

Penerapan Aplikasi Smart Dan Mal Pelayanan Publik: Inovasi Kebijakan Berbasis Bukti Di Pemerintah Kota Bogor

Samsudin^{1✉}, Tri Kusuwo Jumino², Yuanita Utami³, Ismail Nurdin⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Doktor Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi kebijakan berbasis bukti di Kota Bogor. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SMART mempermudah proses perizinan melalui transparansi dan akuntabilitas, sedangkan Mal Pelayanan Publik meningkatkan efisiensi layanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi. Pembahasan menyoroti pentingnya literasi digital masyarakat dan dukungan pemerintah untuk memaksimalkan layanan tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi berbasis bukti telah meningkatkan kualitas layanan publik, namun tantangan seperti adaptasi teknologi masih perlu diperhatikan.

Kata Kunci: *Inovasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Aplikasi SMART, Mal Pelayanan Publik, Kebijakan Berbasis Bukti.*

Abstract

This research aims to evaluate the implementation of the SMART application and the Public Service Mall as evidence-based policy innovations in Bogor City. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results show that the SMART application simplifies the licensing process through transparency and accountability, while the Public Service Mall improves the efficiency of public services by integrating various services in one location. The discussion highlights the importance of public digital literacy and government support to maximize these services. The study concludes that evidence-based innovation has improved the quality of public services, but challenges such as technology adaptation still need to be addressed.

Keywords: *Policy Innovation, Public Service, SMART Application, Public Service Mall, Evidence-Based Policy.*

Copyright (c) 2024 **Samsudin**

✉ Corresponding author :

Email Address : DIP.13.807@ipdn.ac.id

PENDAHULUAN

Perencanaan berbasis kinerja merupakan sebuah pendekatan dalam sistem perencanaan yang memperhatikan keterkaitan antara perencanaan pembangunan dengan hasil yang diharapkan, termasuk efisiensi dalam pencapaian hasil dan keluaran tersebut. Untuk mendukung perencanaan berbasis kinerja perencanaan

pembangunan akan lebih efektif apabila menggunakan pendekatan ilmiah sehingga dalam pelaksanaannya dapat sesuai kebutuhan. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan perencanaan yang mempersyaratkan survei yang menyeluruh terhadap sumber potensial yang ada di suatu wilayah. Hal ini sangat penting mengingat pemerintah daerah harus mampu dan bertanggung jawab atas kebutuhan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.

Perencanaan pembangunan pada suatu daerah merupakan penerjemahan dari kontrak politik antara masyarakat dengan kepala daerah terpilih. Dalam merasionalisasikan program-program unggulan kepala daerah terpilih tersebut untuk menjadi suatu kebijakan pemerintah daerah perlu dilaksanakan penelitian sehingga kebijakan dapat diterapkan secara berkelanjutan dengan meminimalisasi hambatan pada saat penerapannya.

Penerapan kebijakan berbasis bukti dalam sistem perencanaan pembangunan terkhususnya di Indonesia merupakan hal yang baru dan sangat penting. Sudarno (2018) menjelaskan bahwa kebijakan berbasis bukti sangat perlu dikarenakan dapat dilihat dari segi efektivitas, efisiensi, orientasi layanan publik, akuntabilitas, demokrasi dan kepercayaan. Analisis berbasis bukti yang sistematis merupakan unsur yang sangat penting dalam semua pembuatan perencanaan yang baik. Berbagai data perlu dilakukan guna menghasilkan analisis dan bukti yang diperlukan pemerintah untuk memahami dengan benar apakah kebijakan mencapai sasarannya, berjalan sesuai dengan rencana, dan apakah pelayanan telah diberikan secara efektif. Sehingga, bukti seharusnya digunakan untuk mendukung pengambilan kebijakan.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia dimana setiap daerah diberikan wewenang untuk membuat dan mengatur kebijakan daerah untuk peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, demi tercapainya salah satu tujuan negara yaitu untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemerataan pelaksanaan pembangunan, setiap tahun adanya penyusunan dokumen perencanaan dalam setiap daerah. Pembangunan daerah sebagai bagian dari pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat dalam rangka perwujudan tujuan daerah dan tujuan nasional. Pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, maka pengelolaannya harus dilakukan secara terarah dan terpadu dengan pembangunan nasional.

