

Analisis Penerapan *Smart Governance* pada Layanan Publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM Migas)

Natasya Tafary¹, Putri Indah Prasetyawati¹, Nurpadmi²

¹Universitas Bojonegoro, Bojonegoro

²Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi, Blora

INFORMASI NASKAH

Diterima : 29 Agustus 2024
Direvisi : 26 Maret 2025
Disetujui : 24 April 2025
Terbit : 24 April 2025

Email korespondensi:
mrsnatasyatafary101@gmail.com

Laman daring:
<https://doi.org/10.37525/sp/2025-1/666>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *smart governance* dalam layanan publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM Migas). *Smart governance* merupakan konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan responsivitas dalam pengelolaan layanan pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* di PPSDM Migas telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan publik, dengan indikator positif seperti layanan publik secara online, infrastruktur yang memadai, dan transparansi yang tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh PPSDM Migas dalam menerapkan *smart governance* telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk memperluas implementasi open data.

Kata kunci: Layanan Publik, *Smart Governance*



PENDAHULUAN

Layanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi hak warga negara dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks ini, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM Migas) memiliki peran strategis dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan publik. Peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik bagi pemerintah sangat bergantung pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Konsep pemerintahan cerdas, yang fokus pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan dan transparansi, telah menjadi prioritas utama dalam strategi pemerintahan modern.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik mengartikan layanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, meliputi barang, jasa, dan/atau administrasi layanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Pihak penyelenggara tersebut bisa berupa lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan layanan publik, atau badan hukum lain yang khusus didirikan untuk kegiatan layanan publik.

Penerapan *smart governance* dalam layanan publik di PPSDM Migas sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya energi. Dalam konteks ini, *smart governance* tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga sebagai sarana untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam langkah-langkah pengambilan keputusan. Menurut Annisah (2018), penggunaan *smart governance* di tingkat pemerintah daerah dapat membantu menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang sangat relevan dalam sektor migas yang sering kali menghadapi tantangan kompleks dan dinamis.

Dwi Damayanthi et al. (2023) menekankan bahwa *smart governance* berperan penting dalam mewujudkan smart city, di mana integrasi teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian Nawawi et al. (2019) yang menunjukkan bahwa penguatan sumber daya daerah melalui *smart governance* dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik di kota-kota besar seperti Balikpapan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan smart governance dapat mengatasi masalah-masalah yang ada di PPSDM Migas, seperti birokrasi yang lambat dan kurangnya transparansi.

Selanjutnya, penelitian oleh Widianingsih et al. (2023) menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik yang berbasis *smart governance* dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi krusial bagi PPSDM Migas, mengingat pelayanan yang cepat dan akurat sangat dibutuhkan untuk mendukung pengembangan sektor energi yang berkelanjutan. Dengan mengadopsi pendekatan *smart governance*, PPSDM Migas dapat bertransformasi menjadi lembaga yang lebih inovatif dan responsif, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan sosial yang lebih baik di Indonesia.

Smart governance merupakan pendekatan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan pemerintahan dan layanan publik. Tujuan dari konsep ini adalah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, terbuka, dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Menurut Rodríguez Bolívar dan Meijer (2015), *smart governance* melibatkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk menciptakan solusi yang inovatif dalam menghadapi tantangan urbanisasi dan kompleksitas sosial. Dalam konteks ini, *smart governance* tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat meningkatkan akuntabilitas dan legitimasi pemerintah (Tomor et al., 2019).

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai *smart governance*, masih terdapat beberapa celah penelitian yang perlu diisi. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman tentang bagaimana penerapan *smart governance* dapat diadaptasi dalam konteks spesifik, seperti di sektor migas. Penelitian oleh Erza et al. (2022) menunjukkan bahwa meskipun ada kerangka pengukuran untuk *smart governance*, implementasinya di berbagai daerah dan sektor masih sangat bervariasi. Selain itu, penelitian oleh



Dahlawi et al. (2023) menyoroiti perlunya analisis lebih mendalam mengenai dampak penerapan *smart governance* terhadap kualitas layanan publik, terutama di daerah yang memiliki tantangan unik seperti PPSDM Migas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah dengan mengeksplorasi penerapan *smart governance* dalam konteks layanan publik di PPSDM Migas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *smart governance* dalam meningkatkan kualitas layanan publik di PPSDM Migas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *smart governance* dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga ingin memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam mengoptimalkan penggunaan TIK untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai penerapan *smart governance* di sektor migas, serta memberikan dasar bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik. Dengan mengintegrasikan teori dan praktik, penelitian ini tidak hanya akan memperkaya literatur akademis mengenai *smart governance*, tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah guna mengoptimalkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berpotensi untuk berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

a. *Smart Governance*

Smart governance adalah suatu pendekatan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan pemerintahan dan layanan publik. Tujuan dari konsep ini adalah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, terbuka, dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Menurut Tomor et al. (2019), *smart governance* tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menciptakan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, sehingga dapat menghasilkan solusi yang inovatif untuk tantangan yang dihadapi oleh kota-kota modern.

Menurut Annisah (2018), *smart governance* berfungsi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, pemerintah daerah diharapkan dapat memanfaatkan TIK untuk menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan publik.

Dwi Damayanthi et al. (2023) menekankan bahwa penerapan *smart governance* di Kota Semarang telah menunjukkan potensi yang signifikan dalam mewujudkan smart city. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, di mana masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan.

Dalam konteks *smart governance*, pemerintah diharapkan dapat memanfaatkan data dan informasi untuk membuat keputusan yang lebih baik dan lebih cepat. Ini termasuk penggunaan platform digital untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan warga. Penelitian oleh Rodríguez Bolívar dan Meijer (2015) menunjukkan bahwa *smart governance* dapat meningkatkan akuntabilitas dan legitimasi pemerintah, karena masyarakat memiliki lebih banyak kesempatan untuk terlibat dalam proses pemerintahan.

b. *Kriteria Smart Governance yang Baik*

Indikator atau kriteria *smart governance* yang baik mencakup beberapa aspek penting yang harus dipenuhi untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan sistem pemerintahan. Menurut Dwi Damayanthi et al. (2023), salah satu kriteria utama adalah transparansi, di mana pemerintah harus menyediakan informasi yang terbuka dan mudah dijangkau mengenai kebijakan dan proses pengambilan keputusan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga menjadi indikator penting, di mana keterlibatan warga dalam

proses pemerintahan dapat meningkatkan akuntabilitas dan legitimasi. Kriteria lainnya adalah inovasi, yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi dan metode baru untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta juga merupakan aspek krusial, karena kerjasama ini dapat menghasilkan solusi yang lebih komprehensif untuk masalah yang kompleks. Terakhir, penggunaan data dan analisis yang berbasis bukti sangat penting dalam pengambilan keputusan, sehingga pemerintah dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Dengan memenuhi berbagai kriteria tersebut, *smart governance* dapat menjadi instrumen yang efisien dalam mendorong peningkatan mutu layanan publik serta mewujudkan pemerintahan yang lebih adaptif dan berkinerja tinggi.

