

**PENERAPAN INTEGRASI LAYANAN PEMERINTAH MELALUI PORTAL MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) DIGITAL MENGGUNAKAN PENDEKATAN
CITIZEN-CENTRIC GOVERNMENT SERVICES DI KABUPATEN MURUNG RAYA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Fiqry Haikal Kembara

NPP. 31.0621

Asdaf Kabupaten Murung Raya, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: fiqryhakemb@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Rina Wahyuni, S.Kom., M.T.I

ABSTRACT

Problem Statement/background (GAP): *In the era of globalization, the use of information technology has become a necessity and has been widely felt by all people in all circle. This encourages the government to innovate in providing services to community, especially in integrating services digitaly. Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital is a government innovation in providing more effective and efficien public services for the community. Purpose:* This research aims to see the readiness fo Murung Raya Regency government in implementing MPP Digital. **Method:** *This research uses qualitative methold through data collection with interviews, observation, and documentation using Citizen-Centric Government Services theory. Result:* The results obtained from this study indicate that the assessment of digital public service integration through the Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital portal still cannot be implemented. **Conclusion:** *The development of the digital MPP portal in Murung Raya Regency has not yet been implemented in Murung Raya Regency due to the lack of human resources, digital infrastructure and the absence of regulations governing the Digital Public Service Mall.*

Keywords: services integration, MPP Digital, Citizen-Centric

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Era globalisasi penggunaan teknologi informasi sudah menjadi keharusan dan sudah banyak dirasakan oleh seluruh masyarakat di semua kalangan. Hal ini mendorong pemerintah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat terutama dalam mengintegrasikan layanan secara digital. Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital merupakan inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesiapan pemerintah Kabupaten Murung Raya dalam penerapan MPP digital. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi menggunakan teori *Citizen-Centric Government Services*. **Hasil:** Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa penerapan integrasi layanan publik digital melalui portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital masih belum bisa diterapkan. **Kesimpulan:** pembangunan portal MPP digital di Kabupaten Murung Raya belum bisa diterapkan di Kabupaten Murung Raya dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia, infrastruktur digital dan belum adanya regulasi yang mengatur tentang Mal Pelayanan Publik Digital.

Kata Kunci: Integrasi layanan, MPP digital, *Citizen-Centric*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Brewster dalam (Labolo, 2007) mendefinisikan Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial. Indonesia merupakan Negara yang luas serta memiliki banyak pulau dan dipisahkan oleh lautan yang tak kalah luasnya. Besarnya wilayah ini membuat Indonesia menerapkan sistem otonomi daerah dan desentralisasi agar tiap-tiap daerah agar mampu mengembangkan potensi daerahnya sesuai ciri khas dan potensinya masing-masing. Hal ini selain menjadi keunggulan tentunya merupakan tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat menjangkau wilayah yang luas. Kabupaten Murung Raya terletak di bagian utara Provinsi Kalimantan Tengah dan merupakan kabupaten dengan wilayah terbesar di Provinsi Kalimantan Tengah. Dengan luasnya wilayah tersebut menjadikan pemberian layanan publik pemerintah yang konvensional menjadi kurang efektif terutama di era digital seperti ini dan diharapkan adanya solusi yang dapat menjadikan pemberian pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat dimana saja dan kapan saja. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) E-government dinilai sebagai sebuah solusi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat secara digital, SPBE sendiri tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang didalamnya tertuang prinsip efektifitas dan efisiensi yang mana hal ini sebuah tujuan penerapan SPBE e-government yang nantinya mampu mengintegrasikan layanan publik pemerintah yang