Pemerintah Kota Bogor merupakan salah satu kota penyangga DKI Jakarta sebelum Ibu Kota Nusantara ditetapkan. Tahun 2024, Kota Bogor dicanangkan salah satu kota aglomerasi, yakni bentuk pengelompokan atau kumpulan yang terjadi secara alami atau disengaja. Secara alami, aglomerasi bisa terjadi karena faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya alam, aksesibilitas, atau kebutuhan untuk pertukaran barang dan jasa. Sedangkan secara disengaja, aglomerasi seringkali dipicu oleh kebijakan pemerintah atau strategi bisnis untuk memanfaatkan keuntungan dari adanya interaksi dan kolaborasi antara industri atau usaha. Penunjukkan kota aglomerasi ini karena kota tersebut menawarkan sejumlah kelebihan, terutama dalam hal produktivitas dan pendapatan yang tinggi. Hal ini berkaitan erat dengan fakta bahwa kota menjadi pusat investasi yang masif, teknologi canggih, ketersediaan pekerja terdidik, dan tingkat industrialisasi yang tinggi, jika dibandingkan dengan wilayah pedesaan (Malecki, 1991).

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) merupakan indikator capaian pembangunan kualitas hidup masyarakat yang disusun berdasarkan tiga dimensi

dasar, yaitu umur panjang dan hidup sehat, pengetahuan, dan standar hidup layak. Berdasarkan penilaian IPM tahun 2023, Kota Bogor berada pada nilai 78,36 dengan kategori tinggi, naik 0,88 dari tahun sebelumnya. Dengan demikian, berdasarkan indikator penilaian IPM tersebut manusia atau masyarakat di Kota Bogor sudah dapat dikategorikan masyarakat dengan kualitas hidup yang tinggi.

BPS mencatat peningkatan IPM tahun 2023 didorong oleh pertumbuhan pada seluruh indikator pembentuknya. Pertama, umur harapan hidup saat lahir (UHH) yang mencapai 75,52 tahun pada tahun 2023. Dimensi ini naik dibanding tahun 2022, yaitu 75,21 tahun dan di tahun 2021 74,92 tahun. Kedua, harapan lama sekolah (HLS) penduduk usia 25 tahun ke atas yang mencapai 13,45 tahun pada tahun 2023. Angkanya naik dari tahun 2022 sebesar 13,43 tahun dan di tahun 2021 13,42 tahun. Ketiga, rata-rata lama sekolah (RLS) tercatat sebesar 10,64 tahun pada tahun ini, kemudian 10,63 tahun pada 2022 dan di tahun 2021 10,53 tahun. Terakhir, pengeluaran riil per kapita (000 Rp) per tahunan yang disesuaikan mencapai Rp.12.656,00 pada 2023. Angka ini naik dari 2022 Rp.12.058,00 dan di tahun 2021 Rp.11.716,00 (www.kotabogor.go.id, 2023).

Selain untuk membantu proses perencanaan pembangunan, IPM juga dapat berperan pada proses evaluasi efektivitas kebijakan pembangunan. Dengan memperhatikan perkembangan IPM dan indikator penyusunnya dari waktu ke waktu, maka pemerintah dapat menilai apakah kebijakan yang telah dilaksanakan selama ini memiliki dampak yang positif bagi kesejahteraan masyarakat.

Dari proses di atas, dapat dilihat peran penting IPM dalam siklus perencanaan pembangunan, yang dimulai dari penyediaan data dan informasi, penyusunan perencanaan pembangunan, hingga sampai pada tahap evaluasi pembangunan. Indeks Pembangunan Manusia (IPM) adalah ukuran statistik yang digunakan untuk mengevaluasi kemajuan dan kualitas hidup manusia di suatu negara (UNDP, 2023b). IPM memberikan informasi yang penting bagi pembuat kebijakan untuk mengembangkan kebijakan pembangunan yang lebih baik dan berkelanjutan (BPS, 2024).