Selain dibahas oleh Dwi Damayanthi et al. (2023), kriteria *smart governance* yang baik juga diidentifikasi melalui beberapa indikator yang telah dibahas dalam berbagai penelitian. Menurut Tomor et al. (2019), salah satu kriteria utama adalah transparansi, yang mengharuskan pemerintah untuk menyediakan informasi yang jelas dan dapat diakses oleh publik, sehingga masyarakat dapat memahami proses pengambilan keputusan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga menjadi indikator penting, di mana keterlibatan warga dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan legitimasi dan akuntabilitas (Rodríguez Bolívar & Meijer, 2015). Kriteria lainnya adalah kolaborasi, yang menekankan pentingnya kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam menciptakan solusi yang inovatif untuk tantangan yang dihadapi (Erza et al., 2022). Inovasi juga merupakan aspek krusial, di mana pemerintah harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik (Dahlawi et al., 2023). Terakhir, keberlanjutan menjadi kriteria penting yang menekankan perlunya mempertimbangkan dampak jangka panjang dari kebijakan yang diambil, sehingga dapat mendukung pembangunan yang berkelanjutan (Mauludi & Nurrahman, 2024). Dengan memenuhi berbagai kriteria tersebut, *smart governance* dapat menjadi instrumen yang efisien dalam mendorong peningkatan mutu layanan publik serta mewujudkan pemerintahan yang lebih adaptif dan berkinerja tinggi.

Kriteria *smart governance* yang baik mencakup beberapa aspek penting yang harus dipenuhi untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan sistem pemerintahan. Berikut adalah beberapa kriteria tersebut:

1. **Transparansi:** Pemerintah harus menyediakan Informasi yang terstruktur dengan baik dan tersedia secara luas mengenai kebijakan, proses, dan keputusan yang diambil. Transparansi membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif.
2. **Partisipasi Masyarakat dan Kolaborasi:** *Smart governance* harus mendorong keterlibatan dan kolaborasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Ini dapat dilakukan melalui platform digital yang memungkinkan warga untuk memberikan masukan, saran, dan kritik terhadap kebijakan publik. *Smart governance* menekankan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola yang inklusif dan efektif. Kerjasama ini dapat menghasilkan solusi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan untuk masalah yang kompleks.
3. **Inovasi dan Adaptabilitas:** Sistem *smart governance* harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi. Inovasi dalam penggunaan teknologi dan metode baru dalam pengelolaan pemerintahan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik.
4. **Penggunaan Data dan Analisis:** Pemanfaatan data yang tepat dan analisis yang komprehensif sangat krusial dalam *smart governance*. Hal tersebut memungkinkan pemerintah untuk membuat keputusan yang berbasis bukti dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan memenuhi kriteria-kriteria ini, *smart governance* dapat berfungsi sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Penelitian oleh Dwi Damayanthi et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan kriteria ini dalam konteks smart city dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian, penting bagi pemerintah untuk terus mengembangkan atau menerapkan prinsip-prinsip *smart governance* dalam setiap aspek pengelolaan layanan publik.



c. *Layanan Publik*

Layanan publik adalah elemen yang sangat krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana, layanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup warga. Menurut Nawawi et al. (2019), layanan publik mencakup berbagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan infrastruktur. Dalam konteks ini, kualitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Penelitian oleh Dwi Damayanthi et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* dapat meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, dan mendorong partisipasi masyarakat. Selain itu, Annisah (2018) menekankan pentingnya inovasi dalam layanan publik untuk menjawab tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah, terutama dalam menciptakan sistem yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Mulyadi, Deddy, dan rekan-rekannya (2016:39), "Pemberian layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dapat didefinisikan sebagai layanan publik." Sedangkan menurut Sujardi (2011:7), ada pengertian lain dari layanan publik, yaitu layanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, layanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Sementara itu, menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 layanan publik mencakup segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan layanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan.

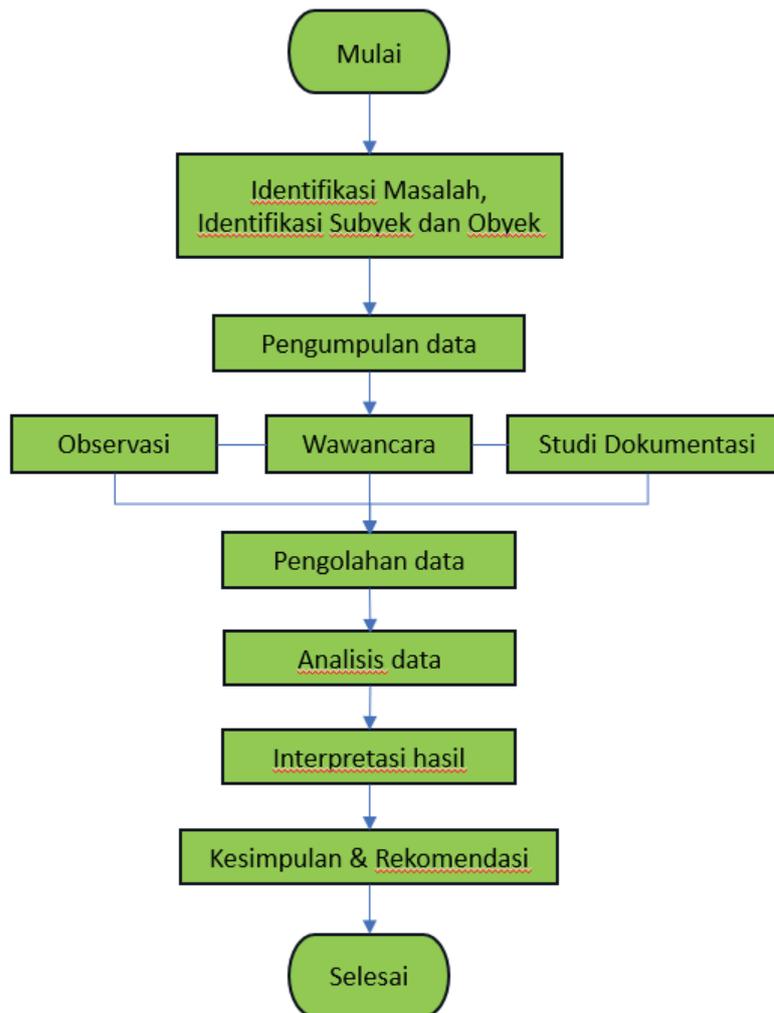
Mengacu pada pendapat di atas, hal ini menunjukkan bahwa layanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan publik juga harus didasarkan dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku, sehingga dapat menjadi pedoman yang jelas dalam penyelenggaraannya, yang dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan legitimasi pemerintah. Selain pemerintah, perusahaan swasta juga dapat menyelenggarakan layanan publik.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *Smart governance* dalam meningkatkan kualitas layanan publik di PPSDM Migas secara mendalam dan komprehensif. *Smart governance* ini berkaitan erat dengan unsur layanan, birokrasi, dan kebijakan publik. Maka dari itu, penelitian ini akan berfokus kepada indikator-indikator pelaksanaan *smart governance* dan permasalahan yang dihadapi dalam penerapan *smart governance* dalam meningkatkan kualitas layanan publik di PPSDM Migas.

