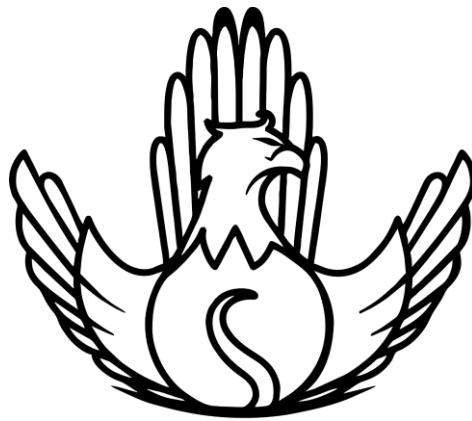


ANALISIS EFEKTIVITAS BI-SMART DALAM PELAYANAN PUBLIK



STIE
Surakarta

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :
DIVA AFRIAWAN
21210057

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SURAKARTA
2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

ANALISIS EFEKTIVITAS BI-SMART DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh:
Diva Afriawan
21210057

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Akuntansi R1
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 23 Oktober 2025
Dosen Pembimbing



Adina Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

ANALISIS EFEKTIVITAS BI-SMART DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh:
Diva Afriawan
21210057

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Akuntansi R1
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Afriawan

NIM : 21210057

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:
"ANALISIS EFEKTIVITAS BI-SMART DALAM PELAYANAN PUBLIK"
adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Aku menulis bukan karena aku tahu segalanya, tapi karena aku menolak
membiarkan ketidaktahuanku menetap tanpa perlawanan”

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan bukan hanya untuk mereka yang berjalan bersamaku,
Tetapi juga untuk mereka yang diam-diam mendoakan langkahku dari kejauhan.

Untuk ayah dan ibu yang tidak pernah meminta balasan,

Untuk malam-malam yang tidak bisa kugantikan,

Untuk takdir dan nasib yang tidak bisa diubah,

Dan untuk diriku di masa depan,

Semoga engkau membaca ini dan selalu tersenyum.

“Thankyou for my self and for everyone”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya yang telah memberikan petunjuk serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berikut, yang dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi sebagai salah satu hal yang wajib di kerjakan oleh setiap mahasiswa sebagai prasyarat kelulusan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta. Skripsi ini berjudul “Analisis Efektivitas Bi-Smart dalam Pelayanan Publik”. Tujuan dibuatnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih pada berbagai pihak yang sudah membantu, sebagai berikut :

1. Keluarga saya selaku orang yang sudah selalu memberi semangat saya dan yang selalu memberi motivasi bagi saya.
2. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Entrepreneur STIE Surakarta
3. Bapak Satria Veriansyah, S.Sn., M.M. selaku Wakil Ketua STIE Surakarta.
4. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E, M.M., M.H selaku Ketua STIE Surakarta atau Dosen Branding.
5. Dosen-dosen lain STIE Surakarta, yang sudah menerima saya sebagai mahasiswanya serta membimbing saya.
6. Teman-teman, yang sudah selalu memberi support dan motivasi kepada saya.
7. Selfi Wulandari Cahyati, selaku pasangan saya yang telah menemani dan memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis memohon maaf sebesar besarnya atas kekurangan yang ada. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan untuk proses

penyempurnaan. Demikian, semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Boyolali, 23 Oktober 2025

Diva Afriawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL -----	I
PERSETUJUAN PEMBIMBING -----	III
PENGESAHAN PENGUJI-----	III
SURAT PERNYATAAN-----	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN-----	V
KATA PENGANTAR -----	VI
DAFTAR ISI -----	VIII
DAFTAR GAMBAR-----	XI
DAFTAR TABEL -----	XII
DAFTAR LAMPIRAN -----	XIII
ABSTRAK -----	XIV
BAB I PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang-----	1
1.2 Rumusan Masalah-----	4
1.2 Tujuan Penelitian-----	4
1.3 Manfaat Penelitian -----	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA -----	6
2.1 Landasan Teori -----	6
2.2 Penelitian Terdahulu -----	10
2.3 Kerangka Berpikir-----	13
BAB III METODE PENELITIAN -----	14
1 Pendekatan Jenis Penelitian -----	14
2 Lokasi dan Waktu Penelitian -----	14

