

Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu secara online sebagai bentuk digitalisasi Pelayanan Publik di UPTD TPI Kota Probolinggo

Citra Dwitasari ^{*1}
Satunggale Kurniawan ²

^{1,2} Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Wijaya Putra Surabaya, Indonesia
^{*}e-mail: milda210@gmail.com ¹, satunggalekurniawan@uwp.ac.id ²

Abstrak

Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan berkembang, Pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada publik. Salah satu bentuk inovasinya yaitu digitalisasi Pelayanan Publik yang telah dilakukan berupa Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu secara online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran umum mengenai Penerapan digitalisasi Pelayanan Publik melalui Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu secara online pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo melalui UPTD TPI Kota Probolinggo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo telah menerapkan digitalisasi Pelayanan Publik yaitu Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu secara online. Digitalisasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Surat Rekomendasi, Digitalisasi, Pelayanan Publik

Abstract

Public services are part of the government's obligation to fulfill the rights of its citizens. With increasingly sophisticated and developing technological advances, the Government is required to innovate in providing services to the public. One form of innovation is the digitization of Public Services which has been carried out in the form of an online service for issuing Recommendation Letters to Purchase Certain Types of Fuel. The aim of this research is to find out and describe the general picture regarding the implementation of digitalization of public services through the issuance of letters of recommendation for purchasing certain types of fuel online at the Probolinggo City Food Security, Agriculture and Fisheries Service through the Probolinggo City TPI UPTD. This research is a qualitative descriptive study. The conclusion of this research is that the Probolinggo City Food Security, Agriculture and Fisheries Service has implemented digitalization of Public Services, namely the issuance of Recommendation Letters for Purchasing Certain Types of Fuel online. This digitalization is a form of innovation in improving the quality of public services

Keywords: letter of recommendation, digitization, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah daerah maupun pusat. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penyelenggaraan Pelayanan publik, baik pusat maupun daerah haruslah memperhatikan kualitas dan standar pelayanan yang baik dan dapat dijadikan tolak ukur *good governance* di Indonesia. Pelayanan publik dalam mendorong praktik *good governance* adalah sangat penting dilakukan dengan perbaikan kinerja pelayanan oleh *stakeholders* yaitu pemerintah, masyarakat dan dunia usaha. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri.

Dalam mewujudkan kualitas Pelayanan Publik yang professional, bagi penyelenggara pelayanan setidaknya memiliki beberapa asas yang mencerminkan kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

Permasalahan pelayanan publik misalnya, prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam segi waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar oleh publik. Pelayanan publik dalam *good governance* setidaknya memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih inovatif. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah dituntut harus selalu melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Lovelock (1992) lima prinsip yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Tangibles* (terjangkau), baik dalam bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan;
3. *Responsiveness* (pertanggung jawaban), memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelayanan;
4. *Assurance* (jaminan), baik pengetahuan tentang pelayanan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan;
5. *Empathy* (empati), rasa perhatian yang penuh secara personal terhadap pelanggan.

Pada zaman teknologi yang kian maju, Pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pemberian layanan kepada publik. Salah bentuk inovasi dapat dilakukan dalam pelaksanaan *e-government*. Pada saat ini teknologi digital digunakan untuk menunjang peningkatan kinerja, menghemat biaya serta lebih efektif dan efisien. Saat ini digitalisasi memang sudah banyak digencarkan karena merupakan suatu terobosan untuk memajukan suatu daerah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Hal ini berperan dalam mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta informasi secara cepat dan tepat.

Tempat pelelangan ikan merupakan merupakan salah satu fungsi utama dalam kegiatan perikanan dan juga merupakan salah satu faktor yang menggerakkan dan meningkatkan usaha dan kesejahteraan nelayan. Fungsi pokok Tempat Pelelangan Ikan sebagai prasarana pendukung aktivitas nelayan untuk melakukan kegiatan penangkapan ikan, penanganan dan pemasaran bagi ikan hasil tangkapannya. Salah satu kebutuhan nelayan dalam melakukan kegiatan penangkapan ikan yaitu Bahan Bakar Minyak (Solar). Pemerintah telah memberikan subsidi BBM kepada nelayan agar bisa menekan biaya dalam kegiatan penangkapan ikan. Apabila nelayan mendapatkan kesulitan dalam mendapatkan BBM, maka akan berpengaruh terhadap kegiatan penangkapan ikan.

Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo melalui Tempat Pelelangan Ikan yang merupakan salah satu Penyelenggara Pelayanan Publik membantu nelayan mendapatkan BBM Jenis tertentu bersubidi dengan menerbitkan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu Bersubsidi. Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM yang cepat dan tepat sangat diharapkan oleh para nelayan. Sehingga Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo melakukan berbagai inovasi salah satunya yaitu Penerbitan Surat Rekomendasi BBM Tertentu secara online bagi nelayan. Merujuk pada permasalahan di atas, penulis akan menjelaskan mengenai penerapan Penerbitan Surat Rekomendasi BBM Jenis Tertentu secara online bagi nelayan.