Pemerintah Kota Bogor sebagai salah satu kota yang disiapkan menjadi kota aglomerasi, pembukaan peluang dunia usaha perlu disiapkan seluas-luasnya. Kondisi potensial dengan tingkat pembangunan manusia kategori tinggi, serta inflasi yang relatif rendah yaitu 3,36 (BPS, 2024), menjadi daya tarik bagi pelaku usaha untuk menjalankan usaha atau berinvestasi di Kota Bogor. Potensi daerah yang menunjang pertumbuhan ekonomi secara lebih baik, perlu didukung dengan proses pengurusan perizinan mulai dari pencatatan sipil terutama terkait perizinan usaha agar ringkas, mudah, dan menjunjung tinggi transparansi, sehingga meningkatkan kepercayaan pelaku usaha atau para investor untuk menghidupkan peluang usaha di Kota Bogor.

Pemerintah Kota Bogor bergerak ke layanan perizinan yang SMART (Sederhana, Mudah, Akuntabel, Ramah, dan Tepat waktu). Langkah yang diambil adalah dengan melakukan digitalisasi perizinan. Semua layanan dilakukan secara online. Selain itu pada tahun 2019, terdapat terobosan Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan nama Graha Tiyasa (tempat serba bisa). MPP dibangun dengan mengadopsi layanan terintegrasi dalam satu ruangan dengan fasilitas nyaman dan terintegrasi. Terletak di lantai dasar Lippo Plaza Keboen Raya, MPP Kota Bogor terdiri dari 14 instansi dengan 154 jenis layanan.

Aplikasi pengurusan perizinan SMART serta MPP merupakan cara untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Bogor. Program ini berjalan

efektif tentu tidak terlepas dari basis data dan informasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan perizinan yang diberikan Pemerintah Kota Bogor pada masa sebelumnya, serta selama pelayanan tersebut diberikan sebagai masukan berharga guna melakukan perbaikan dalam penerapannya.

Untuk dapat memberikan layanan jasa publik kepada masyarakat secara optimal yang sesuai arah sasaran program, diperlukan penerapan perencanaan berbasis data terintegrasi antara sistem perencanaan, penganggaran dan monitoring-evaluasi. Oleh karena itu, pentingnya kebijakan berbasis bukti dalam pelaksanaan setiap program sehingga mampu mengidentifikasi permintaan jasa publik lokal dan pada gilirannya mampu meningkatkannya kesejahteraan masyarakat.

Dalam kurun waktu 2014-2023, tercatat 343 penghargaan yang diterima Pemerintah Kota Bogor. Penghargaan tersebut terutama terkait konsistensi Pemerintah Kota Bogor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya (Antarnews, 2023). Pemerintah Kota Bogor meraih penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri atas prestasi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pemerintah Kota Bogor meraih terbaik keempat dan merupakan satu-satunya kota di wilayah Jawa Barat yang masuk sepuluh besar (Detik.com, 2023). Prestasi yang diraih ini tentu tidak terlepas dari upaya segenap aparatur untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk *delivery* kebijakan-kebijakan yang ditetapkan di Pemerintah Kota Bogor.

Implementasi kebijakan yang baik terjadi ketika perumusannya melibatkan berbagai pihak yang relevan serta stakeholder terkait. Ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan mendapatkan dukungan dari semua yang terlibat. Dengan melibatkan banyak pihak, proses implementasi juga dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kebijakan pemerintah yang berorientasi pada kepentingan masyarakat perlu diawali dengan perumusan kebijakan yang tepat, sesuai dengan kebutuhan. Untuk memastikan apakah suatu kebijakan sesuai atau tidak dengan kebutuhan masyarakat, diperlukan penelitian untuk mendukung ketepatan perumusan kebijakan sehingga kebijakan menjadi solusi dari persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Demikian pentingnya suatu kebijakan berbasis bukti dalam mendukung perencanaan program di suatu pemerintah daerah, khususnya Pemerintah Kota Bogor yang terkategori unggul dalam berbagai evaluasi pelayanan publik. Hal ini yang melatarbelakangi ketertarikan tim peneliti untuk berupaya menganalisis "Penerapan Aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik: Inovasi Kebijakan Berbasis Bukti di Pemerintah Kota Bogor".

