

Oktarizka Reviandani  
Susi Hardjati  
Bagus Nuari Harmawan, dkk

# GOVERNANCE DI ERA DIGITAL

Isu-isu Kontemporer

Penerbit  
**litrus.**

---

**GOVERNANCE DI ERA DIGITAL:  
ISU-ISU KONTEMPORER**

---

Ditulis oleh:  
**Oktarizka Reviandani**  
**Susi Hardjati**  
**Bagus Nuari Harmawan, dkk**

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
**PT. Literasi Nusantara Abadi Grup**  
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari  
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144  
Telp : +6285887254603, +6285841411519  
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com  
Web: www.penerbitlitnus.co.id



---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

---

Cetakan 1, Juni 2023

Perancang sampul: Kelvin  
Penata letak: Rosyiful Aqli

**ISBN :978-623-8301-69-0**  
viii+300 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Juni 2023



## PRAKATA

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi. Di tengah era digital ini, tata kelola tidak lagi hanya berhubungan dengan lembaga pemerintahan dan organisasi, tetapi juga mencakup aspek yang lebih luas dalam masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman tentang isu-isu *governance* yang spesifik untuk era digital menjadi semakin penting.

Buku ini merupakan hasil penelitian dan pemikiran terkini melalui proses seleksi naskah awal dari para penulis baik dari lingkungan UPN “Veteran” Jawa Timur maupun dari berbagai instansi lain. Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada para penulis yang telah berkontribusi dengan wawasan mendalam dan pemikiran kritis untuk menyusun buku ini. Serta kami ucapkan terimakasih kepada Koorprodi Administrasi Publik FISIP, UPN “Veteran Jawa Timur, Dra. Susi Hardjati, M.AP yang telah menginisiasi *call of book chapter* “**Governance di Era Digital : Isu-Isu Kontemporer**”. Tidak lupa, apresiasi juga diberikan kepada seluruh anggota tim panitia seleksi *call of book chapter* dengan penuh semangat telah berkontribusi dalam mempromosikan, menyeleksi setiap naskah yang masuk hingga mengkompilasi draft tulisan.

Harapannya, buku ini dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang berbagai isu kontemporer yang berkaitan dengan *governance* di era digital. Sehingga buku ini dapat menginspirasi pemikiran kritis, membangkitkan diskusi yang bermakna, dan mendorong langkah-langkah konstruktif untuk membangun sistem tata kelola yang adaptif dan responsif di tengah perubahan yang cepat.



Terakhir, Kami ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada tim penerbit Literasi Nusantara yang telah bekerja keras dalam mewujudkan buku ini, serta kepada jajaran dekanat FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur, para kolega Dosen FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur karena turut memberikan inspirasi serta dukungan dalam penerbitan buku. Semoga buku ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang *governance* di era digital dan menjadi pijakan bagi upaya kita bersama dalam menghadapi tantangan masa depan.

Surabaya, 05 Juni 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>Prakata</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>

<b>PERAN ASN MILENIAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL</b> .....	<b>1</b>
Yunita Ratna Sari & Nike Mutiara Fauziah	

<b><i>ARCHIVES AND POLICY 5.0: TANTANGAN DAN PELUANG DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK</i></b> .....	<b>19</b>
Dito Anurogo	

<b>MENELAAH INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MALANG: STUDI KASUS PADA INOVASI SIMBAH-E</b> .....	<b>81</b>
Eka Ayu Ningsih dan Ali Roziqin	

<b>DINAMIKA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN M-PASPOR DALAM UPAYA DIGITALISASI PELAYANAN PASPOR DI INDONESIA</b> .....	<b>109</b>
Caesar Demas Edwinarta	

<b>SP4N-LAPOR! : SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TERPADU MENYONGSONG <i>NEW PUBLIC VALUE</i></b> .....	<b>135</b>
Faza Dhora Nailufar, S.IP, M.IP	

