016) dijelaskan bahwa setidaknya terdapat tiga elemen yang perlu dimiliki dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh oleh sektor publik dalam penerapan konsep *e-government*. Pertama adalah *support* yang mengacu pada unsur *political will* dari pemerintah untuk sungguh-sungguh dalam menerapkan konsep *e-government*. Kedua adalah *capacity* yang mengacu pada kemampuan dan keberdayaan pemerintah dalam pengembangan *e-government* dan ketiga adalah *value* yang mengacu pada aspek manfaat dari

pengembangan *e-government* yang tidak hanya diperoleh oleh pihak pemerintah tetapi juga harus dirasakan oleh masyarakat (Indrajit, 2016).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, pada elemen *value*, dapat diamati bahwa Si Cakman diterapkan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat berupa kemudahan dalam mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat mengenai kejelasan status barang titipan untuk Warga Binaan Pemasyarakatan serta meminimalisir potensi kerugian yang akan dialami oleh Warga Binaan Pemasyarakatan atas kehilangan maupun ketidaksesuaian barang/makanan yang dititipkan pihak keluarga maupun kerabat ketika diterima oleh warga binaan yang bersangkutan. Selain itu, melalui Si Cakman Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat dengan menjawab permasalahan dan tuntutan atas ketidakpastian dalam pelayanan penitipan barang/makanan mengenai kejelasan status barang titipan serta memenuhi kebutuhan layanan dari masyarakat sebagai komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Bapak Teguh Pamuji, A.Md.I.P., S.H., M.H., selaku Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo masa jabatan 2020-2022 menyatakan bahwa:

“Si Cakman diterapkan sebagai implementasi pembangunan zona integritas di lingkungan kerja. Karena dengan adanya kepastian pelayanan membuat penyimpangan dalam proses layanan bisa dihilangkan. Terutama dalam hal pelayanan penitipan barang selama pandemi. Ini bentuk komitmen kami untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.”

(<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/lapas-sidoarjo-beri-layanan-cak-man-untuk-warga-binaan> diakses pada 27 Januari 2024)

Meskipun tujuan utama pembuatan Si Cakman telah tercapai dan manfaat dapat dirasakan oleh semua pihak, baik bagi pemerintah maupun masyarakat

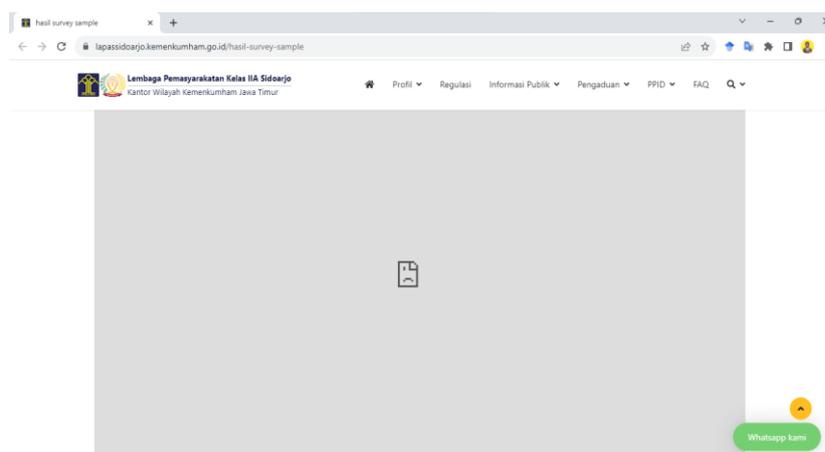
umum dan Warga Binaan Pemasyarakatan, namun dalam pelaksanaannya penerapan Si Cakman masih dihadapkan hambatan dan tantangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Pada elemen *support*, terdapat salah satu bentuk dukungan yang diharapkan dalam penerapan *e-government* berupa superstruktur pendukung seperti regulasi yang jelas untuk membentuk lingkungan yang kondusif dalam penerapan *e-government*. Namun inovasi Si Cakman belum memiliki standar pelayanan publik yang secara spesifik mengatur mengenai operasional Si Cakman untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil pengamatan bahwa tidak ada standar pelayanan Si Cakman yang dipublikasikan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo pada semua *platform* yang dimiliki instansi, baik pada media sosial maupun pada *website* resmi.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dapat diketahui bahwa Si Cakman diterapkan dengan mengacu pada beberapa regulasi seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan dan Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Namun Si Cakman belum memiliki regulasi berupa standar pelayanan yang secara spesifik mengatur mengenai operasional Si Cakman.