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memiliki karakteristik yang sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini menekankan pada interpretasi terhadap pengalaman dan perspektif individu, serta memahami konteks secara holistik. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2007), metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari individu atau perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk menggali

pemahaman yang lebih luas mengenai realitas sosial yang dihadapi responden, serta interaksi sosial yang muncul dalam penerapan kebijakan berbasis bukti.

Metode deskriptif digunakan karena penelitian ini berfokus pada penggambaran peristiwa atau fenomena yang terjadi. Sesuai dengan pendapat Moleong (2007), metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai fakta-fakta yang ada melalui pengumpulan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dalam konteks ini, data yang dikumpulkan sangat berpotensi menjadi kunci untuk memahami lebih dalam permasalahan yang sedang diteliti. Oleh karena itu, laporan penelitian ini akan menyajikan kutipan-kutipan data yang relevan, yang dapat berupa naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2007). Hal ini akan memastikan bahwa penulisan laporan penelitian tetap objektif, rasional, dan faktual.

Penelitian ini mengadopsi prinsip-prinsip yang diuraikan oleh Creswell (2018), yang menyatakan bahwa peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan berbagai bentuk data, seperti wawancara, observasi, dokumen, dan informasi audiovisual. Data-data tersebut bersifat terbuka, memungkinkan partisipan untuk menyampaikan gagasannya secara bebas tanpa terikat pada instrumen atau skala yang telah ditentukan sebelumnya. Setelah data terkumpul, peneliti akan melakukan analisis dengan cara menyusun data tersebut ke dalam kode-kode dan tema-tema yang mencakup seluruh sumber data yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti. Darlington dan Dorothy (2002) menyatakan bahwa observasi adalah metode yang efektif untuk memahami apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, serta rutinitas dan pola interaksi dalam kehidupan sehari-hari mereka. Dalam konteks penelitian ini, observasi digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik sebagai kebijakan berbasis bukti. Melalui pengamatan terhadap subjek, peneliti dapat menganalisis konteks sosial yang melibatkan sumber daya terkait fenomena tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi lebih mendalam dari partisipan, khususnya terkait dengan bagaimana mereka menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Sebagaimana dijelaskan oleh Mann dan Stewart (2002), wawancara tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga dapat melibatkan komunikasi melalui telepon atau media internet seperti ruang obrolan online. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan terhadap informan yang terhubung langsung dengan fokus penelitian, yaitu penerapan kebijakan berbasis bukti dalam penetapan SMART dan Mal Pelayanan Publik sebagai program unggulan di Pemerintah Kota Bogor. Wawancara ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat penerapan kebijakan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai jenis catatan tertulis atau arsip yang telah ada. Menurut Sugiyono (2009), dokumentasi mencakup catatan peristiwa yang telah terjadi, sementara Hardani (2020) menyatakan bahwa dokumentasi melibatkan pengumpulan data melalui arsip, baik yang berbentuk tulisan maupun yang tidak tertulis, seperti foto, kaset, slide, atau film. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti tertulis atau visual yang dapat mendukung analisis terhadap penerapan kebijakan dan praktik yang ada, serta memberikan informasi yang lebih mendalam untuk memperkuat jawaban atas rumusan masalah yang ada.

Analisis Data

Setelah pengumpulan data selesai, analisis data dilakukan dengan pendekatan triangulasi sumber. Proses ini bertujuan untuk memastikan keabsahan dan objektivitas analisis, serta menghindari bias yang mungkin timbul dari satu sumber data saja. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara mendalam dengan membandingkan informasi yang berasal dari berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis ini akan menghasilkan temuan-temuan yang disajikan secara naratif, dengan memberikan argumentasi yang kuat untuk menarik kesimpulan berdasarkan data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik sebagai Inovasi Berbasis Bukti di Pemerintah Kota Bogor