telah bertransformasi ke bentuk digital. E-Government adalah sarana atau alat untuk menuju kepada obyektif atas pencapaian efisiensi kinerja pemerintah dalam waktu singkat. E-government tidaklah dapat dibangun dan diterapkan hanya dengan sekedar menyusun peraturan atau kebijakan dari pemerintah atau pimpinan negara semata (Richardus Eko Indrajit, 2016). Provinsi Kalimantan Tengah memiliki indeks 1.90 dan predikat “Cukup” dalam penerapan SPBE dan Pemerintah Kabupaten Murung Raya memiliki indeks 1.77 dan predikat “Kurang” dalam penerapan SPBE (Menteri PAN-RB, 2023) dengan jumlah penduduk sebanyak 111.527 jiwa dan luas wilayah 23.700 km² (BPS Provinsi Kalimantan Barat, 2021) tentunya masih banyak masyarakat yang belum dapat mendapatkan layanan publik milik pemerintah khususnya dalam bentuk digital yang terintegrasi. Pengintegrasian layanan publik ini dilakukan dalam upaya meningkatkan layanan publik agar lebih mudah diakses oleh masyarakat luas dan dinilai lebih efektif dan efisien dari segi waktu, biaya serta tenaga disbanding pelayanan secara konvensional yang masih manual. Dalam mengintegrasikan layanan publik digital tersebut tentunya memerlukan sebuah wadah dimana seluruh layanan dapat diakses secara digital maka dari itu pemerintah membuat Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) digital yang bertujuan meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan di Kabupaten Murung Raya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan dalam penerapan integrasi layanan publik digital pemerintah khususnya penerapan portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital di Kabupaten Murung Raya. Faktor seperti belum adanya regulasi dan peraturan daerah yang mengatur tentang penerapan integrasi layanan publik digital dalam portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital di Kabupaten Murung Raya belum dapat diterapkan, faktor lainnya seperti kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan kompetensi di bidang teknologi informasi khususnya yang dapat digunakan dalam membangun portal MPP digital serta infrastruktur digital yang tersedia masih belum mampu menyediakan kondisi untuk menerapkan MPP digital. Hal-hal tersebut merupakan beberapa masalah yang terjadi di lapangan mengenai penerapan MPP digital di Kabupaten Murung Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang penggunaan *Framework Citizen-Centric Government Services*, pada *framework* tersebut memiliki konsep dimana prinsip-prinsip penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pemerintahan berdasarkan pada tata kelola pemerintahan yang berpusat pada warga negara (Habibie, 2019).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mendapatkan teori maupun referensi yang didapatkan dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan integrasi layanan publik digital pemerintah melalui portal MPP digital. Penelitian Habibie yang memiliki tujuan untuk menjelaskan pendekatan Citizen-Centric e-Government sebagai cara pandang pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Habibie, 2019). Penelitian Gao dkk tentang penerapan *Framework Citizen-Centric Government*