3 Sumber Data -----	14
4 Teknik Pengumpulan Data -----	14
5 Teknik Penentuan Informan-----	15
6 Uji Keabsahan Data -----	15
7 Teknik Analisis Data-----	17
 BAB IV PEMBAHASAN -----	 18
4.1 Gambaran Umum Sistem Bi-Smart-----	18
4.2 Implementasi Bi-Smart dalam Pelayanan Publik -----	19
4.2.1 Responsivitas Pelayanan -----	20
4.2.2 Transparansi Informasi -----	22
4.2.3 Akuntabilitas Sistem-----	23
4.2.4 Aksesibilitas Sistem -----	25
4.2.5 Keadilan dalam Pelayanan-----	27
4.3 Efektivitas Bi-Smart Berdasarkan Perspektif Pengguna dan Admin -----	29
4.3.1 Perspektif Admin Bi-Smart-----	30
4.3.2 Perspektif Pengguna -----	31
4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Bi-Smart-----	33
4.4.1 Faktor Pendukung-----	33
4.4.2 Faktor Penghambat -----	34
4.4.3 Refleksi Kritis -----	35
4.5 Analisis Berdasarkan Indikator Efektivitas -----	35
4.6 Diskusi dan Interpretasi Hasil -----	39
 BAB V PENUTUP -----	 42
5.1 Kesimpulan -----	42

5.2 Saran -----	43
DAFTAR PUSTAKA -----	46
LAMPIRAN -----	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir-----	13
------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu-----	10
-----------------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara bersama Kepala Bidang Riset dan Inovasi/Admin Bi-Smart-----	49
Lampiran 2. Transkrip Wawancara bersama Admin Bi-Smart -----	56
Lampiran 3. Transkrip Wawancara bersama Pengguna Bi-Smart-----	63
Lampiran 4. Transkrip Wawancara bersama Pengguna Bi-Smart-----	67
Lampiran 5. Foto Bersama Anggota Bidang Riset dan Inovasi Daerah/Admin Bi-Smart -----	71
Lampiran 6. Foto Bersama Sekretariat-----	72
Lampiran 7. Foto Bersama Admin Bi-Smart/Anggota Riset dan Inovasi Daerah	73
Lampiran 8. Foto Bersama Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah/Admin Bi-Smart -----	73
Lampiran 9. Foto Bersama Pengguna Bi-Smart -----	74
Lampiran 10. Foto Seminar -----	74

ANALISIS EFEKTIVITAS BI-SMART DALAM PELAYANAN PUBLIK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Bi-Smart (Boyolali Innovation System Management of Research and Technology) dalam pelayanan public. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada admin dan pengguna, serta analisis dokumen sistem dan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bi-Smart telah efektif dalam meningkatkan kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas layanan, khususnya dalam pengajuan magang, penelitian, dan inovasi daerah. Namun, tantangan masih terdapat pada aspek literasi digital, keterbatasan SDM, serta ketimpangan partisipasi antar OPD. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas Bi-Smart dapat terus ditingkatkan melalui penguatan kapasitas SDM, sosialisasi sistem yang lebih luas, dan integrasi sistem pelayanan lintas sektor. Bi-Smart menjadi model layanan digital yang adaptif dan potensial untuk direplikasi di daerah lain dengan kebutuhan serupa.

Kata kunci : Bi-Smart, pelayanan publik, efektivitas, inovasi daerah, digitalisasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Bi-Smart system (Boyolali Innovation System Management of Research and Technology) in the implementation of digital-based public service delivery in Boyolali Regency. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with administrators and users, as well as document analysis of the system and related policies. The results show that Bi-Smart has been effective in enhancing the speed, transparency, and accountability of services, particularly in internship applications, research permits, and regional innovation submissions. However, several challenges remain in terms of digital literacy, human resource limitations, and unequal participation among government units. The study concludes that the effectiveness of Bi-Smart can be

further improved through capacity building, broader system socialization, and integration with other public service systems. Bi-Smart stands as an adaptive and replicable model of digital public service innovation for other regions with similar needs.

Keywords : Bi-Smart, public service, effectiveness, regional innovation, digitalization

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan agenda penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Sejak dikeluarkannya instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Indonesia mulai melakukan transformasi sistematis menuju pelayanan publik berbasis digital. (Sumber : Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). Transformasi ini kemudian diperkuat dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi landasan hukum bagi instansi pemerintah untuk mengembangkan layanan publik digital yang lebih efektif dan efisien. Transformasi ini semakin dipercepat dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, yang menekankan pentingnya integrasi data dalam pelayanan publik. (Sumber : Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019).