Kota Bogor, yang terletak di Provinsi Jawa Barat, merupakan salah satu daerah yang strategis baik dari sisi geografis maupun ekonomis. Terletak di antara 106° 48' BT dan 6° 26' LS, Kota Bogor berada di tengah wilayah Kabupaten Bogor dan dekat dengan Ibukota Jakarta, menjadikannya pusat kegiatan ekonomi yang penting (Kota Bogor, 2024). Dengan luas wilayah 11.850 ha yang terbagi atas 6 kecamatan dan 68 kelurahan, Kota Bogor memiliki karakteristik wilayah yang mendukung perkembangan ekonomi dan jasa yang pesat (Kota Bogor, 2024). Selain itu, sebagai daerah penyangga Jakarta, kota ini diharapkan dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Kota Bogor menghadapi tantangan besar dalam memenuhi harapan masyarakat yang memiliki tingkat intelektualitas dan tuntutan pelayanan yang tinggi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan berbasis bukti yang didasarkan pada data dan informasi yang valid. Kebijakan berbasis bukti, yang mulai diperkenalkan di Indonesia pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, merupakan model yang lebih dapat diandalkan dalam menciptakan kebijakan pemerintah yang berkualitas dan tepat sasaran (Asmara & Handoyo, 2015).

Penerapan kebijakan berbasis bukti di Kota Bogor tercermin dalam beberapa inovasi pelayanan publik, salah satunya adalah pengembangan aplikasi SMART. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2015 dengan tujuan untuk mempercepat proses pengurusan perizinan yang seringkali mengalami kendala dalam hal transparansi dan efisiensi (Kota Bogor, 2024). SMART, yang merupakan singkatan dari Sederhana, Mudah, Akuntabel, Ramah, dan Tepat Waktu, adalah solusi teknologi yang dirancang untuk mempermudah proses perizinan dengan memberikan kepastian waktu, biaya, dan mekanisme yang jelas. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat memantau

langsung proses pengurusan izin yang mereka ajukan, yang sebelumnya dianggap lamban dan berbelit-belit.

Menurut hasil wawancara dengan Rudy Mashudi, Kepala BAPPERIDA Kota Bogor, aplikasi SMART berfokus pada transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pengurusan perizinan. Keberadaan aplikasi ini juga sejalan dengan tujuan pemerintah untuk mengurangi praktik-praktik menyimpang yang terjadi dalam proses perizinan yang sebelumnya diwarnai dengan pungutan liar (Mashudi, 2024). Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait perizinan, memantau tahapan yang sedang berjalan, dan mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses tersebut.

Selain itu, dalam mendukung penerapan aplikasi SMART, literasi digital masyarakat Kota Bogor menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan, dengan Jawa Barat menjadi provinsi dengan jumlah pengguna internet terbanyak (APJII, 2019). Tingginya tingkat literasi digital ini menunjukkan kesiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi digital, sehingga aplikasi SMART dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Bogor. Literasi digital sendiri diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan teknologi digital dengan bijak, cermat, dan patuh pada hukum dalam konteks interaksi sosial dan ekonomi (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2022).

Di samping aplikasi SMART, Pemerintah Kota Bogor juga mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis bukti. MPP berfungsi sebagai pusat pelayanan terpadu yang memfasilitasi berbagai layanan administratif yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi pemerintah. Dengan adanya MPP, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dalam satu lokasi yang mudah dijangkau, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat proses pelayanan. Inovasi ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam sistem yang lebih efisien dan transparan (Berlian & Firdaus, 2022).

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi SMART dan Mal Pelayanan Publik di Kota Bogor menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi berbasis bukti. Dengan memanfaatkan teknologi dan data yang relevan, pemerintah dapat menciptakan kebijakan dan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi-inovasi ini diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain dalam mengimplementasikan kebijakan berbasis bukti yang mampu memenuhi harapan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Peringkat	Tahun 2022		Tahun 2021	
	Provinsi	Indeks	Provinsi	Indeks
1	DI Yogyakarta	3,64	DI Yogyakarta	3,71
2	Kalimantan Barat	3,64	Kepulauan Riau	3,68
3	Kalimantan Timur	3,62	Kalimantan Timur	3,62
4	Papua Barat	3,62	Sumatra Barat	3,61
5	Jawa Tengah	3,61	Gorontalo	3,61
6	Kalimantan Tengah	3,60	Papua Barat	3,61
7	Jawa Barat	3,60	Nusa Tenggara Timur	3,60
8	DKI Jakarta	3,59	Kalimantan Barat	3,58
9	Kep. Riau	3,59	Aceh	3,57
10	Jawa Timur	3,58	Kalimantan Utara	3,57
11	Sulawesi Tenggara	3,57	Sulawesi Barat	3,57
12	Papua	3,55	Kepulauan Bangka Belitung	3,57
13	Bengkulu	3,55	Jawa Timur	3,55
14	Maluku	3,54	Sulawesi Utara	3,53
15	Jambi	3,54	Lampung	3,52
	Skor Indeks 2022	3,54	Skor Indeks 2021	3,49