Services yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga akan pelayanan publik (Gao et al., 2023). Penelitian Karmanis yang membahas tentang membahas urgensi reformasi administrasi yang berpusat pada e-government di Indonesia serta konsep *Citizen-Centric* (Karmanis, 2022). Artikel penelitian Fauzi dkk tentang penerapan *Citizen-Centric* akan meningkatkan pelayanan publik pemerintah (Muhammad Fauzi, Yogi Suprayogi Sugandi, 2010). Penelitian Syifa tentang integrasi transformasi digital pelayanan publik dimana Penerapan literasi teknologi yang masih belum merata, privasi serta keamanan data pengguna yang masih kurang (Syifa Damayanti, 2023). Penelitian Muzwir dkk tentang optimalisasi potensi pengelolaan zakat di Indonesia melalui integrasi teknologi membahas tentang pengelolaan zakat dengan mengintegrasikan unsur teknologi dan Platform digital (Luntajo & Hasan, 2023). Penelitian yang dilakukan Špaček dkk penelitian ini menekankan perlunya penelitian yang lebih berpusat pada pengguna dan evaluasi ulang model kematangan e-government yang ada untuk lebih memahami digitalisasi layanan administratif inti bagi warga negara di negara-negara Eropa Tengah dan Timur (Špaček et al., 2020). Penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Yogyakarta oleh Beni dkk dalam membahas upaya Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (Aldina, 2023). Penelitian oleh Endri dkk tentang meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital menyimpulkan bahwa Teknologi digital sebenarnya hanyalah sebuah sistem pemrosesan yang sangat cepat yang mengubah semua jenis informasi menjadi nilai numerik (Wiranti & Frinaldi, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Rustamaji dkk yang berjudul Integrasi Aplikasi Layanan Publik Menggunakan Sistem Antrian Berbasis Digital Signage membahas tentang sebuah sistem antrian pelayanan publik yang mengintegrasikan seluruh jenis pelayanan publik yang ada pada instansi pemerintahan dengan papan informasi layanan publik berbasis Digital Signage (Rustamaji et al., 2018).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pada penelitian ini terdapat perbedaan dari penelitian yang telah ada sebelumnya, dimana fokus pada penelitian kali ini yaitu kesiapan Kabupaten Murung Raya dalam menerapkan portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital berserta mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Selain itu penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan teori *Citizen-Centric Government Services* dari Gao dkk yang memiliki 5 dimensi dalam melihat kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik digital yaitu *Needs Recognition, Business Collaboration, Data Sharing and Exchanging, Service Delivery* dan *Feedback and Improvement*.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kesiapan pemerintah Kabupaten Murung Raya dalam menerapkan portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital serta mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung serta apa saja kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik digital yang mereka butuhkan.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian digunakan sebagai proses pencarian informasi pada suatu permasalahan ilmiah dengan maksud dan tujuan yang dicapai (John W. Creswell, 2016). Dalam mencari data-data yang relevan terhadap penelitian ini penulis mengumpulkan data menggunakan data primer berupa informan-informan yang ditentukan oleh peneliti, diantaranya: Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Murung Raya, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Murung Raya, Kepala Bidang e-Government, dan masyarakat Kabupaten Murung Raya serta data sekunder untuk mendukung dan melengkapi pengumpulan data. Dalam pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara (Sugiyono, 2021). Dengan melakukan wawancara peneliti dapat memahami pandangan dan informasi tentang kondisi latar belakang penelitian. Observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung bagaimana keadaan yang terjadi dilapangan terkait penerapan MPP digital. Dokumentasi sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan penelitian dengan turun langsung kelapangan guna mendapatkan data dari wawancara dengan informan dengan menggunakan teori *Citizen-Centric Government Services* yang memiliki 5 dimensi dalam mengetahui kebutuhan masyarakat akan layanan publik digital, kesiapan pemerintah dalam penerapan portal MPP digital serta faktor penghambat dan pendukung dalam MPP digital, adapun pembahasannya dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Penerapan Portal Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Murung Raya

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju tentunya meliputi di hampir segala aspek kehidupan tidak terkecuali aspek pemerintahan dimana pemerintah juga diharuskan beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun dengan berkembangnya teknologi pelayanan publik juga harus berkembang agar dapat lebih menjangkau masyarakat luas dan lebih mengoptimalkan layanan yang ada. Salah satu inovasi dalam pelayanan publik tersebut adalah dengan pembangunan portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital yang diatur pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori *Citizen-Centric Government Services* dari Gao dkk untuk mengetahui kesiapan pembangunan portal MPP digital serta faktor yang dapat mendukung serta menghambat MPP digital.

3.1.1. Needs Recognition

Pada dimensi ini membahas tentang tiga indikator yaitu karakteristik masyarakat dalam menggunakan layanan publik pemerintah, konten layanan pemerintah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta penyedia dan pengelola layanan pemerintah. Pada dimensi ini latar belakang masyarakat yang menggunakan layanan digital pemerintah perlu diketahui agar dalam

membuat sebuah layanan publik yang berbasis digital haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut, dengan diketahuinya apa saja kebutuhan masyarakat yang menggunakannya akan memudahkan pemerintah dalam mentransformasi layanan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengintegrasikannya ke dalam sebuah portal yang menyatukan seluruh layanan digital yang ada. Dari hasil wawancara dengan Kepala Diskominfo menyatakan bahwa masyarakat saat ini membutuhkan layanan digital yang dapat diandalkan dalam memberi, mempermudah dan mempersingkat waktu dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, walaupun pemerintah telah menyediakan layanan publik yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang ada namun beberapa layanan yang ada belum terdigitalisasi sepenuhnya.