Dalam penelitian ini, subyek penelitian terdiri dari pegawai, staf PTSA, pelaksana layanan, pengajar, dan penguji, serta masyarakat penerima layanan yang terlibat dalam proses layanan publik di PPSDM Migas. Obyek penelitian berfokus pada penerapan *smart governance* dalam konteks layanan publik, dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip *smart governance* diimplementasikan dan dampaknya terhadap kualitas layanan. Data penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah hasil

observasi langsung yang dilakukan di lokasi layanan, data hasil wawancara dengan pegawai, staf PTSA, pelaksana layanan, pengajar, penguji, masyarakat penerima layanan sebagai subyek penelitian, yang memberikan wawasan mendalam tentang praktik dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan *smart governance*, disamping itu juga dilakukan studi literatur yang bersumber dari laporan kinerja, laporan evaluasi, dan laporan pelaksanaan kegiatan. Untuk teknik pengambilan data, penelitian ini menggunakan metode observasi partisipatif, wawancara dan studi literatur, di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan di lapangan untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Selanjutnya, pengolahan dan analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan keberhasilan dalam penerapan *smart governance*. Adapun alur penelitian ini dapat terlihat sebagaimana pada flowchart berikut.



Gambar 1. Flowchart alur penelitian

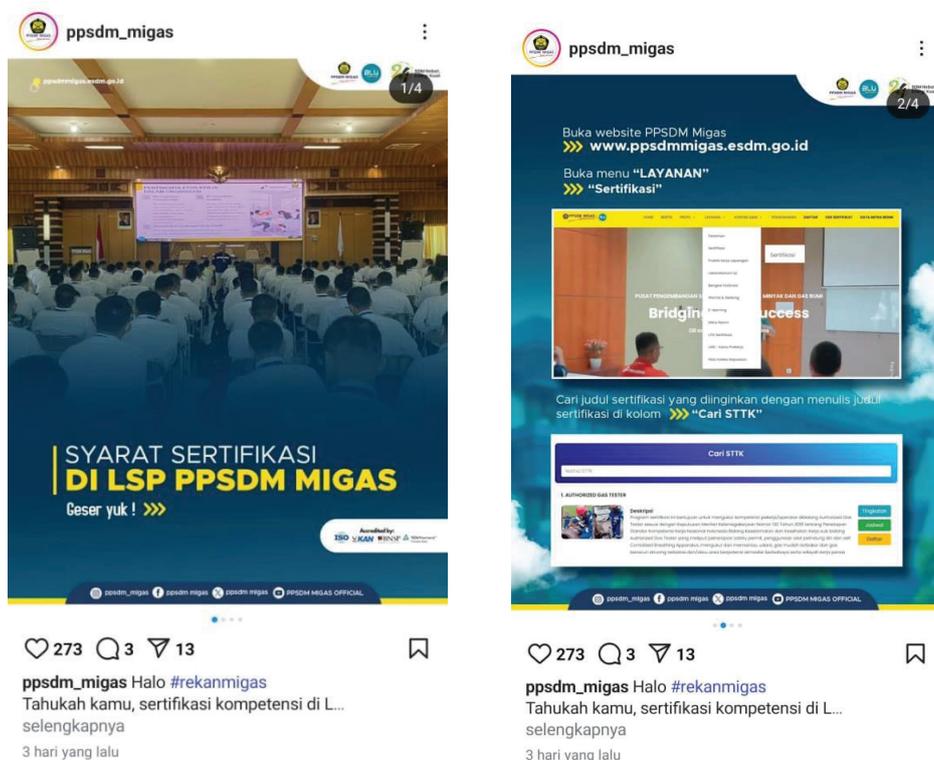


HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

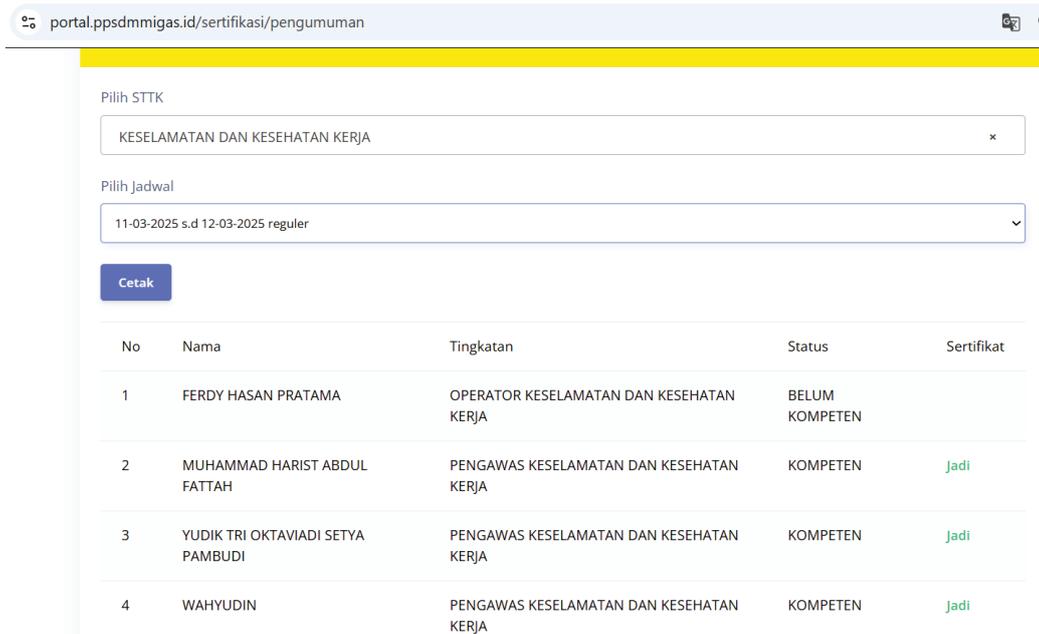
A. Kriteria Transparansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* di PPSDM Migas telah memenuhi kriteria transparansi dengan sangat baik. Beberapa indikator utama dari transparansi ini adalah aksesibilitas Informasi dan keterbukaan daya yang relevan dan terkini. Aksesibilitas informasi tergambar melalui ketersediaan informasi terkait prosedur, layanan dan hasil uji sertifikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, dengan melalui website, maupun media sosial. Sebagai contoh peserta sertifikasi yang ingin mengikuti layanan uji sertifikasi di PPSDM Migas dapat mengakses pengumumannya melalui website ppsdm Migas atau melalui akun media sosial PPSM Migas. Peserta uji sertifikasi-pun juga dapat mengakses pengumuman hasil Uji Sertifikasi langsung secara online di website.