METODE

Metode penelitian merupakan beberapa langkah yang diambil oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan berbagai data ataupun informasi yang kemudian diolah kembali secara ilmiah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil akhir dari pengolahan data ini berbentuk narasi ataupun deskripsi terhadap hal yang diteliti dan bukan angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Penelitian ini mengarah kepada inovasi Pelayanan Publik berbasis digital oleh Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo melalui UPTD Tempat Pelelangan Ikan berupa Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi secara online bagi nelayan. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendiskripsikan tata cara Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi secara online bagi nelayan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik

Pemerintah mempunyai tugas dan peran yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan prima bagi masyarakatnya. Pelayanan yang baik ditujukan agar masyarakat merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan dan mampu meningkatkan angka kepuasan masyarakat, yang mana hal itu menjadi salah satu tolak ukur baik tidaknya sebuah pelayanan.

Menurut Hardiyansyah (2011:11), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan atau penerima dan pemberi pelayanan. Istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berate umum, orang banyak, dan ramai. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya diebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangan-undangan. Penyelenggara pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban
- d. Keprofesionalan
- e. Partisipatif
- f. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- g. Keterbukaan
- h. Akuntabilitas
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- j. Ketepatan waktu

k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

UPTD TPI Kota Probolinggo sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik memberikan beberapa layanan, salah satunya yaitu Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi bagi nelayan. Sebagai unit pelayanan publik, maka UPTD TPI harus memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat khususnya bagi para pelaku utama perikanan (nelayan dan pedagang ikan).

Digitalisasi

Transformasi digital tidak dapat dielakkan lagi apabila masyarakat ingin maju lebih cepat. Siap atau tidak, kehidupan masyarakat akan mengarah sepenuhnya ke era digital. Hal ini tentunya menjadi tanggung jawab seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan keberhasilan transformasi digital di Indonesia.

Pada zaman teknologi yang kian maju, Pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pemberian layanan kepada publik. Salah bentuk inovasi dapat dilakukan dalam pelaksanaan *e-government*. Pada saat ini teknologi digital digunakan untuk menunjang peningkatan kinerja, menghemat biaya serta lebih efektif dan efisien. Saat ini digitalisasi memang sudah banyak digencarkan karena merupakan suatu terobosan untuk memajukan suatu daerah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Hal ini berperan dalam mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta informasi secara cepat dan tepat.

Dalam jurnal Nurrahman, et.all (2021), menyimpulkan bahwa apabila ditinjau dari 3 (tiga) elemen digitalisasi pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Garut telah melakukan support dalam bentuk *command center* sebagai pusat layanan informasi digital. Namun masih terdapat infrastruktur yang kurang memadai sehingga berimplikasi pada error nya fitur menu pada website tersebut. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo juga memanfaatkan teknologi dalam Pelayanan Publik salah satunya yaitu Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu secara online.

Surat Rekomendasi

Surat Rekomendasi dipakai seseorang dari perusahaan atau instansi tertentu untuk menunjukkan bahwa ia memiliki bukti yang kuat mendapatkan dari pihak ketiga. Salah satu layanan yang disediakan oleh UPTD TPI Kota Probolinggo yaitu Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu. Menurut Peraturan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Rekomendasi untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan, Surat Rekomendasi adalah surat yang diterbitkan untuk pembelian Jenis BBM tertentu atau jenis BBm Khusus Penugasan dalam volume dan periode tertentu.

Konsumen Pengguna Jenis BBM Tertentu yang dapat mengajukan permohonan Surat Rekomendasi meliputi sektor :

- a. Usaha mikro;
- b. Usaha perikanan;
- c. Usaha pertanian;
- d. Transportasi atau;
- e. Pelayanan umum.

Adapun yang dimaksud dengan konsumen pengguna sektor usaha perikanan yaitu :

- a. Nelayan yang menggunakan kapal ikan Indonesia dengan ukuran sampai dengan 5GT (Gross Tonnage) yang terdaftar di Kementerian Kelautan dan Perikanan, Perangkat Daerah Provinsi atau Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang membidangi perikanan;
- b. Nelayan yang menggunakan kapal Indonesia dengan ukuran lebih dari 5 GT (lima Gross Tonnage) sampai dengan maksimum 30 GT (tiga puluh Gross Tonnage) yang terdaftar di Kementerian Kelautan dan Perikanan Perangkat Daerah Provinsi atau Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang membidangi perikanan;
- c. Pembudidaya ikan skala kecil (kincir).