Pada tingkat nasional, implementasi e-government ditandai dengan peluncuran berbagai platform digital seperti Online Single Submission (OSS) pada tahun 2018 untuk perizinan usaha, dan SP4N-LAPOR! Sebagai sistem pengaduan nasional terintegrasi. (Sumber : Kementerian PANRB, 2018). Berdasarkan data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), implementasi e-government telah berhasil meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari 76,8% pada tahun 2018 menjadi 84,3% pada tahun 2023. (Sumber : Laporan Kementerian PANRB, 2023). Keberhasilan implementasi sistem tersebut menginspirasi pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem serupa yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Di Jawa Tengah, inisiatif digitalisasi pelayanan publik diawali dengan platform Jawa Tengah Gay@r pada tahun 2019, yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu portal dan telah melayani

lebih dari 2 juta transaksi digital hingga tahun 2023. (Sumber : Dokumentasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2023).

Merespon perkembangan tersebut, Kabupaten Boyolali mengambil langkah strategis dengan mengembangkan sistem Bi-Smart sebagai solusi terintegrasi untuk pelayanan publik. (Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Boyolali, 2024). Sistem ini dikembangkan melalui kolaborasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan berbagai stakeholder, termasuk akademisi dan praktisi teknologi informasi. Pelayanan publik yang efektif dan transparan merupakan salah satu pilar utama dalam pemerintahan modern. Di Kabupaten Boyolali, penerapan teknologi informasi melalui sistem Bi-Smart diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Sumber : Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Boyolali, 2024). Dengan meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat dan transparan, pemerintah perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Boyolali, lebih dari 70% masyarakat kini lebih memilih layanan publik yang berbasis digital. (Sumber : Survei Kepuasan Masyarakat, Dinas Kominfo Boyolali, 2023).

Kabupaten Boyolali dengan populasi 1,1 juta penduduk (Sumber : BPS Boyolali, 2024), Menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, terutama dalam hal efisiensi waktu dan transparansi prosedur. Sebelum implementasi Bi-Smart, rata-rata waktu penyelesaian layanan administrasi mencapai 5-7 hari kerja dengan tingkat kepuasan masyarakat hanya 65% pada tahun 2023. (Sumber : Laporan Internal Pemerintah Kabupaten Boyolali, 2023).

Efisiensi dalam pelayanan publik juga menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Dengan menggunakan Bi-Smart, proses yang sebelumnya memakan waktu lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat. (Sumber : Lembaga Penelitian dan Pengembangan Boyolali, 2024). Data dari Lembaga Penelitian dan Pengembangan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pengajuan layanan publik berkurang hingga 50% sejak implementasi sistem ini.

Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah dalam pengelolaan sumber daya dan waktu. (Sumber : Laporan Evaluasi Sistem Bi-Smart, 2024).

Transparansi merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan publik. Melalui fitur pelacakan layanan yang disediakan oleh Bi-Smart, masyarakat dapat dengan mudah memantau status pengajuan mereka (Sumber : Buku Panduan Bi-Smart, 2024). Menurut laporan Badan Pusat Statistik atau BPS di tahun 2024, tingkat transparansi pelayanan publik di Boyolali meningkat 40% setelah penerapan sistem ini (Sumber : Laporan BPS Boyolali, 2024). Masyarakat merasa lebih terlibat dan memiliki kontrol terhadap pelayanan yang mereka terima, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Namun, tantangan dalam implementasi Bi-Smart juga perlu diperhatikan. Meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, tidak semua pegawai pemerintah memiliki keterampilan yang memadai untuk menggunakan sistem baru ini (Sumber : Laporan Kompetensi Pegawai, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2024). Survei terbaru dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menunjukkan bahwa sekitar 55% pegawai merasa terampil dalam menggunakan Bi-Smart. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat penting untuk memastikan keberhasilan penggunaan sistem ini. (Sumber : Survei Kompetensi Digital, 2024).

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Boyolali telah mengalokasikan anggaran sebesar Rp 5,5 miliar pada tahun 2024 untuk program pengembangan kompetensi digital dan infrastruktur pendukung (Sumber : Dokumen Anggaran Pemerintah Kabupaten Boyolali, 2024). Program ini mencakup pelatihan intensif bagi 1.200 pegawai, pengembangan modul e-learning, dan peningkatan infrastruktur teknologi di 22 kecamatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Bi-Smart terhadap pelayanan publik di Boyolali, dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan transparansi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas sistem Bi-Smart dalam kualitas pelayanan publik di Kabupaten Boyolali?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan sistem Bi-Smart di Kabupaten Boyolali?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas sistem Bi-Smart terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Boyolali.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan sistem Bi-Smart di Kabupaten Boyolali.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis :
 - Memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan publik berbasis teknologi informasi.
 - Menjadi referensi akademis untuk penelitian selanjutnya terkait implementasi sistem pelayanan publik digital di daerah.

- Menambah kajian literatur tentang transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat kabupaten.

2. Manfaat praktis :

a. Bagi Pemerintah Kabupaten Boyolali :

- Sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan sistem Bi-Smart.
- Memberikan gambaran nyata tentang efektivitas penerapan sistem dalam pelayanan publik.
- Membantu mengidentifikasi area perbaikan dalam implementasi sistem.

b. Bagi Masyarakat :

- Meningkatkan pemahaman tentang manfaat dan penggunaan sistem Bi-Smart.
- Memberikan informasi tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital.
- Mendorong partisipasi aktif dalam pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Konsep Pelayanan Publik Digital

Pelayanan publik digital merupakan paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Menurut Saefullah (2019), transformasi digital dalam pelayanan publik tidak sekedar digitalisasi proses, melainkan redesain menyeluruh sistem birokrasi untuk menciptakan nilai publik yang lebih responsif dan akuntabel.

Konsep ini sejalan dengan pemikiran Fountain (2016) tentang *Institution Transformation Theory*, yang menjelaskan bahwa teknologi informasi tidak hanya sekadar alat, tetapi mampu mengubah struktur dan budaya organisasi pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, hal ini tercermin dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi landasan hukum transformasi digital perusahaan.

2. Efektifitas Sistem Pelayanan Publik

Efektivitas sistem pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018), yaitu :

- Responsivitas : kemampuan sistem merespon kebutuhan masyarakat.
- Akuntabilitas : transparansi proses dan pertanggungjawaban.
- Keadilan : pemerataan akses layanan.
- Efisiensi : optimalisasi sumber daya dan waktu.

- Transparansi : keterbukaan informasi

Dalam konteks sistem digital seperti Bi-Smart, Mardiana et al. (2020) menekankan pentingnya desain sistem yang *user-friendly*, mudah diakses, dan memenuhi prinsip-prinsip *good governance*.

3. Teori Efektivitas Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2019), teori ini mengemukakan empat pendekatan utama dalam mengukur efektivitas organisasi :

- a. Pendekatan pencapaian tujuan (*Goal-attainment Approach*)
 - Fokus pada pencapaian target dan tujuan organisasi
 - Mengukur kesesuaian hasil dengan standar yang ditetapkan
 - Evaluasi ketercapaian indikator kinerja utama
- b. Pendekatan sistem (*Systems Approach*)
 - Menilai kemampuan organisasi dalam mengelola input menjadi output
 - Menganalisis efisiensi proses internal
 - Memperhatikan interaksi antar komponen sistem
- c. Pendekatan konstituensi strategis (*Strategic-constituencies Approach*)
 - Mengutamakan pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan
 - mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna
 - mempertimbangkan dampak terhadap seluruh stakeholder
- d. pendekatan nilai bersaing (*Competing-values Approach*)
 - menyeimbangkan berbagai nilai yang berkompetisi

- menyelaraskan inovasi dengan stabilitas
- mengoptimalkan efisiensi dan kualitas

4. Teori Efektivitas

Menurut Steers (2015), efektivitas merupakan tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas merupakan suatu konsep yang lebih luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Steers menyebutkan tiga indikator untuk mengukur efektivitas, yaitu :

- Pencapaian tujuan : sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.
- Integrasi : tingkat kemampuan organisasi dalam mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai pihak.
- Adaptasi : kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Gibson et al. (2017) mengembangkan konsep efektivitas dengan menambahkan dimensi :

- Produksi : mencerminkan kemampuan konsep efektivitas dengan menambahkan output yang dibutuhkan lingkungan.
- Efisiensi : perbandingan output dengan input.
- Kepuasan : tingkat pemenuhan kebutuhan anggota organisasi.
- Kelangsungan hidup : kemampuan organisasi untuk tetap eksis dalam menghadapi tantangan.

5. Teori Kapasitas Kelembagaan

Menurut Kuncoro (2016), kapasitas kelembagaan merupakan faktor kritis dalam keberhasilan implementasi sistem pelayanan publik digital. Hal ini mencakup :

- Kompetensi sumber daya manusia.
- Infrastruktur teknologi.
- Kerangka regulasi.
- Budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan teknologi.