Disamping itu, keterbukaan data yang relevan dan terkini kepada publik, seperti ketersediaan layanan, laporan kinerja, dan hasil layanan publik, mudah dipahami dan tersedia selalu terupdate di website PPSDM Migas. Bagi masyarakat yang ingin mendaftar layanan di PPSDM Migas dapat melihat ketersediaan kuota, jadwal dan tarif layanan secara langsung melalui website resmi PPSDM Migas. Termasuk pengumuman hasil Uji sertifikasi juga dapat langsung diakses dari website.

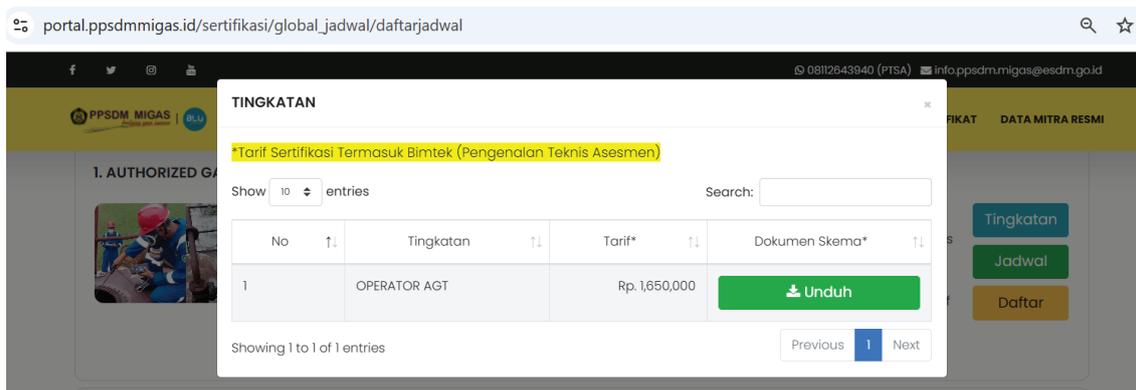


Gambar 2. Pengumuman Layanan melalui Media sosial



Gambar 3. Pengumuman Hasil Uji Sertifikasi melalui Website

Salah satu indikator utama dari transparansi ini adalah publikasi tarif layanan yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui website resmi PPSDM Migas, informasi mengenai tarif layanan dipublikasikan secara terbuka, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui biaya yang harus dikeluarkan sebelum mendaftar untuk layanan tertentu. Sebagai contoh adanya bukti tarif layanan yang di publikasikan ke masyarakat melalui website PPSDM Migas, saat akan mendaftar layanan tertentu, masyarakat sudah tahu harga layanan yang akan di pesan. Penetapan tarif layanan berdasar Peraturan Menteri Keuangan PMK TARIF No: 92/PMK.05/2018, dan dapat di akses secara bebas. Sebagai contoh publikasi tarif tersebut antara lain tarif layanan utama sertifikasi, tarif layanan wisma, jasa kalibrasi, Jasa laboratorium pengujian dapat diakses secara langsung dari website PPSDM migas.



Gambar 4. Contoh publikasi tarif layanan sertifikasi di website PPSDM Migas



SIMULASI HARGA

Kalibrasi

Alat Ukur

No	Pilih	Nama Parameter	Biaya
1	<input type="checkbox"/>	range 0.650 - 0.700 gr/cm ³	585.000

Jumlah

Gambar 5. Contoh publikasi tarif layanan Laboratorium di website PPSDM Migas

Aksesibilitas informasi tarif ini memungkinkan masyarakat untuk membuat keputusan yang lebih baik dan terinformasi, serta mengurangi potensi kebingungan atau ketidakpuasan terkait biaya layanan. Dengan adanya bukti tarif layanan yang transparan, PPSDM Migas tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi, tetapi juga menunjukkan komitmennya untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan di PPSDM Migas tersebut juga tergambar melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) layanan. Sesuai laporan kinerja tahun 2024, indek IKM layanan PPSDM Migas menunjukkan nilai 3,70 skala 4, atau 92,54 skala 100 dengan kriteria sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat/pelanggan terhadap layanan di PPSDM Migas cukup tinggi. Kepercayaan masyarakat ini menciptakan lingkungan yang lebih akuntabel dan responsif, di mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang ada, bahkan dilibatkan dan dihargai dalam proses pelayanan publik.

B. Partisipasi Masyarakat dan Kolaborasi

Partisipasi masyarakat dan kolaborasi stakeholder merupakan salah satu dari beberapa indikator pelaksanaan *smart governance*. Dalam melaksanakan tugas layanannya, PPSDM Migas selalu melibatkan partisipasi masyarakat dan kolaborasi, yang merupakan dua aspek kunci yang mendukung keberhasilan implementasi *smart governance*. Partisipasi masyarakat terlihat dari aktifnya masyarakat dalam memberikan masukan, saran, dan kritik yang konstruktif terhadap layanan yang disediakan oleh PPSDM Migas. Melalui berbagai saluran komunikasi dan media, baik melalui website resmi, angket evaluasi online, maupun media sosial PPSDM Migas. Melalui media tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pendapat mereka, yang kemudian direspons dan ditindaklanjuti dengan baik oleh PPSDM Migas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Kontak Kami

Jam Operasional Kantor / Jam Kerja
Senin - Jumat jam 07.30-17.00

Pelayanan Terpadu Satu Atap
0811 264 3940 (Jam kerja)
(0296) 421 888

Marketing PPSDM Migas
0813 7738 3940 (Jam kerja)

