

Digitalisasi Pelayanan Publik

Muhammad Raufal Fikri

Program Studi Administrasi Public

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang.

1910842003raufal@student.ac.id

Abstrak. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara, atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. pemberian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tersebut, diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali dan tanpa ada diskriminasi. digitalisasi pada pelayanan publik dapat membantu pemrosesan data yang lebih cepat, namun digitalisasi pelayanan publik memiliki beberapa kendala yang bisa dikatakan sulit untuk dipecahkan.

Kata kunci. Digitalisasi, pelayanan public

Abstract. Public services are a series of activities carried out by the government to meet the needs of every citizen, for goods, services, and/or administrative services, in accordance with the laws and regulations that have been stipulated. The provision of public services provided by the government to the community is expected to be accepted and felt by all levels of society without exception and without discrimination. digitizing public services can help faster data processing, but digitizing public services has several obstacles that can be said to be difficult to solve.

Keywords: digitalitation, public service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara, atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. pemberian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tersebut, diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali dan tanpa ada diskriminasi.

Inovasi pelayanan merupakan salah satu tema sentral dalam disiplin administrasi publik. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Dalam praktiknya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi. Hal ini berangkat dari realitas bahwa sebagian besar layanan publik masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliano, 2015) dan masih kentalnya kultur birokrasi yang lamban dalam memberikan pelayanan (Kabullah, 2018). Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi. (Melinda et al., 2020)

Sebuah inovasi biasanya bertujuan untuk memberikan keefektifan bagi kedua belah pihak, baik itu masyarakat maupun penyedia layanan, sehingga diharapkan terciptanya kondisi dimana masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan cepat dan mudah. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudain muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014 dalam Yuliana et al., 2020)

Sebenarnya, jauh sebelum pandemi, pemerintah telah menerapkan digitalisasi dalam proses layanan publik, yang dikenal dengan e-government. Berdasarkan definisi *e-Government* menurut *World Bank*, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti: *Wide Area Network*, Internet, dan *Mobile Computing* yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan (Indrajit, 2005 dalam Jalma et al., 2019). Berbagai regulasi dibuat agar digitalisasi pelayanan publik di Indonesia bisa diimplementasikan secara optimal untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik agar mampu menjadi solusi bagi peningkatan kualitas dalam melayani masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik didasari dengan adanya instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lalu Peraturan Presiden (Perpres) Np 81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional, hingga Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pemanfaatan internet sangat banyak kita jumpai pada kehidupan sehari-hari di lingkungan sekitar kita. Sehingga, saat ini internet merupakan hal yang lumrah didapat bagi masyarakat apalagi yang berada di perkotaan. Dikutip dari (Jalma et al., 2019) menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tiap tahunnya di Indonesia mengalami kenaikan pertumbuhan internet. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya pengguna internet selalu bertambah, oleh karena itu alangkah baiknya jika peluang ini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan inovasi pelayanan digital.

Digitalisasi dalam pelayanan public tidak selalu berjalan lancar, karena banyaknya faktor yang dibutuhkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan dalam digital. Faktor-faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain yang artinya jika salah satu tidak terpenuhi maka digitalisasi tidak akan terwujud secara sempurna meski faktor lain terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penggunaan metode ini dilakukan untuk mendapatkan kemudahan dalam memahami data yang diperoleh mengenai permasalahan yang diamati.

Untuk pengumpulan data penulis menggunakan metode studi kepustakaan dengan mencari, mengumpulkan dan menganalisa sumber bacaan berupa jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketersediaan perangkat baik perangkat keras atau lunak

Digitalisasi pelayanan public berarti pemindahan pekerjaan dari secara langsung dengan menggunakan media kertas menjadi media digital. penggunaan media digital membutuhkan software dan hardware yang mendukung satu sama lain. Meskipun dalam pelayanan langsung sudah menggunakan computer yang cukup untuk mendukung jalannya aplikasi pengetikan data baik Microsoft word atau excel, namun jika pelayanan dipindahkan menjadi secara digital hal tersebut masih belum cukup karena kebutuhan software menjadi lebih banyak,

Digitalisasi menuntut perangkat keras dengan performa yang lebih baik untuk mencegah adanya masalah pada saat pelayanan seperti perangkat yang mengalami freeze atau mati total. Juga server yang mampu menampung banyak pengguna sekaligus sangat dibutuhkan. Akan tetapi, masalah yang sering muncul adalah server yang tidak stabil akibat aktivitas baik pada website ataupun aplikasi yang disediakan oleh pihak pelayanan public yang biasanya mengakibatkan aplikasi atau website menjadi overload karena banyaknya aktifitas pelayanan yang dilakukan masyarakat. Masalah yang muncul biasanya berupa laman web yang terus menerus gagal untuk dimuat, dan freeze pada aplikasi.