6. Digital Divide dan Inklusi Digital

Penelitian Nugroho (2017) mengungkapkan tantangan signifikan dalam implementasi sistem digital, yaitu kesenjangan digital (*digital divide*). konsep ini merujuk pada perbedaan akses dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Strategi untuk mengatasi *digital divide* menurut Wirtz et al. (2019) meliputi :

- Pelatihan digital.
- Penyediaan infrastruktur yang merata.
- Desain antarmuka yang ramah pengguna.
- Sosialisasi berkelanjutan.

7. Teori Kepercayaan Publik

Menurut Putnam (2015) dalam konteks Indonesia, kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah sangat dipengaruhi oleh transparansi dan akuntabilitas. Sistem digital seperti Bi-Smart berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan :

- Akses informasi *real-time*.
- Mekanisme pelacakan layanan.
- Transparansi proses birokrasi.

Landasan teoritis ini memberikan kerangka komprehensif untuk menganalisis efektivitas Bi-Smart dalam pelayanan publik, dengan mempertimbangkan aspek teknologi, kelembagaan, dan sosial-masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

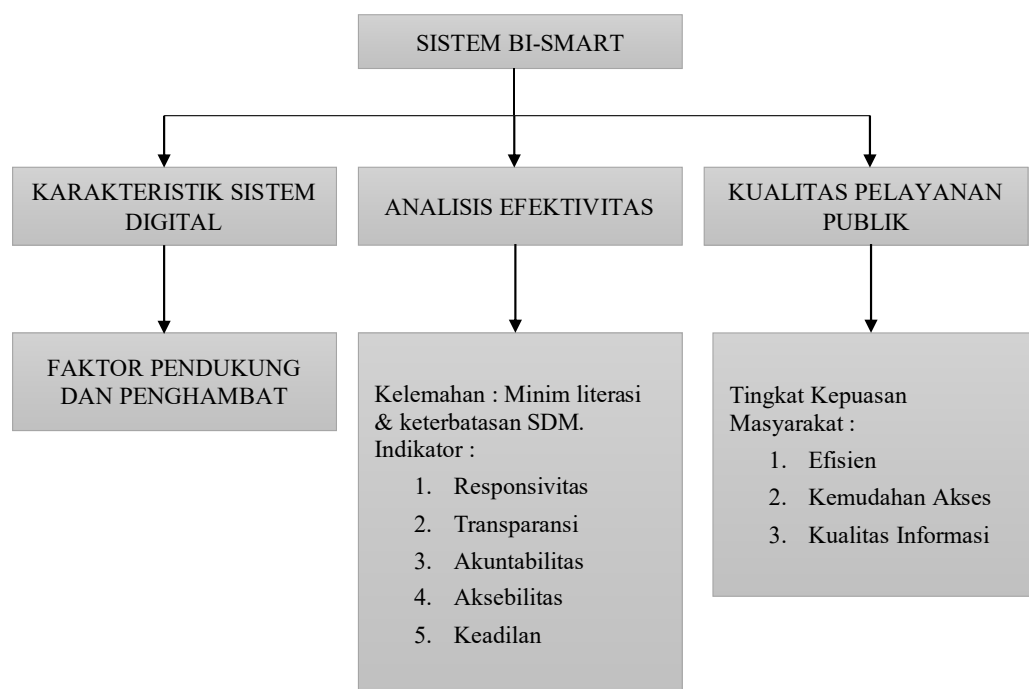
Peneliti dan Judul	Latar Belakang	Metode Penelitian	Temuan
1. Setiawan dan Purnomo (2020), Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berbasis Online.	• Kompleksitas birokrasi perizinan di perkotaan. • Kebutuhan akan sistem perizinan yang efisien dan transparan. • Fokus pada pengembangan sistem perizinan online.	Menggunakan pendekatan mixed methods, kombinasi data kuantitatif dan kualitatif.	Peningkatan kepuasan meningkat sebesar 65%, waktu pengurusan perizinan berkurang 40%, dan identifikasi model integrasi sistem perizinan yang efektif.
2. Widodo dan Susanti (2022), Strategi Pengurangan	• Kesenjangan akses teknologi antara perkotaan dan pedesaan.	Menggunakan penelitian aksi partisipatif, dan kolaborasi dengan tokoh	Pemetaan komprehensif kesenjangan digital, strategi pemberdayaan

Kesenjangan Digital di Wilayah Pedesaan.	• Upaya pemerataan akses informasi dan layanan digital. • Fokus pada pemberdayaan masyarakat pedesaan.	masyarakat dan pemerintah daerah, pendekatan bottom-up dalam pengembangan strategi.	berbasis kebutuhan lokal, dan model intervensi untuk peningkatan literasi digital.
3. Prasetyo (2019), Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi.	• Kebutuhan inovasi dalam pelayanan publik. • Eksplorasi model-model inovasi digital. • Fokus pada identifikasi praktik terbaik.	Menggunakan studi kasus deskriptif, analisis komparatif antarinstitusi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi.	Pemetaan inovasi layanan digital di berbagai daerah, identifikasi faktor keberhasilan implementasi, dan tipologi inovasi pelayanan publik.
4. Susanto dan Kurniawan (2020), Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Mobile.	• Peningkatan penggunaan mobile technology. • Kebutuhan layanan publik berbasis mobile. • Fokus pada evaluasi aplikasi	Menggunakan penelitian evaluatif, analisis kinerja aplikasi, survei pengguna dan uji fungsionalitas.	Analisis kinerja aplikasi mobile pemerintah, identifikasi kebutuhan pengembangan, dan rekomendasi perbaikan antarmuka dan fungsionalitas.

	mobile pemerintah.		
5. Setiyani dan Rini (2022), Analisis Tingkat Kematangan Sistem Informasi Pemerintahan.	• Kebutuhan evaluasi sistematis infrastruktur digital. • Pengukuran kapabilitas teknologi informasi pemerintah. • Fokus pada penilaian kematangan teknologi.	Menggunakan analisis kematangan teknologi informasi, menggunakan kerangka COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), evaluasi komprehensif infrastruktur dan tata kelola TI.	Pemetaan tingkat kematangan sistem informasi, identifikasi kesenjangan infrastruktur, dan rekomendasi pembangunan kapabilitas teknologi.
6. Sari dan Handayani (2022), Strategi Pengembangan Smart City Berbasis Partisipasi Masyarakat.	• Konsep smart city dalam konteks Indonesia. • Pentingnya partisipasi masyarakat dalam transformasi digital.	Menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen	Model partisipasi masyarakat dalam pengembangan smart city, identifikasi faktor kunci keberhasilan implementasi, dan strategi penguatan

	• Fokus pada model pembangunan kota cerdas.	dan observasi lapangan.	ekosistem digital perkotaan.
--	---	-------------------------	------------------------------

2.3 Kerangka Pikir



Sumber :

https://repository.umpri.ac.id/id/eprint/561/7/SKRIPSI%20BRAMSISTA%20AJI%20PRATAMA%2017010065_3.pdf

Gambar 1 Kerangka Pikir.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Bi-Smart dalam pelayanan publik di Kabupaten Boyolali. berdasarkan hasil wawancara, observasi sistem, dan kajian terhadap kebijakan pendukung, diperoleh temuan bahwa sistem Bi-Smart telah berhasil mendorong transformasi pelayanan publik dari yang sebelumnya konvensional menjadi lebih modern, cepat, dan efisien.

Sistem Bi-Smart yang diluncurkan oleh BAPPERIDA Kabupaten Boyolali tidak hanya menjadi alat bantu administratif melainkan juga platform strategis yang mengintegrasikan layanan inovasi, riset, dan pengembangan daerah. Sistem ini dibangun atas dasar regulasi yang kuat dan dirancang dengan fitur-fitur yang mendukung prinsip *Good Governance* seperti akuntabilitas, transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas.

Dari hasil analisis terhadap lima indikator efektivitas, ditemukan bahwa :

- Kepatuhan terhadap regulasi belum sepenuhnya merata. Meskipun sudah ada dasar hukum yang kuat implementasi di tingkat OPD masih bervariasi dan memerlukan penguatan supervisi serta pelatihan internal.
- Partisipasi masyarakat masih terbatas pada kalangan akademik, sedangkan pelibatan komunitas lokal dan pelaku UMKM masih rendah. Hal ini menandakan pentingnya promosi sistem secara lebih luas dan inklusif.
- Dampak terhadap peningkatan Indeks Inovasi Daerah (IID) belum sepenuhnya terukur, namun secara sistemik Bi-Smart telah mendukung pengumpulan data inovasi secara lebih terstruktur.
- Kendala teknis dan kapasitas SDM masih menjadi hambatan nyata, terutama dalam hal literasi digital dan kesiapan admin di OPD dalam

mengelola layanan secara aktif.

- Pemanfaatan sistem cukup tinggi dalam layanan magang dan penelitian, namun belum merata pada fitur-fitur strategis lain seperti pengajuan inovasi atau forum publik.

Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa keberhasilan Bi-Smart sangat ditentukan oleh kombinasi antara kualitas sistem digital dan kapasitas manusia yang menjalankannya. Dalam konteks ini, pendekatan pelayanan publik yang humanis dan adaptif menjadi kunci efektivitas jangka panjang.

Selain itu, kehadiran Bi-Smart juga menjadi simbol komitmen Pemerintah Kabupaten Boyolali dalam menjawab tantangan reformasi birokrasi dan transformasi digital yang tengah berlangsung secara nasional melalui program SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa Bi-Smart telah efektif dalam mempercepat proses layanan publik berbasis inovasi namun efektivitas tersebut masih dapat terus ditingkatkan melalui penyempurnaan regulasi internal, penguatan SDM, pengembangan fitur sistem, serta peningkatan partisipasi masyarakat secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memperkuat dan menyempurnakan implementasi sistem Bi-Smart di masa mendatang :

1. Penguatan SDM dan Literasi Digital

- Pemerintah daerah khususnya BAPPERIDA dan Diskominfo perlu menyelenggarakan pelatihan rutin bagi admin OPD dan masyarakat tentang penggunaan Bi-Smart.
- Dibutuhkan modul pelatihan, video tutorial tambahan dan pendampingan bagi pengguna yang memiliki keterbatasan teknologi atau belum terbiasa dengan sistem digital

2. Optimalisasi Fungsi dan Fitur Sistem

- Bi-Smart perlu menambahkan fitur Live Chat, pusat bantuan otomatis, dan pelacakan proses layanan secara visual.
- Fitur monitoring dan statistik real-time perlu dikembangkan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan berbasis data.

3. Perluasan Jangkauan Sosialisasi dan Promosi

- Sosialisasi Bi-Smart tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga melalui sekolah, desa, forum RT/RW, dan komunitas lokal.
- Pemerintah dapat bekerja sama dengan universitas dan lembaga riset untuk melakukan edukasi publik dan pengembangan sistem berbasis kebutuhan lapangan.

4. Evaluasi dan Penilaian Berkala

- Evaluasi internal terhadap efektivitas sistem perlu dilakukan minimal setahun sekali dengan melibatkan OPD, masyarakat, dan pihak ketiga (akademisi atau peneliti independen).
- Pemerintah juga dapat mengembangkan sistem insentif atau penghargaan bagi OPD yang aktif dan konsisten menggunakan Bi-Smart.

5. Integrasi Sistem Lintas Sektor

- Dalam jangka panjang, Bi-Smart dapat diintegrasikan dengan sistem pelayanan daerah lainnya, seperti E-Planning, SIPD, atau pelayanan satu pintu.
- Hal ini akan menciptakan ekosistem digital yang saling terhubung dan memperkuat posisi Boyolali sebagai daerah yang adaptif terhadap transformasi digital

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi awal dalam pengembangan sistem pelayanan publik digital yang lebih partisipatif, inklusif,

dan berkelanjutan. Bi-Smart telah menunjukkan potensi besar sebagai model inovasi layanan publik daerah, namun perjalanannya masih panjang dan membutuhkan upaya kolaboratif dari semua pihak antara lain pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan. Dengan kerja sama yang kuat dan komitmen berkelanjutan sistem ini dapat menjadi pionir dalam membentuk birokrasi yang melayani dan membangun masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) Boyolali. (2024). Laporan statistik pelayanan publik Kabupaten Boyolali tahun 2024. BPS Kabupaten Boyolali.
- Bouckaert, G., Peters, B. G., & Verhoest, K. (2010). The coordination of public sector organizations: Shifting patterns of public management. Palgrave Macmillan.
(<https://link.springer.com/book/10.1057/9780230275256>)
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). Public management and governance (2nd ed.). Routledge.
(<https://api.taylorfrancis.com/content/books/mono/download?identifierName=doi&identifierValue=10.4324/9781315693279&type=googlepdf>)
- Damanburi, A., & Salmah, R. (2022). Edukasi publik dalam transformasi digital pelayanan publik: studi pada pemerintah daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 155–172.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The new public service: Serving, not steering (3rd ed.). Routledge.
(<https://doi.org/10.4324/9781315709765>)
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
([https://doi.org/10.1016/S0742-3322\(00\)17011-1](https://doi.org/10.1016/S0742-3322(00)17011-1))
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
([https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ&lpg=PA1&ots=jP3uKCBj8J&dq=Dwiyanto%2C%20A.%20\(2006\).%20Mewujudkan%20good%20governance%20melalui%20pelayanan%20publik.%20Gadjah%20Mada%20University%20Press.&lr&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ&lpg=PA1&ots=jP3uKCBj8J&dq=Dwiyanto%2C%20A.%20(2006).%20Mewujudkan%20good%20governance%20melalui%20pelayanan%20publik.%20Gadjah%20Mada%20University%20Press.&lr&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=false))
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
([https://books.google.co.id/books?id=rrtjDwAAQBAJ&lpg=PA1&ots=CuAQAqu7Tk&dq=Dwiyanto%2C%20A.%20\(2018\).%20Manajemen%20pelayanan%20publik%3A%20Peduli%2C%20inklusif%2C%20dan%20kolaboratif.%20Gadjah%20Mada%20University%20Press.&lr&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=rrtjDwAAQBAJ&lpg=PA1&ots=CuAQAqu7Tk&dq=Dwiyanto%2C%20A.%20(2018).%20Manajemen%20pelayanan%20publik%3A%20Peduli%2C%20inklusif%2C%20dan%20kolaboratif.%20Gadjah%20Mada%20University%20Press.&lr&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=false))
- Fountain, J. E. (2016). Building the virtual state: Information technology and institutional change. Brookings Institution Press.
(https://www.academia.edu/download/3553980/fountain_ch2.pdf)
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2017). Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.). McGraw-Hill Education.
(<https://lcn.loc.gov/2007050423>)
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kementerian PANRB. (2018). Laporan pelaksanaan SP4N-LAPOR!.