3.1.2. Business Colaboration

Pada penerapan integrasi layanan publik digital melalui MPP digital tentunya memerlukan kolaborasi antar perangkat daerah guna mendukung efektifitas, efisiensi, kemudahan dalam mendapatkan layanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan terbentuknya ruang lingkup kolaborasi antar perangkat daerah dengan struktur organisasi yang lebih baik. Dengan kolaborasi yang sudah terjalin dengan baik antar perangkat daerah menjadikan transformasi dan integrasi layanan publik digital lebih mudah dilakukan. Dari hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP dan Kepala Bidang e-Government Diskominfo SP Kabupaten Murung Raya dapat ditarik kesimpulan bahwa kolaborasi antar perangkat daerah di Kabupaten Murung Raya sudah dilakukan tetapi belum semua perangkat daerah saling berkolaborasi dalam pembentukan jaringan layanan publik yang terintegrasi secara digital untuk menciptakan MPP digital yang sudah direncanakan. Dari wawancara tersebut juga diketahui bahwa dalam kolaborasi tersebut tidak semua perangkat daerah memiliki layanan publik digital dan belum dapat diintegrasikan ke dalam satu portal pelayanan.

3.1.3. Data Sharing and Exchanging

Dalam mengintegrasikan layanan publik digital didalam MPP digital tentunya diperlukan infrastruktur digital yang sudah siap dan memadai untuk menampung segala layanan publik digital yang ada. Infrastruktur digital yang digunakan dalam membangun sistem digital yang terintegrasi untuk menerapkan layanan publik digital, hambatan serta kekurangan yang ada. Dalam wawancara terhadap Kepala DPMPTSP dan Kepala Bidang e-Government Diskominfo SP dapat disimpulkan bahwa infrastruktur yang diperlukan dalam menerapkan integrasi layanan pemerintah dalam bentuk MPP digital belum mampu membuat portal MPP digital dan masih perlu ditingkatkan lagi. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor penghambat pembangunan portal MPP digital di Kabupaten Murung Raya. Sedangkan dari faktor penghambat sendiri dalam penerapan Mal Pelayanan Publik Digital seperti sumber daya manusia, blankspot yang masih tersebar baik di dalam kota maupun diluar ibukota kabupaten dan komunikasi antar perangkat daerah dalam membangun integrasi layanan publiknya masih belum terbangun secara

luas dan menyeluruh. Faktor penghambat lainnya ialah belum adanya regulasi atau peraturan daerah yang mengatur tentang pembangunan portal Mal Pelayanan Publik digital di Kabupaten Murung Raya dimana peraturan daerah adalah bentuk aturan pelaksana undang-undang sebagai peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi (Asshiddiqie, 2004) dalam hal ini Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

3.1.4. *Service Delivery*

Dimensi ini menjelaskan tentang bagaimana penyampaian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dan pendapat masyarakat dalam menerima inovasi pemerintah terhadap integrasi layanan publik digital. Dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis digital tentu harus membahas cara apa saja yang diperlukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tersebut termasuk media apa saja yang diakses untuk mencapai masyarakat luas. Peneliti telah melakukan wawancara terhadap Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang e-Government dan masyarakat tentang pendapat mengenai inovasi layanan publik ke bentuk digital dan pandangan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Dalam wawancara tersebut DPMPTSP sudah memperluas jangkauan layanannya dimana masyarakat tidak harus datang ke kantor untuk mendapatkan layanan namun masyarakat sekarang sudah bisa menggunakan layanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP melalui website dpmpstsp.murungarayakab.go.id. website kabupaten sendiri yaitu murungrayakab.go.id walaupun masih banyak kekurangannya website tersebut sudah mulai mengintegrasikan layanan pemerintah di satu portal website. Masyarakat juga sudah mulai beralih ke layanan digital yang sudah ada untuk memudahkan mereka dalam urusannya. Pemerintah juga terus meningkatkan layanannya baik layanan konvensional maupun layanan yang sudah digital. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat lebih menikmati layanan yang diberikan oleh pemerintah.