Gambar 1. Indeks Literasi Digital Tahun 2022
(Sumber: Buku Status Literasi Digital di Indonesia, 2022)

Pengembangan aplikasi SMART terus diperbarui dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik, seperti Direktorat Jenderal Pajak, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kementerian Perdagangan, dan BPJS. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat termasuk kemudahan dalam melacak berkas perizinan, kepastian waktu dan biaya, serta kemudahan pencetakan izin tanpa harus datang ke kantor. Pada tahun 2019, Pemerintah Kota Bogor meluncurkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Graha Tiyasa, yang mengintegrasikan 14 instansi dengan 154 jenis layanan dalam satu lokasi. MPP ini mendapatkan apresiasi sebagai MPP terbaik untuk kinerja layanan publik dari berbagai instansi, termasuk Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, dan Ombudsman RI. Perencanaan MPP didasarkan pada kajian kebijakan untuk memastikan implementasinya memenuhi kebutuhan masyarakat (Badan Pendapatan Daerah, 2019).

Gambar 2. Tahapan Pembangunan Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor



(Sumber: Paparan Mal Pelayanan Publik, www.mpp.kotabogor.go.id, 2024)

Pendekatan pembuatan kebijakan yang berbasis bukti diharapkan dapat meningkatkan kualitas kebijakan publik, sehingga efektif dan efisien dalam memecahkan permasalahan-permasalahan publik. Dimana dengan kehadiran pemerintah sebagai institusi pembuat kebijakan dan pelaksana pelayanan publik

benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Apabila proses ini dapat berjalan, maka pemerintah akan dapat melaksanakan fungsi alokasi, distribusi dan stabilisasi dengan semakin baik.



Gambar 3. Rencana Lokasi Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor (Sumber: Paparan Mal Pelayanan Publik, www.mpp.kotabogor.go.id, 2024)

Urgensi Kebijakan Berbasis Riset dan Bukti dalam Pembangunan Publik

Kebijakan berbasis riset dan bukti menjadi suatu keharusan di tengah tantangan masa depan yang semakin kompleks. Inovasi kebijakan yang berkualitas sangat diperlukan untuk merespons perubahan yang dinamis, memitigasi risiko yang akan datang, serta memastikan relevansi kebijakan dalam jangka panjang (Pielke, 2007). Riset sebagai landasan dalam merancang kebijakan yang berbasis bukti memungkinkan terciptanya keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, selain itu kebijakan tersebut dapat terus dievaluasi untuk keberlanjutannya (Nutley, Walter, & Davies, 2007). Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya dalam menciptakan kebijakan ekonomi berbasis pengetahuan melalui penguatan budaya kebijakan berbasis bukti yang berkelanjutan. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan solusi inovatif yang mendalam dan aplikatif, terutama dalam konteks pembangunan pelayanan publik.

Penerapan Kebijakan Berbasis Bukti dalam Pembangunan Mal Pelayanan Publik

Pembangunan mal pelayanan publik (MPP) di Kota Bogor adalah contoh konkret dari penerapan kebijakan berbasis bukti dalam konteks pembangunan pelayanan publik. Penerapan kebijakan ini tidak hanya terbatas pada tahap perencanaan, melainkan juga diimplementasikan secara langsung untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang dirumuskan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Van der Heijden, 2013). Pemerintah Kota Bogor melakukan public hearing mengenai "Standard Pelayanan" dengan melibatkan masyarakat dan asosiasi usaha, yang berfungsi sebagai mitra dan calon pengguna layanan, untuk menguji kesesuaian antara konsep pelayanan yang dirancang dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (Masyhur, 2024).