Persebaran jaringan internet

Jaringan internet dibutuhkan untuk mendukung jalannya server penyedia pelayanan public secara digital dan mengakses pelayanan. Website dan aplikasi pelayanan public mengharuskan adanya jaringan internet yang stabil untuk kemudahan akses guna mencegah adanya masalah pada pelayanan seperti data yang tak terupload padahal data telah diupload oleh pengguna ataupun error yang dikarenakan jaringan tidak stabil,

Namun persebaran internet yang tidak merata di Indonesia tidak mendukung adanya digitalisasi pelayanan public secara luas. Adanya daerah tanpa cakupan internet akan membuat digitalisasi pelayanan akan sia-sia di daerah tersebut dan mau tidak mau masyarakat disana harus mendapatkan pelayanan public secara langsung meskipun mereka ingin melakukan pelayanan lewat website atau aplikasi. Lunak pendukung yang beberapa merupakan produk berbayar dengan lisensi yang harus dibeli seperti windows nya sendiri yang harus diaktivasi untuk performa yang lebih baik. Belum lagi biaya pemeliharaan server.

sumber daya

Ketersediaan sumber daya berupa keuangan menjadi faktor yang mempengaruhi dua poin sebelumnya. Hal ini karena penyedia perangkat keras yang mendukung membutuhkan biaya yang tidak sedikit, belum lagi perangkat lunak pendukung yang beberapa merupakan produk berbayar dengan lisensi yang harus dibeli seperti windows nya sendiri yang harus diaktivasi untuk performa yang lebih baik. Belum lagi biaya pemeliharaan server.

Kemampuan operator untuk menjalankan pelayanan lewat digital mengambil poin penting karena pihak pelayanan publiclah yang mengambil tindakan untuk setiap pengajuan yang dilakukan masyarakat. Jika pihak pemberi pelayanan tidak memiliki kemampuan minimal yang dibutuhkan dalam pemrosesan pengajuan yang diajukan lewat web/aplikasi sama saja dengan lebih baik tidak digitalisasi.

Bukan hanya kemampuan disiplin operator pelayanan digital juga sangat penting agar masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama bahkan lebih lama dari pelayanan secara langsung. Karena masyarakat mengajukan pelayanan lewat aplikasi atau web menginginkan pelayanan yang lebih cepat dari pada pelayanan secara langsung.

Ketersediaan masyarakat

Masyarakat sebagai pengguna layanan public merupakan faktor penting dalam sebuah inovasi digitalisasi pelayanan public. Karena jika masyarakat lebih memilih untuk mendapat pelayanan secara langsung daripada secara digital berarti inovasi digitalisasi telah gagal untuk dijalankan.

Keengganan masyarakat untuk mengajukan pelayanan secara online dipengaruhi beberapa hal, yaitu:

- **Kemudahan pengajuan**

Masyarakat yang tidak terbiasa melakukan pengajuan secara online menganggap pelayanan secara online lebih merepotkan dari pada pengajuan secara langsung di tempat. Hal ini dikarenakan persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu dan hal itu merepotkan untuk mereka yang tidak mengerti.

Tampilan web atau aplikasi juga berpengaruh karena tampilan yang rumit mempersulit masyarakat untuk melakukan pengajuan secara online

- **Efisiensi waktu**

Masyarakat yang tak terbiasa melakukan pengajuan secara online akan menghabiskan banyak waktu untuk melakukannya. Juga disiplin aparat pelayanan public yang nantinya akan membuat pemrosesan akan menjadi lebih lama dari pada secara langsung.

KESIMPULAN

Dalam digitalisasi pelayanan public ada beberapa masalh yang sering dan cukup sulit untuk dihadapi seperti ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang tak memadai, persebaran intrnet yang tak merata, kemampuan sumber daya baik financial dan manusia yang rendah, hingga ketersediaan masyarakat untuk mendapat pelayanan public secara digital.

REFERENCES (11PT, BOLD)

- Alindro, N., Kusdarini, & Roni, E. P. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 9 (1).
- Arfita, S., Roni, E. P., & Aidinil, Z. (2021). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang – Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4 (2), 162 – 169 .
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Shellya, S. (2021). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. 9(2), 314–324. <http://scholar.unand.ac.id/79866/>