3.1.5. *Feedback and Improvement*

Tanggapan masyarakat diperlukan untuk mengetahui kekurangan dan peningkatan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik pemerintah. Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat mengenai tersedianya jaringan komunikasi antar masyarakat dan pemerintah dalam mengungkapkan kebutuhan, keluhan, saran, perbaikan dan pengembangan. Dalam wawancara tersebut masyarakat masih perlu banyak diberikan sosialisasi terkait layanan publik milik pemerintah dan diharapkan agar beberapa layanan segera di digitalisasikan dan sosialisasi perlu diberikan secara berkala dan tersebar di seluruh wilayah kabupaten terkait dengan layanan publik milik pemerintah, hal ini menjadi penting karena tanpa sosialisasi dari pemerintah masyarakat akan kesulitan mendapatkan informasi terkait layanan publik yang dapat mereka gunakan.

3.2. Hambatan Penerapan Integrasi Layanan Pemerintah Melalui Portal Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital di Kabupaten Murung Raya

Dalam pelaksanaan penelitian ini tentunya ditemukan hambatan dalam penerapan Portal MPP digital sebagai berikut :

1. Kabupaten Murung Raya masih kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi terkait IT khususnya programmer dalam membuat, merawat, dan meningkatkan portal Mal Pelayanan Publik (MPP) digital. Hal ini menghambat pemerintah dalam membangun portal MPP yang terintegrasi dan berbasis digital.
2. Infrastruktur digital yang masih kurang dalam membangun sistem layanan digital yang terintegrasi yang nantinya akan membentuk portal MPP digital. Kurangnya Infrastruktur ini berakibat pada masih banyaknya daerah-daerah di Kabupaten Murung Raya yang memiliki jaringan internet yang lambat dan masih banyak daerah yang belum memiliki akses jaringan internet .
3. Belum adanya regulasi atau peraturan daerah yang mengatur tentang penerapan MPP digital menjadi salah satu faktor penghambat dalam pembangunan portal MPP digital di Kabupaten Murung Raya.

3.3. Upaya Pendukung Penerapan Integrasi Layanan Pemerintah Melalui Portal Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Di Kabupaten Murung Raya

Upaya dalam penerapan integrasi layanan publik digital yang telah dilakukan oleh DPMPTSP dan Diskominfo SP Murung Raya dengan semakin banyaknya layanan publik milik pemerintah yang mulai bertransformasi ke bentuk digital dan hal tersebut akan memudahkan masyarakat mendapatkan layanan publik yang mereka butuhkan. Selain itu pemerintah juga terus melakukan sosialisasi terkait layanan publik apa saja yang telah ada dan dapat digunakan masyarakat baik pelayanan konvensional maupun digital. Masyarakat sendiri mendukung inovasi pemerintah dalam mentransformasikan layanannya ke bentuk digital, masyarakat membutuhkan layanan *online* yang dapat mempermudah dan mempersingkat waktu dalam mendapatkan layanan publik yang dibutuhkan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan temuan penting yang didapat selama melakukan penelitian tentang penerapan integrasi layanan publik pemerintah melalui MPP digital dimana untuk penerapan MPP digital di Kabupaten Murung Raya sendiri masih belum dapat dilaksanakan. Adapun beberapa penghambat kesiapan MPP digital seperti perangkat daerah masih belum dapat mengimbangi kecepatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ternyata terlalu cepat berkembang dibanding dengan perkembangan birokrasi (Habibie, 2019). Hal ini dibuktikan dengan masih banyak layanan publik yang belum dapat di digital kan dan portal digital yang masih belum bisa berjalan dengan efektif. Namun, pemerintah membuka lebar saran dari masyarakat tentang layanan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat yang menginginkan inovasi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kondisi ini sejalan dengan pendekatan *Citizen-centric* dimana masyarakat bukan hanya menjadi objek dari kebijakan yang

dijalankan pemerintah tapi juga ikut serta dalam menentukan arah kebijakan pemerintah yang akan dijalankan masyarakat menjadi pusat tata kelola pemerintahan.