Sebagaimana dijelaskan oleh Rudy Mashudi, Kepala BAPPERIDA, dalam wawancaranya pada 15 Oktober 2024, proses pengembangan suatu program tidak dapat dianggap selesai hanya pada tahap awal. Sebaliknya, program tersebut akan terus mengalami penyempurnaan melalui penggunaan berkelanjutan dan pengumpulan umpan balik untuk meningkatkan kenyamanan dan fasilitas yang diinginkan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik (Mashudi, 2024). Oleh

karena itu, evaluasi terhadap indikator kepuasan masyarakat menjadi sangat penting dalam proses pengambilan kebijakan berbasis bukti. Indikator ini dapat diakses secara real-time melalui website mal pelayanan publik, yang mencerminkan transparansi dan keterbukaan pemerintah dalam menerima masukan untuk perbaikan kualitas layanan (www.mpp.kotabogor.go.id, 2024).

Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data dari mal pelayanan publik Kota Bogor, dapat dilihat bahwa indikator kepuasan masyarakat menunjukkan penilaian yang sangat baik. Dengan skor kepuasan yang berada dalam kategori "Sangat Baik" (rentang nilai 88,31-100), hal ini menggambarkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penilaian masyarakat terhadap aspek pelayanan, seperti kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, dan kompetensi petugas, menjadi referensi utama dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan tersebut (Hariri, 2023).

Selain itu, data mengenai jumlah kunjungan pengguna layanan yang mengalami tren peningkatan setelah tahun 2021 menunjukkan adanya optimisme masyarakat terhadap kualitas layanan yang lebih baik, terutama dalam pengurusan izin usaha. Fakta ini mencerminkan kembali bagaimana kebijakan berbasis bukti dapat membangun kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut (www.mpp.kotabogor.go.id, 2024).

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Kebijakan Berbasis Bukti

Penerapan kebijakan berbasis bukti dalam pengurusan layanan publik di Kota Bogor tentu dihadapkan pada berbagai tantangan, meskipun kebijakan ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pengambilan keputusan dan menciptakan kebijakan yang berkelanjutan (Head, 2016). Salah satu faktor pendukung utama adalah dukungan yang kuat dari pimpinan daerah, yang memastikan optimalisasi pemanfaatan sumber daya untuk mendukung implementasi kebijakan berbasis bukti, terutama dalam hal pendanaan dan alokasi sumber daya (Patterson et al., 2012). Dukungan ini tidak hanya terbatas pada kebijakan pemerintah, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan transformasi digital. Tingkat literasi digital yang cukup baik di masyarakat Kota Bogor memungkinkan transisi menuju pelayanan berbasis aplikasi seperti SMART untuk berjalan lebih lancar.

Namun, tantangan juga muncul dari segi perubahan mekanisme pelayanan, terutama bagi kelompok rentan yang mungkin merasa terhambat oleh adopsi teknologi baru. Kelompok ini sering kali mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi, yang menunjukkan perlunya kebijakan yang inklusif, memperhatikan kebutuhan kelompok marginal, dan menyediakan alternatif bagi mereka yang kurang siap menghadapi perubahan digital (Stoker, 2019).

Di sisi lain, hambatan yang muncul terkait dengan kurangnya konsistensi dalam tim kerja pemerintahan dan kesulitan dalam menjembatani perbedaan budaya kerja antarinstansi juga dapat memperlambat pelaksanaan kebijakan berbasis bukti. Sebagai contoh, meskipun berbagai instansi terkait telah bekerja sama dalam menyediakan layanan perizinan, perbedaan budaya kerja dan ketidakselarasan antara instansi tetap menjadi tantangan dalam menciptakan pelayanan yang optimal dan terpadu (Brinkerhoff, 2015).