Email
info.ppsdm.migas@esdm.go.id

Kolom Saran, Pengaduan atau Pertanyaan

Masukan Kategori Pertanyaan

Nama

Lokasi

Nomor Telepon

Alamat Email

Pesan Anda

I'm not a robot

Kirim

Gambar 6: Kolom saran masukan di website PPSDM Migas

5. Peralatan pendukung sertifikasi sesuai standar *

Sangat Tidak Setuju ▲

Tidak Setuju ▲

Kurang Setuju ▲

Cukup Setuju ▲

Setuju

Sangat Setuju

Saran & Masukan

1. Saran & Masukan Peserta Terhadap Pelaksanaan Layanan Pelatihan Saat Ini

Jawaban Anda

Kuesioner Indeks Persepsi Korupsi

Gambar 7: Saran masukan di kuesioner evaluasi

Selanjutnya, kolaborasi yang dilakukan oleh PPSDM Migas dengan Dinas Tenaga Kerja dalam perekrutan peserta untuk program pelatihan masyarakat, yang merupakan bagian dari Corporate Social Responsibility (CSR), menunjukkan sinergi yang positif. Pada tahun anggaran 2024, PPSDM Migas berhasil melaksanakan program pelatihan untuk 774 peserta yang berasal dari berbagai daerah, mulai dari Aceh hingga Papua Barat. Kolaborasi ini tidak hanya memperluas jangkauan program pelatihan, tetapi juga memastikan bahwa pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Selain itu, PPSDM Migas juga bekerja sama dengan berbagai stakeholder dalam menyusun skema sertifikasi, di mana stakeholder dilibatkan untuk memberikan masukan terkait kebutuhan kompetensi di lapangan. Kolaborasi ini memastikan bahwa program pelatihan yang diselenggarakan relevan dan sesuai dengan tuntutan industri. Kerja sama lainnya adalah dengan universitas dalam melaksanakan Praktek



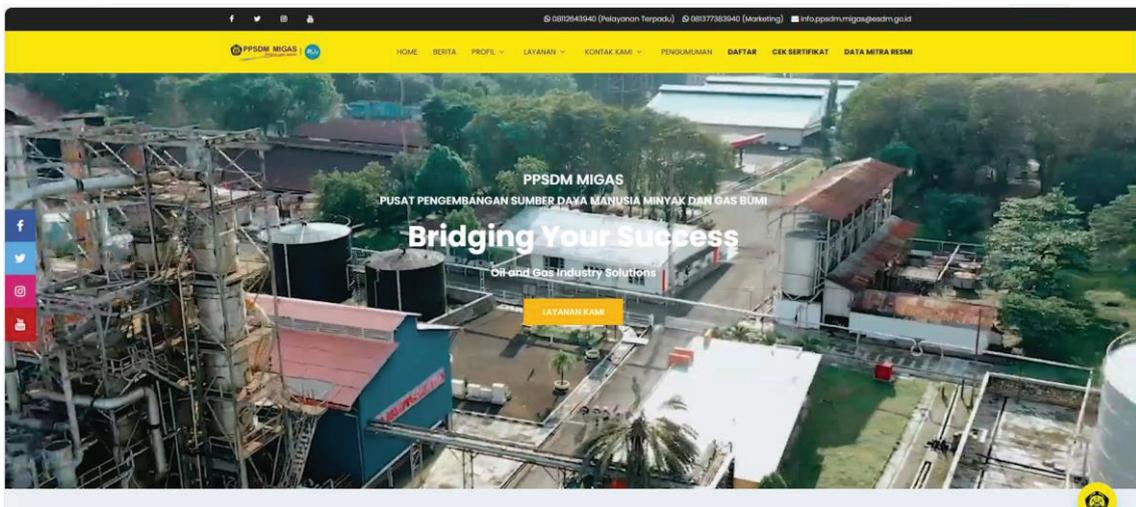
Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa. Berdasarkan laporan kinerja tahun 2024, PPSDM Migas telah melaksanakan program PKL untuk 1.473 mahasiswa dari berbagai kampus di seluruh Indonesia. Inisiatif ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa, tetapi juga memperkuat hubungan antara dunia pendidikan dan industri, yang pada akhirnya berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas di sektor migas. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan *smart governance* di PPSDM Migas berhasil menciptakan ekosistem yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dan kolaborasi yang produktif antara berbagai pihak.

C. Inovasi dan Adaptabilitas

Dalam melaksanakan layanan publik, PPSDM Migas telah melaksanakan inovasi dan adaptabilitas dengan melaksanakan layanan secara online. Unsur utama dalam layanan publik secara online ini adalah memanfaatkan keberadaan teknologi digital untuk bisa membantu layanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar lebih mudah dan terjangkau. Dengan adanya layanan online, masyarakat bisa mengakses dengan menggunakan alat telekomunikasi genggam atau komputer, sehingga menjadikan layanan publik lebih mudah dan terjangkau.

Beberapa layanan publik berbasis online yang disediakan oleh PPSDM Migas meliputi:

1. **Website PPSDM Migas:** Sistem informasi lengkap mengenai berita, profil, jenis layanan, kontak, pengumuman, dan pendaftaran layanan pelatihan serta sertifikasi.



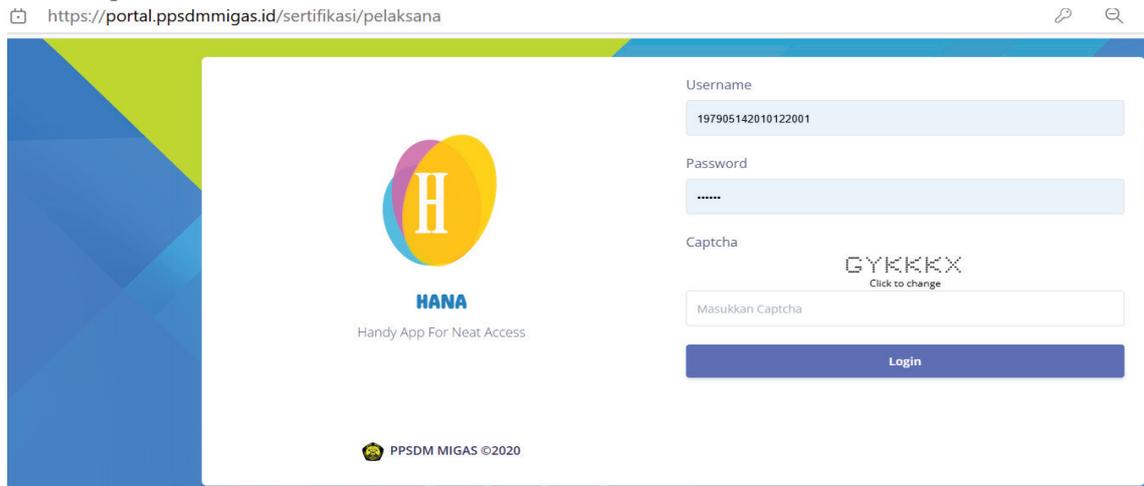
Gambar 8. Website PPSDM Migas

2. **Layanan Pelatihan:** Informasi mengenai jenis pelatihan, baik untuk aparatur maupun program industri, beserta judul-judul pelatihan yang tersedia.