IV. KESIMPULAN

Dari Penelitian ini penulis mengambil kesimpulan bahwa kesiapan pemerintah daerah Kabupaten Murung Raya dalam penerapan integrasi layanan publik digital dalam bentuk portal MPP digital masih belum dapat dilakukan karena dalam penerapan MPP digital menggunakan pendekatan *Citizen-Centric* dengan 5 dimensinya masih belum terpenuhi. Namun, baik masyarakat dan pemerintah sama-sama mendukung penerapan MPP digital di Kabupaten Murung Raya agar dapat secepatnya terlaksana hal ini dapat terlihat dari keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang mudah di akses kapan saja dan dimana saja, pemerintah juga terus berkolaborasi dan meningkatkan digitalisasi di lingkungan pemerintah kabupaten dalam menciptakan layanan publik yang saling terintegrasi secara digital.

Keterbatasan Penelitian. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan utama yaitu waktu penelitian. Dalam waktu 14 hari penelitian hanya mampu mendapatkan informasi dari dua perangkat daerah yaitu DPMTSP dan Diskominfo SP Kabupaten Murung Raya serta peneliti hanya dapat mewawancarai narasumber yang wilayah kota Puruk Cahu dan keterbatasan waktu dan biaya mengakibatkan belum bisa mendapatkan informasi dari masyarakat di wilayah kecamatan lain yang terletak jauh dari kota Puruk Cahu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari bahwa pada penelitian ini hanya dapat menjangkau masyarakat di lingkungan yang dekat dengan peneliti dan diharapkan pada penelitian berikutnya dapat menjangkau masyarakat yang lebih jauh.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih peneliti ucapkan terutama kepada Kepala DPMPTSP, Kepala Diskominfo SP, Kepala Bidang e-Government Diskominfo SP, masyarakat sekitar peneliti, dosen pembimbing ibu Rina Wahyuni, S.Kom., M.T.I, dan semua pihak yang ikut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aldina, R. S. (2023). Peningkatan PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 22(2), 61–67.

Asshiddiqie, J. (2004). *Perihal undang-Undang di Indonesia*. <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=2389>

BPS Provinsi Kalimantan Barat. (2021). Berita Resmi Statistik Hasil Sensus Penduduk 2020 di Provinsi Kalimantan Barat. *Bps.Go.Id*, 27, 1–16.

Gao, Y., Wang, Q., & Qian, H. (2023). *A Framework of Developing Integrated Citizen-centric Government Services*. 349–357.

- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.31258/jkp.10.1.p.1-8>
- John W. Creswell. (2016). *Research design : Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*.
- Karmanis. (2022). Urgensi Reformasi Administrasi Dalam Citizen-Centric, Dan E-Government Di Indonesia. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 13. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2787>
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan* (M. Labolo, Ed.; Revisi). PT Raja Grafindo Persada
- Luntajo, M. M. R., & Hasan, F. (2023). Optimalisasi Potensi Pengelolaan Zakat di Indonesia melalui Integrasi Teknologi. *Al- 'Aqdu: Journal of Islamic Economics Law*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.30984/ajiel.v3i1.2577>
- Menteri PAN-RB. (2023). *PERMEN PAN-RB No 108 2023 HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA INSTANSI PUSAT DAN PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022*. 1–23.
- Muhammad Fauzi, Yogi Suprayogi Sugandi, D. H. K. (2010). THE CITIZEN CENTRIC APPROACH IN THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT AS AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE GOVERNMENT OF WEST JAVA PROVINCE. *Jurnal Ekonomi, Volume 12, No 04 2023*, 10(1), 89–100. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Richardus Eko Indrajit. (2016). *ELECTRONIC GOVERNMENT IN ACTION*.
- Rustamaji, H. C., Perwira, R. I., & Hartono, E. B. (2018). Integrasi Aplikasi Layanan Publik Menggunakan Sistem Antrian Berbasis Digital Signage. *Telematika*, 15(2), 109. <https://doi.org/10.31315/telematika.v15i2.3124>
- Špaček, D., Csótó, M., & Urs, N. (2020). Questioning the Real Citizen-Centricity of e-Government Development: Digitalization of G2C Services in Selected CEE Countries. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13(1), 213–243. <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0009>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*.
- Syifa Damayanti. (2023). *INTEGRASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK MENUJU PENCAPAIAN TUJUAN PENGEMBANGAN BERKELANJUTAN PADA SEKTOR PUBLIK DI INDONESIA*.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>