- Kementerian PANRB. (2023). Laporan tahunan kinerja pelayanan publik 2023.
- Kemendagri. (2022). Panduan penyusunan indeks inovasi daerah (IID). Direktorat Jenderal Otonomi Daerah.
- Kuncoro, M. (2016). Manajemen pembangunan: Teori, kebijakan, dan aplikasi. UPP STIM YKPN.
- Lembaga Penelitian dan Pengembangan Boyolali. (2024). Evaluasi implementasi sistem Bi-Smart.
- LAN-RI. (2003). Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah: Konsep dan aplikasinya. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- LAN-RI. (2020). Transformasi pelayanan publik digital. Jakarta: Pusat Kajian dan Pendidikan Pelayanan Publik.
- Mardiasmo. (2006). Akuntansi sektor publik. Andi.
- Mardiana, R., Siregar, A., & Nugroho, Y. (2020). User-centered e-government service design: Case study in Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 33(2), 147–163. (<https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2019-0077>)
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran kinerja sektor publik. BPFE Yogyakarta.
- Molen, H. (2020). Digital government in developing countries: The role of public sector culture. *Journal of Digital Policy & Governance*, 6(3), 45–60.
- Nugroho, Y. (2017). Digital divide di Indonesia: Sebuah tinjauan kritis. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 2(1), 1–13.
- OECD. (2020). Digital government in Indonesia: Regulation, implementation and practices. *OECD Digital Government Studies*.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). Managing change and innovation in public service organizations. Routledge. (<https://doi.org/10.4324/9780203391129>)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. (<https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>)
- Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 17 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Bupati Boyolali No. 77 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sistem Bi-Smart.
- Putnam, R. D. (1993). Making democracy work: Civic traditions in modern Italy. Princeton University Press. (<https://doi.org/10.1111/j.0032-3217.2003.00451.x>)
- Putnam, R. D. (2015). Bowling alone: The collapse and revival of American community. Simon & Schuster (<https://digitalcommons.lmu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1578&context=ce>).
- Putri, S., & Nugroho, A. (2022). Infrastruktur digital dan keadilan akses layanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Digital*, 3(1), 33–45.
- Rawls, J. (1971). A theory of justice. Harvard University Press.

- (<https://doi.org/10.1177/004057367303000318>)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Saefullah, A. (2019). *Pelayanan publik di era digital: Tantangan dan peluang transformasi birokrasi Indonesia*. Deepublish.
- Setiawan, B. (2021). Evaluasi pelayanan digital berbasis masyarakat di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik Digital*, 4(2), 55–70.
- Steers, R. M. (2015). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Cengage Learning.
(<https://lcn.loc.gov/76017203>)
- UNDP. (2021). *Digital transformation for public service delivery in Indonesia*. United Nations Development Programme Indonesia.
(<https://doi.org/10.24198/prh.v9i1.56095>)
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). *Digital government: Principles and best practices*. Springer.
- Winter, S. C. (2003). Implementation perspectives: Status and reconsideration. In B. G. Peters & J. Pierre (Eds.), *Handbook of public administration* (pp. 212–222). SAGE Publications.
(<https://doi.org/10.4135/9781446200506.n17>)