No	Bulan/Kode/No OPK	Judul Pelatihan	Jadwal	Kategori/Instansi	Tingkatan Peserta	Tanggal Pelaksanaan	Peserta Pelatihan	Lokasi/Course Leader	Aksi	Status
1	Mar 2025 ydgZc4241204081240 113/OPK/SPMPK/II/2025	Pengawas Scaffolding		Industri Medco E&P	Dik. Fungsional / Pengawas	03-03-2025— 04-03-2025	2 Sertifikat : 2	Cipu Offline FERRY PURWIG SAPUTRO - 198304062005021001	<input checked="" type="checkbox"/>	● ●
2	Mar 2025 Uw048230225930251 120/OPK/SPMPK/II/2025	Dasar Keselamatan dan Kesehatan Kerja		Industri Akademi Angkatan Laut	Dik. Teknis / Operator	03-03-2025— 04-03-2025	44 43 Sertifikat : 43	Cipu NORA HALIZA - 199303030116023004 SANTI DICKAVIANI - 198610162009012001 - Pih Course Leader	<input checked="" type="checkbox"/>	● ● ●
3	Mar 2025 4UuR6a230225950253 126/OPK/SPMPK/II/2025	Operasi Pesawat Angkat Kran Mobil Kelas A dan Juru Ikat Beban		Industri PT. Sucofindo	Dik. Teknis / Operator	03-03-2025— 04-03-2025	5 Sertifikat : 5	Cipu YAMU'ALIM - 197107281992031002	<input checked="" type="checkbox"/>	● ● ●

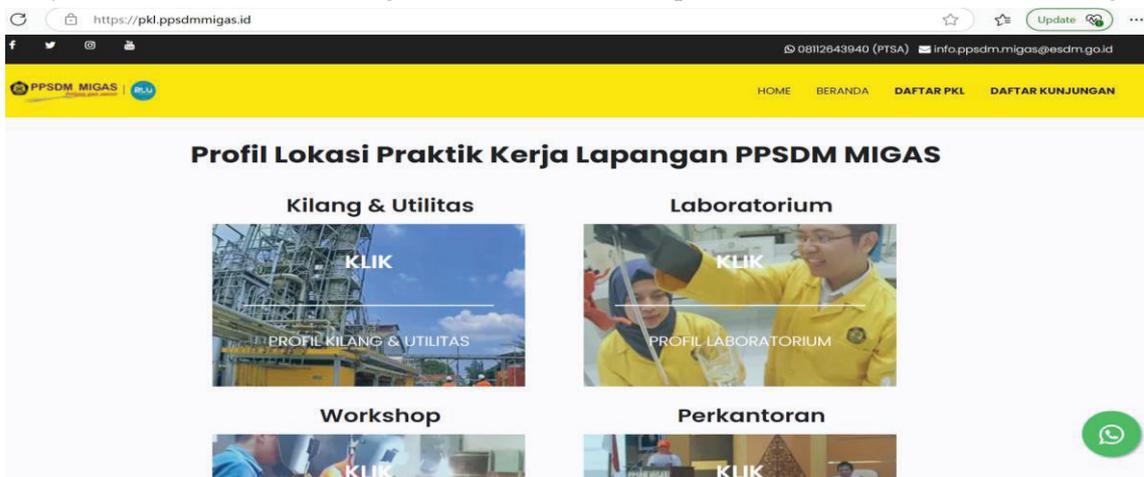
Gambar 9: Aplikasi Sistem Informasi Pelatihan (SIP) PPSDM Migas

3. **Layanan Uji Sertifikasi:** Menyediakan informasi tentang berbagai jenis layanan sertifikasi, jadwal, dan link pendaftaran.



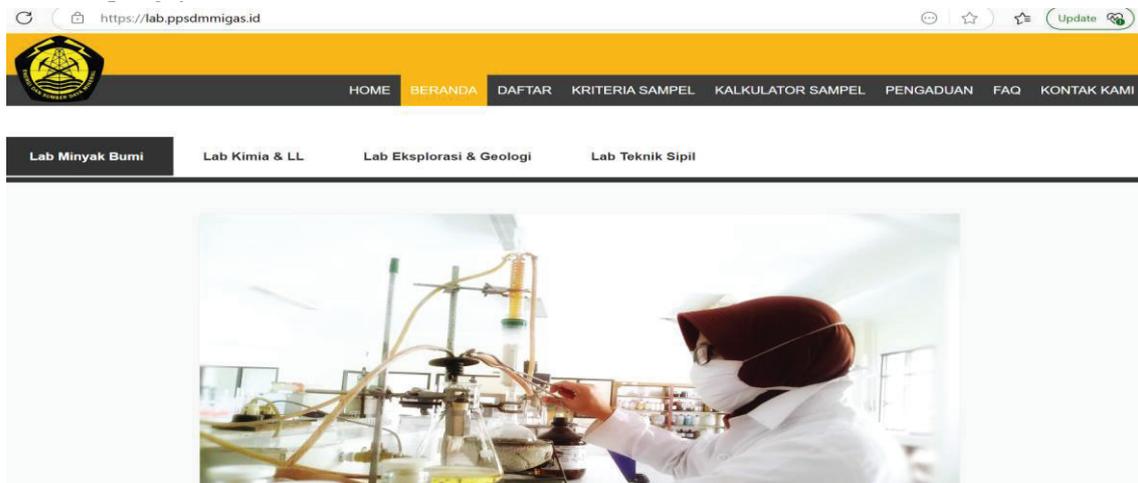
Gambar 10: Aplikasi Portal Uji Sertifikasi PPSDM Migas

4. **Layanan PKL:** Informasi mengenai lokasi PKL, kuota penerimaan, dan ketersediaan lowongan.



Gambar 11: Aplikasi Praktek kerja Lapangan (PKL) PPSDM Migas

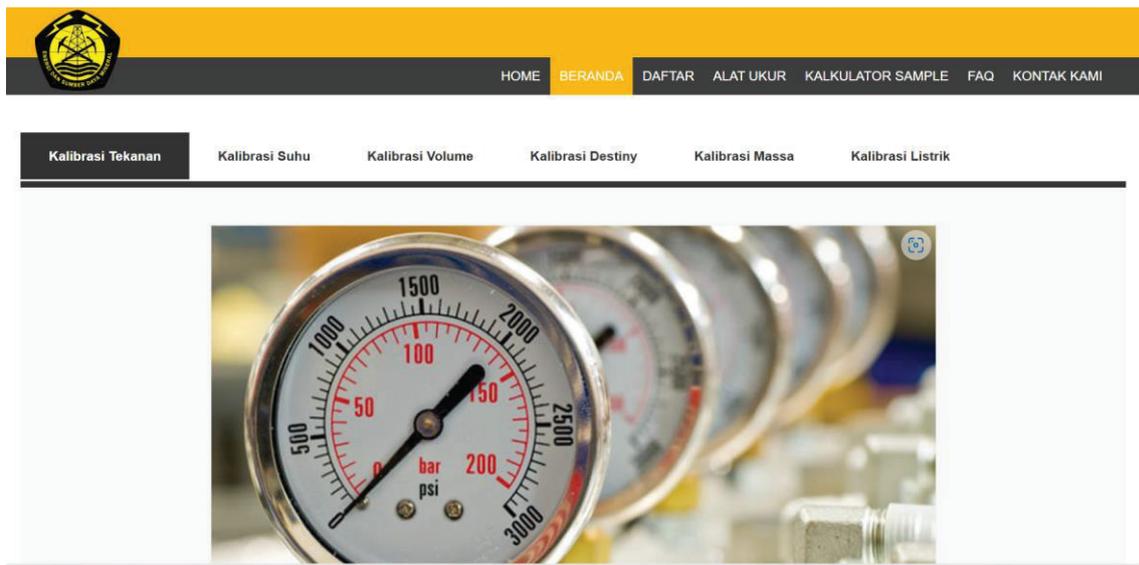
5. **Layanan Laboratorium Penguji:** Menyediakan informasi tentang jenis layanan pengujian dan standar pengujian.



