

Digitalisasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Fathimah Azzahra Tianny

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Padang, Indonesia

Email : Fathimahazzahratianny@gmail.com

Abstract

During the Covid-19 pandemic, there are many restrictions to prevent the spread of the corona virus. And also prohibits direct contact. However, public services that have an impact on people's lives must also continue to run. For this reason, the use of information technology is believed to be able to provide optimal services during the Covid-19 pandemic through the use of information technology in the form of providing information through websites, social media so that services can be carried out without having direct contact between people. devices and communities to be served. The research method used in this article is descriptive qualitative using secondary data which will later be able to provide an explanation and describe how to digitize public services during this covid-19 pandemic.

Keywords : Digitization, Public service, Covid-19

Abstrak

Selama pandemi Covid19, ada banyak larangan untuk mencegah penyebaran virus corona. Dan juga melarang kontak langsung. Namun, pelayanan publik yang berdampak pada kehidupan masyarakat juga harus tetap berjalan. Untuk itu pemanfaatan teknologi informasi diyakini mampu memberikan pelayanan yang optimal di masa pandemi Covid19 melalui pemanfaatan teknologi informasi berupa penyediaan informasi melalui website, media sosial sehingga pelayanan dapat dilakukan tanpa harus kontak langsung antar sesama. perangkat dan komunitas yang akan dilayani. Metode penelitian yang digunakan pada artikel ini ialah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data sekunder yang nantinya akan dapat memberikan penjelasan dan menguraikan bagaimana digitalisasi pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 ini.

Kata Kunci : Digitalisasi, Pelayanan Publik, Covid-19

PENDAHULUAN

Pada masa pandemi covid-19 ini, masyarakat dan pemerintah di seluruh dunia terpaksa harus menerapkan kebiasaan baru seperti memakai masker, menjaga jarak, dan mengurangi kontak fisik langsung demi mengurangi penyebaran virus corona yang sedang mewabah di dunia ini. Oleh karena itu, pemerintah harus menyesuaikan banyak kebiasaan-kebiasaan baru demi kenyamanan masyarakat dan mempercepat pengurangan kemungkinan untuk menyebarnya virus corona di kalangan masyarakat. Untuk itu, pemanfaatan teknologi dan informasi pada masa pandemi ini sangat di andalkan berupa pelayanan publik via *website* pemerintah, penyebaran informasi dan iklan layanan masyarakat berbasis teknologi melalui media elektronik. Sehingga pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan tanpa harus mengadakan kontak langsung antar masyarakat dengan aparatur pelayanan publik yang dapat memungkinkan percepatan penyebaran virus corona.

Menurut Tismayuni (2020) yang dikutip dalam (Kurdi,2020) oleh Ombudsman Republik Indonesia, peningkatan standar pelayanan dapat menjadi solusi bagi penyelenggara pelayanan di masa pandemi. Ada empat hal yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan publik, yaitu :

1. Memberikan informasi yang jelas tentang standar pelayanan publik
2. Meningkatkan sistem pemberian layanan online
3. Peningkatan fasilitas pabrik, prasarana dan pelayanan
4. Meningkatkan kompetensi penyedia pelayanan publik

Pesatnya perkembangan teknologi pada zaman ini tidak dapat lagi dihindarkan, pada masa pandemi ini segalanya yang dahulu bersifat tatap muka dapat berubah dengan melalui internet saja, contohnya seperti sekolah atau kuliah yang bersifat daring melalui zoom, google classroom, microsoft teams, dan masih banyak yang lainnya. Untuk itu pemerintah juga harus mengembangkan pelayanan yang berbasis daring dan dapat diakses dari rumah saja. Salah satu dampak dari integrasi sistem informasi dan teknologi ini adalah meningkatnya kebutuhan akan sumber daya manusia yang andal untuk beradaptasi dengan perubahan, baik di lingkungan domestik maupun publik, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan komputer tersebut. , yang secara otomatis akan tergantikan oleh orang dan sumber daya manusia mampu memahami pekerjaan mereka menggunakan komputer dan sistem teknologi yang semakin canggih. Dengan semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi di Indonesia, seharusnya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik (Putera, 2009).

Menggeser pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentunya membutuhkan inovasi yang dipimpin oleh pemerintah dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam pelayanan publik yang terdiri dari ide-ide kreatif orisinal dan adaptasi/modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi publik layanan itu sendiri tidak memerlukan penemuan baru, tetapi dapat berupa pendekatan baru. Dengan meningkatnya digitalisasi dalam pelayanan publik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pula.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada artikel ini ialah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data sekunder yang nantinya akan dapat memberikan penjelasan dan menguraikan bagaimana digitalisasi pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 ini.

Teknik pengambilan data pada artikel ini berdasarkan studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan mencari beberapa jurnal maupun artikel yang terkait dengan digitalisasi pelayanan publik pada masa pandemi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Publik

Menurut undang-undang no. 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik dan Winarsih menegaskan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat,

yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Melinda et al., 2020).

Lahirnya UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari keinginan untuk melakukan reposisi perusahaan dari inferior menjadi superior, mengingat selama ini pemerintah seringkali dominan, terpelintir, tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, Undang-undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Standarisasi pelayanan dalam birokrasi, yaitu: (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna pelayanan; (b) budaya layanan dalam organisasi pemberi layanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Dengan standar pelayanan tersebut, setiap aparatur pemerintah memiliki definisi yang sama dalam memperlakukan masyarakat sebagai pelanggan (Kabullah et al., 2019).

Menurut Kotler dalam Samparan Lukman, pelayanan adalah setiap usaha yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau badan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Gide, 2020).

2. Digitalisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik masih menjadi salah satu sumbu perubahan, dimana pemerintah daerah baik kota maupun kabupaten dituntut untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan tanpa terkecuali di masa pandemik covid ini juga harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. terhambat oleh berbagai kondisi yang dapat menurunkan kualitas pelayanan itu sendiri (Ariany dan Putera, 2013).

Keberadaan website merupakan salah satu bentuk perwujudan e-government yang dalam Inpres No. Cahyadi (2003) menjelaskan bahwa terdapat kelebihan dalam penerapan e-government, yaitu: 1) keuntungan yang dapat dirasakan oleh lembaga atau organisasi, artinya organisasi dapat mencapai penghematan anggaran dalam pemberian pelayanan kepada publik. Menimbang bahwa penerapan e-government dapat menghasilkan penghematan uang, tenaga dan waktu yang diikuti dengan peningkatan pertukaran informasi dan data; 2) Manfaat berikut dirasakan oleh masyarakat dimana informasi yang diterima akan lebih cepat, pelayanan publik dilakukan tanpa gangguan dalam satu hari dan pelayanan dapat dilakukan 1x24 jam, masyarakat dapat meningkatkan keterampilan informasi yang mereka butuhkan. dengan e-government, semua pelayanan publik dapat dilaksanakan secara digital dengan menggunakan teknologi informasi. Kehadiran e-government dinilai mampu meningkatkan transaksi pelayanan publik mengingat dalam implementasinya interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak terbatas ruang dan waktu. , dan biaya yang diharapkan terjangkau (Supriyanto 2016).

Di masa pandemi virus corona, pemanfaatan teknologi informasi sangat optimal. Melalui pemanfaatan teknologi informasi berupa penyediaan informasi melalui website, layanan media sosial dapat diberikan tanpa harus ada kontak langsung antara server dengan orang yang dilayani. Menurut Tismayuni (2020) dari Ombudsman Republik Indonesia, peningkatan standar pelayanan dapat menjadi solusi untuk memberikan pelayanan di masa pandemi. Ada empat hal utama yang dapat dilakukan oleh lembaga yang memberikan pelayanan publik. Yaitu : a) menyediakan informasi yang jelas mengenai standar pelayanan, b) meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan online, c) mengadaptasi sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan, d) meningkatkan kompetensi pelayanan.

3. Inovasi digitalisasi pelayanan publik pada masa pandemi

Digitalisasi merupakan proses mengubah sesuatu yang non-digital menjadi digital (Heiskala et al., 2016). Inovasi layanan adalah salah satu tema sentral dari disiplin administrasi publik Menurut Everett M. Rogers, inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). mendukung terwujudnya visi reformasi birokrasi, menjauh dari kenyataan bahwa sebagian besar pelayanan publik masih jauh dari harapan publik (Meyliano, 2015) dan padatnya budaya birokrasi yang lamban dalam memberikan pelayanan (Kabullah, 2018).Inovasi merupakan solusi untuk memberikan pelayanan pemerintah yang baik. (Melinda dkk., 2020)

Layanan publik berbasis digital sebenarnya sudah ada sejak lama, sejak hadirnya internet dan upaya pemerintah untuk memberikan layanan publik berbasis elektronik sesuai Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Internet, namun Perpres ini lambat (Katharina, 2020).

Beberapa manfaat e-government adalah (1) pengurangan biaya administrasi; (2) untuk meningkatkan kemampuan menanggapi berbagai pertanyaan dan pertanyaan utilitas, baik dalam hal kecepatan dan akurasi; (3) dapat memberikan akses Layanan untuk semua departemen atau LPND di semua tingkatan; (4) memberikan dukungan kepada perekonomian lokal dan nasional; (5) sebagai cara untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa rasa takut (Satriya, 2006) dikutip oleh (Jalma et al., 2019)

Pemerintah sudah banyak mengembangkan inovasi pelayanan publik, pada masa pandemi ini pengembangan inovasi digitalisasi pada pelayanan publik semakin berkembang pesat. Salah satu contoh daerah yang sudah menerapkan *e-government* dengan baik adalah Kota Padang Panjang yang sudah menerapkan *smart city* melalui layanan PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online). PADUKO bukanlah layanan publik berbasis elektronik pertama kali yang dikembangkan oleh kota Padang Panjang. Terdapat enam inovasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang, yaitu Inovasi Paling Asik, Palang Pintu, Lagi Syantik, Sekali Kunjung Bawa Banyak Berkas, Padu darling, dan Komik Dukcapil (Rahmi, 2019).

Beberapa manfaat yang ditawarkan dalam layanan PADUKO menunjukkan inovasi dalam mengedepankan prinsip efisiensi, efektivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang. kajian untuk memberikan manfaat praktis bagi daerah lain dengan tujuan tercapainya pelayanan publik yang maksimal dan biaya yang murah.

Anthopoulos (2015) mengemukakan 7 faktor penyebab kegagalan proyek e-government, yaitu:

1. Kekuatan organisasi

Pengamatan kerjasama antar lembaga terkait proses implementasi e-government, pembagian perencanaan kerja dan batasan menghambat layanan elektronik.

2. Pembelajaran Kebijakan dan Organisasi

Melihat kemampuan pola komunikasi dan koordinasi antara pengelola dan pelaksana untuk memantau layanan e-government serta belajar dari layanan masa lalu yang telah diterapkan.

3. Instruksi

Kompetensi dalam implementasi layanan e-government karena personel yang kompeten memiliki dampak yang tidak disertai dengan kapasitas untuk memberikan layanan.

4. Masalah manajemen proyek

Melihat kecukupan pekerjaan terhadap layanan yang diberikan karena setiap aktivitas yang

dilakukan pada e-government memiliki tujuan yang ingin dicapai (objectives) dan karakteristik layanan akan mempengaruhi jalannya layanan.

5. Kebutuhan bisnis yang ambigu dan visi yang tidak jelas
Melihat ketidakjelasan tujuan dari masing-masing instansi yang terlibat karena kolaborasi antar organisasi memiliki visi dan misi yang berbeda dalam sebuah proyek layanan e-government.

6. Keamanan dan kerahasiaan Pembiayaan dan Operasi Biaya
Lihat keamanan dalam layanan e-government karena mengacu pada data komunitas swasta dan kecukupan kebutuhan anggaran untuk pengembangan layanan

7. ICT dan sistem proses pengembangan
Lihat kecukupan Aktor Kesepakatan tentang sistem pelayanan yang diberikan pada tenggat waktu yang telah ditentukan, sistem yang tidak bekerja secara maksimal, pelayanan yang tidak mudah digunakan, sosialisasi layanan baru, respon masyarakat terhadap layanan berbasis e-government karena masyarakat merupakan dampak dari layanan akan menggunakan alat ke-7 Anthopoulos yaitu TIK dan proses pengembangan sistem karena ia melihat kecukupan implementasi yang menjadi penghambat tidak tercapainya tujuan pencapaian yang ditentukan.

KESIMPULAN

Dilihat dalam konteks pelayanan publik, inovasi dapat diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih bermanfaat. Di masa pandemi Covid19, kualitas pelayanan publik banyak dijajaki agar masyarakat tetap dapat menggunakan haknya untuk membutuhkan layanan organisasi meski di masa pandemi Covid19.

REFERENSI

- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing based transportation services An analysis from business model and sustainability viewpoint s. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38-48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>
- 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>
- Kabullah, M. I., Ariany, R., Yoserizal, Y., & Rahayu, W. K. (2019). Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 26(2), 102–111. <https://doi.org/10.25077/jwa.26.2.102-111.2019>
- Politik, J. I., Zetra, A., Putera, R. E., Ilmu, F., Politik, I., & Andalas, U. (2022). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. 9(2), 314–324.
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.

- Kota Padang Panjang. (2021). Disdukcapil Padang Panjang Luncurkan Lima Inovasi Pelayanan Adminduk. Padang Panjang: Info Publik. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/541824/disdukcapil-padang-panjang-luncurkan-lima-inovasi-pelayanan-adminduk>
- Rizki Ananda, B., Ekha Putera, R., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 217–223.
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Politik, J. I., Zetra, A., Putera, R. E., Ilmu, F., Politik, I., & Andalas, U. (2022). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. 9(2), 314–324.