Pada elemen *capacity*, dijelaskan bahwa aspek lain yang perlu diperhatikan dalam penerapan *e-government* adalah bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam implementasi digitalisasi pada sektor publik adalah ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, karena sumber daya manusia menjadi subjek dalam inisiatif konsep *e-government*. Seharusnya sektor publik memiliki sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kemampuan dan keahlian penyedia layanan maupun dari segi jumlah kecukupan petugas yang melayani. Namun berdasarkan hasil penelitian pendahuluan dapat diketahui bahwa Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo masih menghadapi kurangnya sumber daya manusia atau petugas yang dikerahkan untuk menjadi tim layanan kunjungan, selain itu belum ada petugas yang ditunjuk secara langsung menjadi operator Si Cakman. Hal ini mengakibatkan kurang maksimalnya fungsi Si Cakman karena dalam pelaksanaan layanan kunjungan beberapa petugas masih mengambil alih beberapa tugas sekaligus.

Kendala lain yang cukup signifikan dalam penerapan *e-government* di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo adalah adanya gangguan akses fitur layanan unggulan Si Cakman pada laman Lapas Sidoarjo, sedangkan pelayanan penitipan barang/makanan untuk warga binaan hingga saat ini masih terus berjalan. Timbulnya permasalahan tersebut justru kembali menghambat perwujudan kepastian layanan karena Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo tidak dapat menyediakan informasi yang valid mengenai status barang/makanan titipan untuk warga binaan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, terdapat beberapa masyarakat yang menanyakan mengenai status barang titipan

kepada petugas registrasi barang titipan secara langsung, sedangkan petugas tersebut tidak dapat memberikan informasi secara valid karena tidak bertanggung jawab atas distribusi barang titipan kepada warga binaan. Setelah dilakukan pengecekan, dapat diketahui bahwa terdapat gangguan akses pada fitur layanan unggulan Si Cakman pada *website* resmi Lapas Sidoarjo.



Gambar 1.5 Gangguan Akses pada Fitur Layanan Si Cakman
Sumber: <https://lapassidoarjo.kemenkumham.go.id/>, 2023

Penyelenggaraan pelayanan publik melalui Si Cakman masih menghadapi beberapa hambatan dan tantangan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, namun masih banyak faktor yang menjadi tantangan dalam penerapan *e-government*, beberapa diantaranya mengenai belum adanya standarisasi yang jelas, hingga ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kurang memadai untuk mengelola *e-government* (Silalahi et al., 2015). Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian oleh karena itu pengembangan *e-government* perlu dipersiapkan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis agar dapat dimengerti dan diikuti oleh semua pihak (Sellang et al., 2019).

Penerapan *e-government* dilakukan sebagai usaha untuk mengembangkan penyelenggaraan sistem pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi (Mariano, 2019). Oleh karena itu, dibutuhkan berbagai aspek yang mendukung suksesnya pengembangan *e-government* pada sektor publik. Penelitian ini menggunakan teori elemen sukses pengembangan *e-government* hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang mencakup *support*, *capacity* dan *value*. Teori ini memiliki kerangka kerja yang lebih komprehensif untuk membantu menganalisis pengembangan *e-government* dengan pertimbangan dari segala aspek untuk mendukung keberhasilan pengembangan *e-government*, tidak hanya dari aspek internal instansi tetapi juga dari aspek eksternal melalui elemen *value* yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan. Kombinasi ketiga elemen membentuk pusat syaraf jaringan *e-government* yang menjadi kunci utama penjamin kesuksesan implementasi (Indrajit, 2016).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian terhadap elemen sukses pengembangan *e-government* untuk mendukung suksesnya pengembangan Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan penitipan barang/makanan untuk warga binaan, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Elemen Sukses *Electronic Government* Inovasi Lacak Pengiriman dalam Mewujudkan Kepastian Layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan “bagaimana elemen sukses pengembangan *e-government* Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan elemen sukses pengembangan *e-government* Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun harapan penulis hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik untuk penulis maupun pihak lainnya, terutama kalangan akademis ataupun masyarakat umum yang perlu mengetahui elemen sukses pengembangan *e-government* Si Cakman di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil yang diperoleh dapat menambah wawasan dan pemahaman pembaca serta memberikan penjelasan teori yang berkaitan dengan elemen sukses pengembangan *e-government* Si Cakman di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan penulis mengenai penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *online* atau *e-government*, khususnya mengenai elemen sukses pengembangan *e-government* Si Cakman di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo.

b. Bagi Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran, serta memberikan saran dan masukan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan *e-government* Si Cakman sebagai upaya mewujudkan kepastian layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.