Gambar 12: Aplikasi layanan lab pengujian

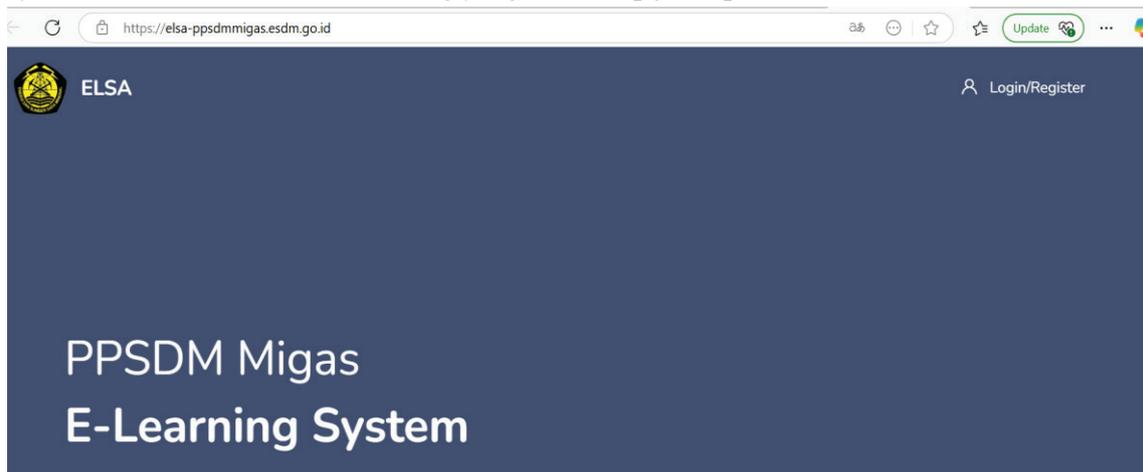


6. **Layanan Jasa Laboratorium dan Bengkel:** Informasi mengenai layanan kalibrasi dan harga.



Gambar 13: Aplikasi layanan lab kalibrasi

7. **Layanan Pelatihan Online:** E-learning yang mencakup judul pelatihan dan materi.



Gambar 14: Aplikasi pelatihan online

8. **Pengumuman:** Informasi hasil kelulusan uji kompetensi dan sertifikat.



Gambar 15: Pengumuman hasil sertifikasi

Inovasi ini telah mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari masyarakat pengguna layanan di PPSDM Migas. Sistem uji sertifikasi yang kini dilakukan secara online dengan komputerisasi menjadikan proses lebih objektif, transparan, dan terpercaya, karena hasil yang diperoleh lebih akurat tanpa kesalahan operator. Hal ini tercermin dari komentar dan masukan positif dari pelanggan yang mengapresiasi kemajuan pelaksanaan ujian yang sebelumnya menggunakan kertas kini telah beralih ke sistem komputerisasi. Meskipun telah mencapai kemajuan yang signifikan, PPSDM Migas masih perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dan cakupan implementasi open data, guna memastikan bahwa semua informasi yang relevan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan mendukung transparansi dalam layanan publik.

D. Penggunaan Data dan analisis

Penggunaan data dan analisis memainkan peran krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. PPSDM Migas telah mengimplementasikan sistem pengumpulan dan analisis data yang komprehensif untuk memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk umpan balik pengguna, hasil evaluasi layanan, dan statistik partisipasi, dianalisis untuk mengidentifikasi tren, pola, dan area yang memerlukan perbaikan. Beberapa aplikasi sistem informasi yang ada di terkait dengan akurasi data yaitu :

1. Sistem informasi Pelatihan (SIP) sebagai sumber data terkait judul pelatihan, data peserta, jenis pelatihan.
2. Sistem Portal Uji sertifikasi : sebagai sumber data pelaksanaan sertifikasi, mulai informasi peserta, jenis STTK, kelulusan, sertifikasi
3. Sistem Layanan PKL sebagai sumber data peserta pelatihan, asal kampus, judul tugas khusus, pembimbing
4. Sistem evaluasi MigasEval : sebagai sumber data evaluasi layanan PPSDM migas, penyelenggara, sistem, petugas / pengajar

Sistem informasi yang diterapkan memungkinkan PPSDM Migas untuk melakukan analisis mendalam terhadap kinerja layanan, termasuk tingkat kepuasan pengguna dan efektivitas program pelatihan. Data yang diperoleh dari survei kepuasan pengguna, misalnya, digunakan untuk mengevaluasi dan menyesuaikan program pelatihan agar lebih relevan dengan kebutuhan industri dan masyarakat. Selain itu, analisis data juga membantu dalam pengambilan keputusan strategis, seperti pengembangan program baru dan alokasi sumber daya yang lebih efisien.

PPSDM Migas juga memanfaatkan data untuk menyusun laporan kinerja yang transparan, yang dapat diakses oleh publik, laporan kinerja ini telah disampaikan kepada pimpinan instansi sekaligus dilaporkan kepada kementerian keuangan, setiap selesai tahun anggaran berjalan. Laporan kinerja tahunan tersebut juga akan menjadi output dibandingkan kontrak kinerja pimpinan. Output kinerja tersebut selalu di validasi oleh instansi eksekutif 1 dalam hal ini oleh BPSDM ESDM, disamping itu juga di validasi oleh kementerian keuangan sesuai dengan kontrak kinerja PPSDM Migas sebagai lembaga BLU. Sebagai instansi BLU pemerintah, dan telah menerapkan ISO SMI (Sistem Manajemen Integrasi) 9001:2015, 14001:2015 dan 45001:2018, PPSDM Migas selalu di audit tiap tahun, sehingga standar akurasi data harus sangat diperhatikan, dan kesalahan data akan dapat berdampak pada temuan audit serta penurunan kepercayaan. Langkah ini tidak hanya memperkuat akuntabilitas, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga. Dengan demikian, penggunaan data dan analisis yang efektif tidak hanya mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi data dan analisis dalam kerangka *smart governance* merupakan langkah penting untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PPSDM Migas telah menunjukkan komitmen serius dalam membangun transparansi melalui data terbuka. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa jenis layanan dan tarif layanan yang dilaksanakan di PPSDM Migas telah mengacu pada PMK Tarif yang ditetapkan oleh kementerian Keuangan dan tarif tersebut telah



disosialisasikan serta dapat diakses melalui aplikasi pendaftaran layanan secara online dan terinfo biaya per layanan tersebut. Melalui inisiatif ini, PPSDM Migas tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan dan program yang dijalankan. Dengan terbukanya data, masyarakat dapat lebih mudah memahami proses dan hasil yang telah dicapai, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih efektif dalam pengembangan sektor migas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan penerapan prinsip-prinsip *smart governance* di PPSDM Migas telah membawa dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan publik yang diberikan. Melalui inovasi dalam bentuk layanan online, PPSDM Migas berhasil memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan bagi masyarakat. Dengan adanya portal informasi yang komprehensif, masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan, mulai dari pelatihan hingga sertifikasi, hanya dengan menggunakan perangkat telekomunikasi genggam atau komputer.