Surat Rekomendasi yang diterbitkan paling sedikit memuat :

- a. Nomor surat rekomendasi
- b. Nama penerima surat rekomendasi
- c. Nomor induk kependudukan penerima surat rekomendasi
- d. Alamat penerima surat rekomendasi
- e. Sektor konsumen pengguna
- f. Jenis usaha konsumen pengguna
- g. Jenis dan alokasi volume jenis BBM tertentu atau jenis BBM Khusus Penugasan hasil perhitungan
- h. Jenis, nomor dan alamat penyalur sebagai tempat pengambilan jenis BBM tertentu atau jenis BBM khusus penugasan
- i. Alat pembelian berupa jirigen atau yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- j. Jangka waktu pemberlakuan surat rekomendasi
- k. Tanda tangan dan stempel penerbit surat rekomendasi atau tanda tangan secara elektronik yang sah
- l. Penegasan bahwa jenis BBM tertentu tau jenis BBM khusus penugasan yang diperoleh digunakan untuk kebutuhan sendiri dan dilarang untuk diperjualbelikan kembali
- m. Penerbitan surat rekomendasi tidak dipungut biaya

Dalam pelaksanaannya ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon pada saat mengajukan permohonan Rekomendasi BBM Jenis Tertentu ini.

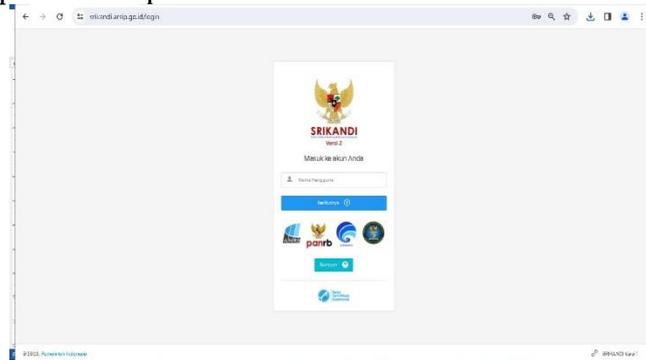
- Untuk permohonan pertama kali, pemohon melampirkan data sebagai berikut :
 - a. Fotokopi KTP
 - b. Surat Pernyataan tidak akan memperjual belikan BBM
 - c. Fotokopi SIUP
 - d. Surat Permohonan
 - e. Fotokopi STBLKK (Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal)
 - f. Fotokopi SPB (SURat Persetujuan Berlayar)
- Untuk permohonan selanjutnya, pemohon melampirkan data sebagai berikut :
 - a. Surat Permohonan
 - b. Fotokopi STBLKK (Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal)
 - c. Fotokopi SPB (SURat Persetujuan Berlayar)

Berkas pemohon yang sudah lengkap akan di scan untuk masing-masing kapal. Setelah itu akan diinputkan melalui Form Rekom <https://tinyurl.com/FormRekomBBM> Form Rekom dapat dilihat pada Gambar 1.



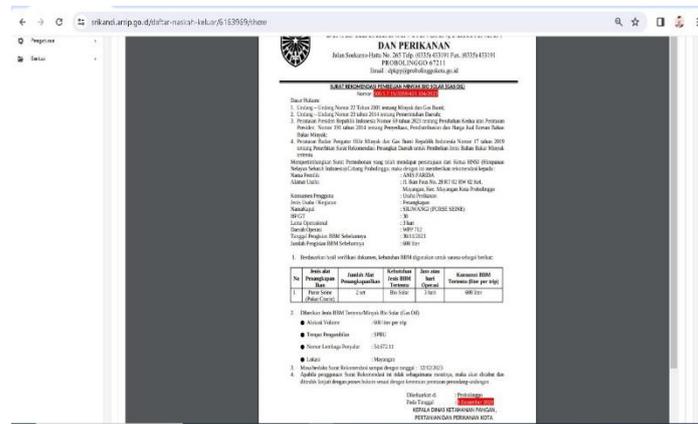
Gambar 1. Form Pengajuan Rekomendasi

Setelah melakukan input pada Form Rekom, maka akan dilanjutkan penginputan pengajuan Surat Rekomendasi melalui aplikasi Srikandi <https://srikandi.arsip.go.id/login>. Aplikasi srikandi dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2. Aplikasi Srikandi

Semua surat keluar akan menunggu verifikasi dari Sekretaris Dinas, kemudian akan ditandatangani oleh Kepala Dinas. Apabila sudah disetujui, maka Surat Rekomendasi akan terbit. Contoh Surat Rekomendasi yang sudah disetujui bisa dilihat pada Gambar 3



Gambar 3. Surat Rekomendasi yang sudah jadi

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo telah melakukan suatu inovasi dalam Penerbitan Surat Rekomendasi BBM Jenis Tertentu bagi nelayan
2. Dengan adanya inovasi tersebut, maka pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi BBM Jenis Tertentu bagi nelayan secara online bisa mempersingkat waktu mulai dari penerimaan berkas permohonan sampai terbitnya Surat Rekomendasi membutuhkan waktu 1 hari.
3. Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo akan selalu meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

Lovelock, H. Christopher. 1992. *Managing Service : Marketing, Operations and Humn Resource*, New Jessery : Prentice Hal, Englewood Cliffs

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava media

Nurrahman, Dimas, Ma'sum dan Ino. 2021. Pemanfaatan Website sebagai bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol. 3, No.1

<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2022/02/05/upaya-digitalisasi-layanan-publik-dalam-sektor-pemerintahan>

Peraturan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023

Undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik