



EVALUASI PERFORMA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG

**M.Alfin Hidayatullah¹, Syamsir², Putri Khanaya³, Rayhan Owen Tenggara⁴,
M.Hafidz Nasri⁵**

Universitas Negeri Padang
m.alfinhidayatullah22@gmail.com

Abstrak:

Saat ini, pemerintahan daerah di Indonesia tengah berusaha meningkatkan mutu layanan publik. Upaya yang dilakukan melibatkan penerapan layanan publik berbasis digital di beberapa kecamatan, termasuk Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja layanan publik berbasis digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja layanan publik berbasis digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung belum sepenuhnya optimal karena ada beberapa kendala. Ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, seperti kemudahan penggunaan, ketersediaan sarana pelayanan yang memadai, dan kecepatan layanan. Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pihak kecamatan terus meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital dengan memperbaiki aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Digital, Evaluasi, Performa

Abstract:

Local governments in Indonesia are currently working to improve the quality of public services. One of their efforts is to implement digital public services in several districts, including Bungus Teluk Kabung District in Padang City, West Sumatra. This study aims to evaluate the performance of digital public services in Bungus Teluk Kabung District. The data collected were analyzed using a descriptive analysis approach. The results of the study showed that overall, the performance of digital public services in Bungus Teluk Kabung District is not yet fully optimal due to several constraints. There are several aspects that need improvement, such as ease of use, availability of adequate service facilities, and service speed. Based on the research findings, it is recommended that the district authorities continue to improve the quality of digital public services by improving the aspects that need to be improved.

Keywords : Public Services, Digital, Evaluation, Performance

Doi: 10.58344/jig.v2i1.45

Pendahuluan

Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas menjadi prioritas utama dalam pembangunan suatu negara, terutama di tengah era transformasi digital. Respons terhadap permintaan masyarakat yang semakin tinggi mendorong pemerintah untuk mengadopsi teknologi informasi, khususnya melalui implementasi pelayanan publik berbasis digital. Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Sumatera Barat, merupakan salah satu wilayah yang telah serius mengambil langkah signifikan dalam memanfaatkan teknologi ini. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada evaluasi dampak dan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di kecamatan tersebut.

Dalam era perkembangan teknologi informasi yang dinamis, penilaian kinerja pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung menjadi sangat relevan dan mendesak. Aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, dan kecepatan layanan menjadi parameter penting dalam menilai efektivitas penerapan teknologi ini. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang sejauh mana pelayanan publik berbasis digital memberikan manfaat kepada masyarakat setempat serta dalam menjalankan proses administratif kecamatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan semi kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur (*library research*).

Kecamatan Bungus Teluk Kabung dianggap sebagai studi kasus yang menarik dalam inovasi pelayanan publik. Hasil dan kendala yang muncul dalam penerapan teknologi ini dapat memberikan pemahaman yang berharga bagi pemerintah daerah lain yang juga berencana mengadopsi langkah serupa. Oleh karena itu, makna penelitian ini tidak hanya terbatas secara lokal, melainkan juga memiliki potensi untuk memberikan sumbangan berarti dalam konteks penerapan pelayanan publik berbasis digital di tingkat nasional.

Dengan melakukan evaluasi performa pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung, tujuan penelitian ini adalah memberikan gambaran yang menyeluruh dan mendalam mengenai pencapaian serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pemerintah daerah, instansi terkait, dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik berbasis digital, mengoptimalkan manfaat teknologi, serta memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari pengelolaan pemerintahan yang berfokus pada memberikan layanan kepada masyarakat. Ide ini mencakup serangkaian aktivitas dan upaya yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah dengan maksud menyediakan layanan, baik berupa produk, jasa, atau informasi kepada masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara, menciptakan kondisi kehidupan yang lebih baik, serta membangun kepercayaan dan relasi yang positif antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik tidak terbatas pada satu sektor atau domain tertentu, melainkan melibatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi umum. Pada dasarnya, konsep ini menekankan pentingnya menyelenggarakan layanan yang memiliki kualitas tinggi, efisiensi, dan responsivitas terhadap beragam kebutuhan masyarakat. Tambahan, pelayanan publik juga menegaskan prinsip inklusivitas, yakni memberikan layanan kepada semua kelompok masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Dalam kajian literatur mengenai administrasi publik, konsep pelayanan publik telah mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu. Pendekatan seperti New Public Management (NPM) menekankan efisiensi dan efektivitas layanan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik. Di sisi lain, konsep New Public Service (NPS) menyoroti aspek pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan nilai-nilai publik.

Signifikansi dari konsep pelayanan publik juga tercermin dalam beragam teori administrasi publik, termasuk teori kemandirian (*autonomy*), teori *stewardship*, dan teori tata kelola (*governance*). Teori-teori ini memberikan landasan untuk memahami peran pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta pentingnya akuntabilitas dalam menjalankan tugas-tugas tersebut.

Pelayanan publik menunjukkan beberapa ciri, antara lain:

- a. Inklusif secara Umum: Pelayanan publik secara universal, dimaksudkan untuk semua individu tanpa memandang perbedaan latar belakang sosial, ekonomi, politik, atau agama.
- b. Non-Komersial: Pelayanan publik bersifat non-profit, tidak bertujuan untuk meraih keuntungan finansial, melainkan fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.
- c. Obligatif atau Wajib: Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan dan memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat, menciptakan suatu tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar warganegara.

Penyedia layanan publik merujuk kepada entitas atau instansi pemerintah yang memegang tanggung jawab dalam menyediakan dan memberikan layanan publik. Penyedia layanan publik dapat berbentuk entitas pemerintah di tingkat pusat, lembaga pemerintah di tingkat daerah, atau lembaga pemerintah non-departemen. Ada beberapa maksud di balik pelaksanaan pelayanan publik, yang melibatkan:

- a. Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat: Upaya ini terwujud melalui penyediaan layanan publik yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

- b. Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat: Pelayanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka melalui berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan.
- c. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Peningkatan partisipasi masyarakat diimplementasikan melalui pelayanan publik yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga masyarakat merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan.
- d. Peningkatan Akuntabilitas Pemerintah: Pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, membantu meningkatkan akuntabilitas pemerintah melalui penyelenggaraan layanan yang patuh terhadap peraturan dan undang-undang yang berlaku.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Determinan kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi beberapa aspek kunci. Pertama, pelatihan dan pengembangan pegawai menjadi faktor krusial dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas pelayanan. Selanjutnya, teknologi dan inovasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi serta responsivitas pelayanan dengan menerapkan teknologi yang sesuai. Kepemimpinan yang berkualitas memiliki peran signifikan dalam membentuk budaya pelayanan yang optimal. Strategi peningkatan kualitas pelayanan juga mencakup pengembangan sumber daya manusia dengan menginvestasikan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan pegawai. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dengan melibatkan mereka dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan. Terakhir, implementasi teknologi yang tepat dapat menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan secara keseluruhan.

Pelaksanaan tugas di instansi pemerintah maupun swasta sangat terkait dengan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pegawai negeri sipil dianggap sebagai abdi masyarakat yang harus bersatu padu, memiliki mental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, dan sadar akan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fokus peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititikberatkan pada upaya mempermudah, mempercepat, memperpendek birokrasi, transparansi, dan kepastian dalam pelayanan. Harapannya, dengan peningkatan ini, keluhan masyarakat terhadap pelayanan seperti prosedur dan tata pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang rumit, dan biaya pelayanan yang tidak pasti dapat dihindari.

Menurut Sinambela (2007), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Organisasi penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya. Citra atau image tentang kinerja birokrasi sebagian besar dibentuk oleh pelayanan publik, karena kebijakan negara yang berkaitan dengan pelayanan tersebut terkait erat dengan birokrasi.

Pentingnya kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan diakui sebagai faktor strategis. Produktivitas, efektivitas, dan efisiensi organisasi pemerintah sangat bergantung pada kualitas aparatur negara.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik seringkali terkait dengan masalah moral dan etika birokrasi. Kumorotomo (1994) menekankan bahwa para birokrat perlu memiliki kepekaan etika untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya perbaikan birokrasi sudah dilakukan sejak pemerintahan orde baru, dengan semangat kerja yang berorientasi pada pelayanan publik menjadi pedoman.

3. Layanan Publik Berbasis Digital

Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 1 menjelaskan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik melibatkan orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik untuk keperluan diri sendiri atau keperluan pihak lain. Oleh karena itu, perekrutan ahli dalam bidangnya atau pelatihan pegawai untuk menguasai teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan. Hal ini bertujuan memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan publik sebagai bentuk penilaian atas kualitas layanan yang diberikan.

E-government, sebagai salah satu teknologi informasi, memiliki peran signifikan dalam pemerintahan Indonesia untuk melaksanakan pelayanan publik. Sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi global, pemerintah Indonesia membentuk sistem digital untuk mempermudah dan mempercepat pelaksanaan pemerintahan. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government juga menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi e-Government.

Menurut Indrajit (dalam Kusnadi & Ma'ruf, 2017), e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, swasta, dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi tersebut dapat melibatkan internet, mobile, komputer, atau media lainnya, membentuk distribusi layanan digital pemerintah. Upaya perbaikan birokrasi dan pelayanan publik melalui e-Government sudah dilakukan sejak April 2004, ketika pemerintah mengajukan permohonan untuk berbagai dokumen identitas menggunakan satu nomor identifikasi (SIN).

Sosiawan (2008) menunjukkan bahwa pemanfaatan e-Government di Indonesia sejalan dengan perubahan mendasar dalam sistem pemerintahan, yang berkembang dari otoriter dan sentralistik menuju sistem demokratis dengan pembagian kewenangan antara pusat dan daerah otonom. Adaptasi terhadap perubahan ini menjadikan pemerintah menerapkan e-Government sebagai langkah strategis dalam melaksanakan pelayanan publik.

E-Government dilaksanakan melalui tiga jenis utama, yaitu G2C (Government to Citizens), G2B (Government to Business), dan G2G (Government to Government). Setiap jenis dirancang untuk melibatkan pemerintah dengan berbagai tingkat dan lingkup dalam masyarakat, menciptakan dampak implementasi e-Government yang dirasakan oleh berbagai pihak terkait.

Implementasi E-Government terus berkembang dengan adanya perubahan

teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi melibatkan dua aktivitas utama, yaitu pengelolaan data dan informasi secara otomatis, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses dan ekonomis bagi masyarakat.

Upaya pelaksanaan E-Government mengacu pada indikator kualitas pelayanan berbasis digital, seperti efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dan dukungan masyarakat. Efisiensi mencakup kemudahan penggunaan layanan, reliabilitas terkait dengan kelayakan dan kecepatan layanan, kepercayaan menyangkut tingkat kepercayaan dan keamanan, dan dukungan masyarakat berfokus pada bantuan yang diberikan oleh pelayanan kepada masyarakat.

Dalam keseluruhan, penerapan E-Government merupakan mekanisme yang efektif untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik.

4. Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan suatu proses yang melibatkan penilaian terhadap kinerja pekerja, berbagi informasi dengan mereka, dan mencari cara untuk meningkatkan kinerja. Evaluasi sangat penting mengingat tantangan di masa depan, terutama peningkatan jumlah penduduk yang akan meningkatkan kebutuhan akan air minum. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat.

Menurut Simanjuntak (2005:106), kinerja dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas tertentu. Sementara itu, Wibowo (2007:205) mengemukakan bahwa evaluasi kinerja bertujuan memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi yang diperoleh oleh organisasi, tim, atau individu. Evaluasi kinerja ini memberikan umpan balik terhadap tujuan, sasaran kinerja, perencanaan, dan pelaksanaan kinerja. Proses evaluasi kinerja juga melibatkan penilaian terhadap proses penilaian, review, dan pengukuran kinerja. Evaluasi kinerja organisasi umumnya dilakukan secara tahunan untuk mendapatkan gambaran kinerja selama satu tahun. Prinsipnya, evaluasi kinerja merupakan penilaian yang dilakukan pada akhir tahun atau periode perencanaan tertentu, memberikan gambaran menyeluruh terhadap kinerja organisasi.

Evaluasi kinerja memiliki tujuan yang meliputi evaluasi terhadap tujuan dan sasaran, evaluasi rencana, evaluasi pengukuran kinerja, evaluasi hasil, evaluasi lingkungan, dan evaluasi proses kinerja.

1. Evaluasi terhadap tujuan dan sasaran bertujuan untuk menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan mengukur realisasi sasaran terhadap target yang telah ditetapkan. Memberikan umpan balik penting untuk proses perencanaan.
2. Evaluasi rencana dilakukan untuk menilai sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya.
3. Evaluasi lingkungan bertujuan untuk menilai kondisi lingkungan selama proses pelaksanaan kinerja, mengidentifikasi potensi kesulitan, dan mencegah kegagalan dalam mencapai hasil kinerja.
4. Evaluasi proses kinerja dilakukan untuk mengidentifikasi apakah ada kendala dalam pelaksanaan proses kinerja yang perlu diperbaiki.

5. Evaluasi pengukuran kinerja digunakan untuk menilai kebenaran pelaksanaan pengukuran kinerja, memastikan bahwa sistem review dan coaching berjalan dengan baik, dan mengevaluasi kesesuaian metode yang digunakan dalam pengukuran.

6. Evaluasi hasil bertujuan untuk menilai pencapaian kinerja baik pada tingkat organisasi, kelompok, maupun individu pekerja secara keseluruhan.

Pelayanan publik, menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merujuk pada kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Aspek-Aspek Kinerja Pelayanan Publik

A. Kebijakan Pelayanan

Penilaian aspek kebijakan pelayanan bertujuan untuk mengukur sejauh mana unit penyelenggara pelayanan publik memiliki kebijakan pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- Keadilan: pelayanan publik harus diberikan secara adil dan tidak diskriminatif, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, suku, ras, dan gender.
- Partisipasi: masyarakat harus dilibatkan dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.
- Akuntabilitas: penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- Transparansi: informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat.
- Dayaguna: pelayanan publik harus diselenggarakan secara efektif dan efisien.
- Aksesibilitas: pelayanan publik harus dapat dijangkau oleh semua masyarakat, tanpa terkecuali.

Indikator penilaian aspek kebijakan pelayanan meliputi:

- a. Standar pelayanan: ketersediaan standar pelayanan yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami.
- b. Maklumat pelayanan: ketersediaan maklumat pelayanan yang lengkap dan mudah dipahami.
- c. Survei kepuasan masyarakat: pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala.

B. Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Penilaian aspek profesionalisme sumber daya manusia bertujuan untuk mengukur sejauh mana unit penyelenggara pelayanan publik memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sumber daya manusia yang profesional harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan

standar pelayanan publik.

Indikator penilaian aspek profesionalisme sumber daya manusia meliputi:

- a. Kompetensi SDM: ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan standar pelayanan publik.
- b. Kesigap petugas: petugas pelayanan publik harus sigap dan ramah dalam melayani masyarakat.
- c. Aturan perilaku dan kode etik: ketersediaan aturan perilaku dan kode etik bagi petugas pelayanan publik.
- d. Penghargaan dan sanksi: pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas pelayanan publik secara objektif.
- e. Budaya pelayanan: terciptanya budaya pelayanan yang baik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik.

C. Sarana Prasarana

Penilaian aspek sarana prasarana bertujuan untuk mengukur sejauh mana unit penyelenggara pelayanan publik memiliki sarana prasarana yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana prasarana yang memadai harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat menunjang kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik.

Indikator penilaian aspek sarana prasarana meliputi:

- a. Ketersediaan ruang parkir: ketersediaan ruang parkir yang memadai untuk kendaraan masyarakat.
- b. Fasilitas ruang tunggu: ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan bersih.
- c. Fasilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus: ketersediaan fasilitas untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus.
- d. Sarana penunjang lainnya: ketersediaan sarana penunjang lainnya yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Penilaian aspek sistem informasi pelayanan publik bertujuan untuk mengukur sejauh mana unit penyelenggara pelayanan publik memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik yang baik harus dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik.

Indikator penilaian aspek sistem informasi pelayanan publik meliputi:

- a. Pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik: ketersediaan dan pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik yang mudah digunakan oleh masyarakat.
- b. Pemilikan sistem informasi pelayanan publik: kepemilikan sistem informasi pelayanan publik yang lengkap dan terintegrasi.
- c. Pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik: pemutakhiran sistem informasi pelayanan publik secara berkala.

E. Konsultasi dan Pengaduan

Penilaian aspek konsultasi dan pengaduan bertujuan untuk mengukur sejauh mana unit penyelenggara pelayanan publik memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berkonsultasi dan menyampaikan pengaduan. Mekanisme konsultasi dan pengaduan yang baik harus mudah diakses oleh

masyarakat dan dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat.

Indikator penilaian aspek konsultasi dan pengaduan meliputi:

Kelengkapan media konsultasi dan pengaduan: ketersediaan media konsultasi dan pengaduan

6. Penerapan Layanan Publik Berbasis Digital di Indonesia

Dalam menghadapi era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, Indonesia semakin mengarah pada adaptasi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia menjadi suatu strategi penting untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan akses terhadap informasi. Sejalan dengan perkembangan ini, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai inisiatif dan program untuk mempercepat integrasi teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Langkah konkret dalam penerapan layanan publik berbasis digital terlihat dalam pengembangan portal pelayanan publik online, yang dapat diakses melalui portal resmi pemerintah Indonesia (<https://www.indonesia.go.id/>). Portal ini menyediakan akses terpadu ke berbagai layanan publik, mulai dari informasi pemerintahan, perizinan, hingga layanan kesehatan dan pendidikan. Kehadiran portal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik dengan efisien tanpa perlu mendatangi kantor pemerintah secara fisik.

Penerapan sistem e-Government juga menjadi fokus dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Contoh nyata adalah aplikasi "Lapor!" yang memungkinkan masyarakat melaporkan permasalahan di sekitar mereka. Aplikasi ini mencerminkan bagaimana teknologi dapat memberdayakan masyarakat dalam menyuarakan aspirasi dan mendapatkan respons pemerintah dengan lebih cepat.

Tidak hanya itu, pemerintah pusat dan daerah juga mendorong integrasi sistem berbasis digital dalam sektor kesehatan dan pendidikan, termasuk penggunaan aplikasi pendaftaran online untuk sekolah atau layanan kesehatan jarak jauh. Semua inisiatif ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya efektif, tetapi juga merata di seluruh wilayah Indonesia.

Penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- a. Meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan publik. Masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online, kapan saja dan di mana saja.
- b. Meningkatkan kecepatan layanan publik. Proses layanan publik dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.
- c. Meningkatkan transparansi layanan publik. Proses layanan publik dapat dipantau oleh masyarakat secara transparan.

Namun, sejumlah tantangan perlu diatasi, seperti kendala akses teknologi di daerah terpencil dan keamanan data. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperbaiki infrastruktur teknologi, meningkatkan literasi digital masyarakat, dan memperkuat keamanan siber dalam penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia.

Penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

- a. Kesiapan infrastruktur TIK. Infrastruktur TIK di Indonesia masih perlu ditingkatkan, terutama di daerah-daerah terpencil.
- b. Kesiapan masyarakat. Masyarakat perlu dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan layanan publik berbasis digital.
- c. Kebijakan dan regulasi. Kebijakan dan regulasi yang mendukung penerapan layanan publik berbasis digital perlu dikaji dan disempurnakan.

7. Kebijakan Pemerintah Terkait Layanan Publik Berbasis Digital

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendukung penerapan layanan publik berbasis digital. Kebijakan-kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kemudahan akses, dan transparansi.

Salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengamanatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan transparan.

Kebijakan lain yang dikeluarkan pemerintah adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan presiden ini mengatur penyelenggaraan SPBE, termasuk layanan publik berbasis digital.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendorong penerapan layanan publik berbasis digital. Beberapa kebijakan tersebut antara lain:

- a. Kebijakan Satu Data Indonesia (SDI). Kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan integrasi dan kesamaan data pemerintah.
- b. Kebijakan e-Government. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
- c. Kebijakan Open Government Partnership (OGP). Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kebijakan-kebijakan tersebut telah memberikan dampak positif terhadap penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia. Beberapa contoh dampak positif tersebut antara lain:

- a. Peningkatan jumlah layanan publik berbasis digital. Jumlah layanan publik berbasis digital di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun.
- b. Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital juga terus meningkat.
- c. Peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih efisien dan efektif dengan memanfaatkan layanan publik berbasis digital.

Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia. Upaya tersebut dilakukan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam mengakses layanan publik.

Metode

Dalam rangka penelitian ini, penulis menerapkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan semi kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Bungus Teluk Kabung yang beralamatkan di Jl. Padang-Painan KM 11, Padang, Sumatera Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Untuk analisis data, penulis menggunakan model Sugiyono dengan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Permasalahan Masyarakat dalam Sistem KTP Online (Si Rancah)

Dalam era digital saat ini, perubahan yang terjadi sebagai dampak dari globalisasi memberikan pengaruh signifikan terhadap lingkungan masyarakat. Peran teknologi semakin penting dalam berbagai aspek, baik dalam pelayanan masyarakat maupun sebagai pendukung dalam dunia pekerjaan. Hasil wawancara di Kantor Camat Bungus Teluk Kabung mengindikasikan bahwa isu kontemporer yang muncul adalah kesulitan masyarakat dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui sistem online.

Sistem pengurusan KTP berbasis online di Padang disebut "SI RANCAK" dan berfungsi sebagai layanan online berbasis web dengan laman online.disdukcapil.padang.go.id. SI RANCAK menyediakan berbagai layanan utama, seperti Penerbitan Kartu Keluarga, Penerbitan KTP Elektronik, Perubahan Biodata, Penerbitan SKPWNI, Penerbitan SKDWN, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Pemanfaatan NIK. Meskipun telah diterapkan sejak pandemi COVID-19, masih ada masyarakat yang kurang memahami pengurusan KTP secara online. Beberapa penyebabnya mencakup minimnya pemahaman teknologi di masyarakat dan ketidakmampuan sebagian masyarakat memiliki smartphone untuk pengurusan KTP Elektronik.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pengurusan KTP Elektronik SI RANCAK melibatkan pembuatan akun khusus melalui laman website mereka. Namun, masyarakat yang tidak memiliki akun atau tidak memahami proses pembuatan akun seperti akun Google mengalami kendala. Selain masalah pengurusan KTP Elektronik, website SI RANCAK menyediakan banyak kategori layanan lainnya, menunjukkan bahwa tidak hanya pengurusan KTP yang mengalami kendala.

Solusi yang diusulkan oleh Kantor Camat Bungus Teluk Kabung adalah adanya layanan operator dan e-mail khusus. Layanan tersebut ditujukan untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan KTP Elektronik, termasuk dalam pembuatan akun dan pengurusan berbagai layanan pelayanan masyarakat.

Kesimpulan

Dari penjelasan laporan studi kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa isu-isu kontemporer di Kantor Camat Bungus Teluk Kabung Kota Padang terkait kesulitan masyarakat dalam pengurusan KTP menggunakan sistem online (Si Rancak). Hal ini disebabkan minimnya wawasan teknologi masyarakat dan keterbatasan akses smartphone, mengakibatkan sebagian masyarakat tidak memiliki KTP Elektronik. Solusinya adalah adanya layanan operator dan e-mail khusus dari Kantor Camat Bungus Teluk Kabung untuk membantu masyarakat dalam pengurusan KTP elektronik, termasuk pembuatan akun dan pelayanan umum.

Daptar Pustaka

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.

Stillman, R. J. (1999). *Public Administration: Concepts and Cases* (7th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin

Juarisman, R., Harapan Tua, R. F. S., & Yusri, A. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 163-173.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.

Suryana. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Yuswanto, H., & Kurniawan, D. A. (2011). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Agus, D., & Taufiq, M. (2015). *Pelayanan Publik: Konsep, Prinsip, dan Implementasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.