Data yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap sistem uji sertifikasi yang kini dilakukan secara online, yang dianggap lebih objektif, transparan, dan terpercaya dibandingkan dengan metode sebelumnya yang menggunakan kertas. Hal ini mencerminkan keberhasilan PPSDM Migas dalam mengadaptasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, kolaborasi yang terjalin antara PPSDM Migas dengan berbagai stakeholder, termasuk Dinas Tenaga Kerja dan universitas, juga memperkuat jaringan kerja sama yang mendukung pengembangan kapasitas masyarakat.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kelemahan, seperti keterbatasan dalam cakupan data yang digunakan dan tantangan dalam implementasi open data yang lebih luas. Oleh karena itu, disarankan agar PPSDM Migas terus berupaya untuk memperluas pengumpulan data dan melibatkan lebih banyak suara dari masyarakat, serta meningkatkan sosialisasi mengenai layanan digital yang tersedia. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penerapan *smart governance* di PPSDM Migas dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, serta menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisah, Annisah. 2018. "Usulan Perencanaan Smart City : *Smart governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko*." *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi* 8(1): 59. doi:10.17933/mti.v8i1.103.
- Dwi Damayanthi, Clarinta, Dan Alih, Aji Nugroho, Politeknik Stia, and Lan Jakarta. 2023. "Analisis Penerapan *Smart governance* Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Semarang." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0* (2012): 77–83. <https://smartcity.semarangkota.go.id/>.
- Lincoln & Cuba. 1988. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.
- Nawawi, Muhammad, Muh Ilham, and Irfan Setiawan. 2019. "Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah Dalam Pelaksanaan *Smart governance* Di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 9(1): 63–74. doi:10.33701/jiwbp.v9i1.320.
- Pramuningrum, Annisa Dwi, and Dini Salmiyah Fithrah Ali. 2017. "Strategi City Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program *Smart governance* Government Relations Strategy of City Branding Bandung As a Smart City Through the *Smart governance* Program." *Promedia* 3(2): 162–82. <https://www.vidio.com/@diskomininfobdg>.
- Rahmatullah, Ahmad Fajar. 2021. "Analisis Penggunaan Konsep *Smart governance* Dalam Paradigma Smart City Di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur." *Ijd-Demos* 3(2). doi:10.37950/ijd.v3i2.87.
- Syalianda, Salsabila I., and Ratih D. Kusumastuti. 2021. "Implementation of Smart City Concept: A



- Case of Jakarta Smart City, Indonesia.” *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 716(1). doi:10.1088/1755-1315/716/1/012128.
- Widianingsih, N. L., Nur Fadhila, H. I., Ekayanti, H. S., & Wildan, M. F. (2023). Identifikasi Manajemen Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Smart Governance Pada PPSDM Migas. *Majalah Ilmiah Swara Patra*, 13(1), 5-10. doi:10.37525/sp/2023-1/311
- Erza, O., Suparmoko, M., & Tambunan, T. H. (2022). Development of Smart Governance Measurement Framework to Create a Sustainable Bandung Smart City. *PENANOMICS: International Journal of Economics*, 1(1), 61-74. doi:10.37950/ijd.v1i1.1
- Lin, Y. (2018). A comparison of selected Western and Chinese smart governance: The application of ICT in governmental management, participation and collaboration. *Telecommunications Policy*, 42(8), 800-809. doi:10.1016/j.telpol.2018.01.003
- Dahlawi, D. I. S., Syahputra, Z. F. K., Khalil, M. A., & Munadi, M. A. (2023). Penerapan Smart Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *SANGER: Journal Social, Administration and Government Review*, 1(2), 25-34. doi:10.3233/IP-170067
- Nataya, A. S., Kurniawan, I. A., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan Tata Kelola Cerdas (Smart Governance) Dalam Mengatasi Covid-19 Di Kota Tangerang Sebagai Kota Cerdas (Smart City). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5). doi:10.5281/zenodo.10521122
- Mauludi, M. R., & Nurrahman, A. (2024). Analisis Smart Governance di Kota Bengkulu. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 286-312. doi:10.33701/jtkp.v6i2.4693
- Triyanto, D., Warsono, H., & Herawati, A. R. (2022). A Study of Collaborative Governance in Bengkulu City, Indonesia. *Journal of Madani Society*, 1(1), 59-63. doi:10.56225/jmsc.v1i1.128
- Tomor, Z., Meijer, A., Michels, A., & Geertman, S. (2019). Smart governance: An integrative understanding of the role of context in ICT-enabled citizen-government collaboration for urban sustainability. *Journal of Urban Technology*, 26(4), 3-27. doi:10.1080/10630732.2019.1651178
- Tomor, Z., Meijer, A., Michels, A., & Geertman, S. (2023). Smart Governance for Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. *Journal of Urban Technology*, 30(1), 1-20. doi:10.1080/10630732.2023.1234567
- Rodríguez Bolívar, M. P., & Meijer, A. (2015). Smart Governance: Using a Literature Review and Empirical Analysis to Build a Research Model. *Social Science Computer Review*, 33(1), 1-20. doi:10.1177/0894439315611088
- Ruijter, E., Van Twist, A., Haaker, T., Tartarin, T., Schuurman, N., Melenhorst, M., & Meijer, A. (2023). Smart Governance Toolbox: A Systematic Literature Review. *Smart Cities*, 6(2), 878–896. doi:10.3390/smartcities6020042
- Septianingrum, N., & Roziqin, A. (2024). Analisis Cafe Pelayanan Publik Berbasis Web Menuju Smart Governance Di Kabupaten Trenggalek Tahun 2023. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 8(2), 89-104. doi:10.31002/jpalg.v8i2.2019
- Martinaitis, T. (2024). The Theoretical Model of Smart Governance in Local Government. *Politologija*, 113(1), 104–138. doi:10.15388/Polit.2024.113.4.