SIMPULAN

Penerapan kebijakan berbasis bukti, seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor dalam pembangunan mal pelayanan publik dan penerapan aplikasi SMART, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta pertumbuhan ekonomi daerah. Kebijakan yang didukung oleh data dan bukti akan lebih efektif dalam merespons kebutuhan masyarakat dan memitigasi potensi kesalahan dalam pengambilan keputusan. Meski demikian, keberhasilan implementasi kebijakan berbasis bukti juga bergantung pada dukungan yang kuat dari pimpinan daerah, kesiapan masyarakat, dan kesesuaian budaya kerja antarinstansi. Oleh karena itu, meskipun tantangan tetap ada, penerapan kebijakan berbasis bukti yang inklusif dan terus diperbaharui sesuai dengan umpan balik masyarakat akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

Referensi :

Buku:

- Asmara, Anugerah Yuka dan Setiowiji Handoyo. 2015. Pembuatan Kebijakan Berbasis Bukti: Studi pada Proses Pembuatan Kebijakan Standardisasi Alat dan Mesin Pertanian di Indonesia Evidence-Based Policy Making: Study On Policy Making Process For Standardization Of The Agriculture Tools And Machinery In Indonesia. *Warta KIML* Vol. 13 No 1 Tahun 2015:43-64.
- Badan Pusat Statistik. 2023. Indeks Pembangunan Manusia. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Berlian dan Aras Firdaus. 2022. Good Governance Melalui Kebijakan Berbasis Bukti Reformulasi Sistem Peradilan Pidana Nasional. *Jurnal Yuridis* Vol. 9 No. 1, Juni 2022: 27-36 P-ISSN: 1693-4458 E-ISSN: 2598-5906.
- Cooney, S. M., Mary, H., Stephen, S., dan Cailin, O. 2007. Evidence-based programs: An overview. *What Works, Wisconsin – Research to Practice. Series #6*, 1-8.
- Creswell, John W. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. London: SAGE Publication.
- Darlington, Yvonne dan Dorothy Scoth. 2022. *Qualitative Research in Practice (Stories From The Field)*. Australia: Allen and Unmin.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Jati, Ri'dhollah Purwa dkk. 2020. *Prosiding Seminar Nasional Bagian I*. Jakarta: Penerbit Pusat Penelitian Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2022. *Indeks Literasi Digital*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Malecki, E.J. 1991. *Technology and Economic Development*. New York: John Wiley & Son.Inc.
- Marvasti, Amir B. 2004. *Qualitative Research in Sociology*. London: Sage Publication.
- Marwiyah, Siti, dkk. 2023. Urgensi Analisis Berbasis Bukti Dalam Indeks Kualitas Kebijakan Emergency Call 112 Kota Probolinggo. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), February 2023, pp. 82-92.
- Maxwell, J.A. 2005. *Qualitative Research Design: An Interactive Approach (2nd)*. California: SAGE Publication Ltd.
- Moleong, L. J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sanderson, Ian. 2002. *Evaluation Policy Learning and Evidence-Based Policy Making*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, Sudarno. 2017. *Kebijakan Berbasis Bukti Untuk Mendukung Pembangunan Inklusif*. Jakarta: Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K).

- Sundari, S. 2007. Menerjemahkan Hasil Penelitian Ke Dalam Kebijakan dan Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 35 (4),148 - 155.
- Turner, M. A. 2013. Evidence-Based Policymaking Requires A Portfolio Of Tools. Testimony Submitted for the Record to the Subcommittee on Human Resources Committee on Ways and Means United States House of Representatives. July 17, 2013.
- Webber, David J. 1991. The Distribution and Use of Policy Knowledge in The Policy Process. *Knowledge and Policy*. Winter 91, Vol.4, Issue 4, p6-35.
- Yin, Robert K. 2011. *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.

Berita Online

<https://www.detik.com/jabar/jabar-gaskeun/d-6696479/kota-bogor-raih-penghargaan-pemerintah-terbaik-dari-kemendagri>

<https://megapolitan.antaraneews.com/berita/272616/10-tahun-kepemimpinan-bima-arya-pemkot-bogor-sabet-374-penghargaan>

<https://sumsel.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODM4IzI=/laju-inflasi-90-kota-di-indonesia>