<b>IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN “PECEL ANDOK BU TUMI” (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN).....</b>	<b>149</b>
Oktarizka Reviandani	
<b>EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR MELALUI SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL JAWA TIMUR.....</b>	<b>161</b>
Diana Hertati	
<b>PENERAPAN APLIKASI “SI CANTIK” TERHADAP PERSPEKTIF MASYARAKAT DI KABUPATEN SIDOARJO...</b>	<b>175</b>
Tukiman	
<b>MENAKAR TANTANGAN DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL .....</b>	<b>187</b>
Oktarizka Reviandani, Cintantya Andhita Dara Kirana	
<b><i>DIGITAL LEADERSHIP</i> UNTUK AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL DI SEKTOR PEMERINTAHAN..</b>	<b>201</b>
Novy Setia Yunas	
<b>URGENSI DIGITALISASI DESA (ISU DAN POTENSI PEMBANGUNAN DESA DIGITAL) .....</b>	<b>221</b>
Yusuf Hariyoko	
<b>PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PANDEMI .....</b>	<b>239</b>
Muhammad Hilmy Aziz	
<b>MANFAAT PENGGABUNGAN KONSEP E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE PADA MASYARAKAT.....</b>	<b>255</b>
Aufa Izzuddin Baihaqi dan Jeziano Rizkita Boyas	



**IMPLEMENTASI METAVERSE SEBAGAI KONTINUM S  
MART CITY PEMBANGUNAN IBU KOTA NEGARA (IKN)  
NUSANTARA DALAM RANGKA AKSELERASI  
PENINGKATAN PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA. 267**

Ari Wibowo

**STRATEGI PROGRAM MENTORING UNTUK  
MENINGKATKAN PENGEMBANGAN TALENTA PADA  
GENERASI MILENIAL ..... 287**

Indira Arundinasari & Bayu priambodo





# PERAN ASN MILENIAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

**Yunita Ratna Sari**

UIN Prof.K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto  
yunitaratna36@uinsaizu.ac.id

**Nike Mutiara Fauziah**

UIN Prof.K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto  
nikemutiara@uinsaizu.ac.id

## ABSTRAK :

Kualitas Pelayanan Publik menjadi salah satu indikator kemajuan suatu negara. Di Era Digital determinasi teknologi tentu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Data menunjukkan Tingkat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022 untuk tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah masih belum menyentuh pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain determinasi teknologi, aktor utama penyelenggara pelayanan publik yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN di Indonesia memiliki tantangan dalam menghadapi *Triple Disruption* yang menuntut berbagai macam perubahan yang dinamis bagi ASN terlebih bagi ASN generasi Milenial. ASN Milenial nantinya akan menggantikan generasi pendahulu untuk menjadi pemimpin, penerus dan pemangku kebijakan dalam menjalankan tugas negara. Beberapa karakteristik ASN Milenial dekat sekali dengan penggunaan teknologi digital. Bagaimana peran ASN milenial dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Era Digital?. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis Peran ASN Milenial dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik; Era Digital; ASN Milenial.*



## PENDAHULUAN

Di era digital sekarang ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Adapun kriteria pelayanan publik berkualitas menjadi harapan masyarakat yakni pelayanan yang ekonomis, sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka serta adil (Pasolong, 2014). Namun faktanya, pelayanan publik di Indonesia masih belum prima dibuktikan dengan meningkatnya jumlah laporan masyarakat. Dari tahun 2021, jumlah laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi sebanyak 7.186 laporan mengalami peningkatan di tahun 2022 menjadi 8.292 laporan. Praktik maladministrasi yang paling banyak berkaitan dengan penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur dan pungutan liar. (Ombudsman RI, 2021- 2022). Sementara, pada tingkat kementerian, hasil penilaian terhadap 25 kementerian dengan capaian 21 kementerian (84%) pada zonasi hijau, 4 kementerian (16%) pada zonasi kuning, dan tidak terdapat kementerian masuk zonasi merah. Penilaian pada tingkat lembaga, hasil penilaian terhadap 14 lembaga dengan capaian 9 lembaga (64,29%) masuk zonasi hijau, 5 lembaga (35,71%) masuk zonasi kuning, dan tidak terdapat lembaga masuk zonasi merah. Pada tingkat pemerintah provinsi, dari 34 pemerintah provinsi yang dinilai, 19 pemerintah provinsi (55,88%) masuk zonasi hijau, 13 pemerintah provinsi (38,24%) masuk zonasi kuning, dan 2 pemerintah provinsi (5,88%) pada zonasi merah.

Kemudian di tingkat kota, dari 98 pemerintah kota yang dinilai, 53 pemerintah kota (54,08%) masuk zonasi hijau, 42 pemerintah kota (42,86%) masuk zonasi kuning, dan 3 pemerintah kota (3,06%) masuk zonasi merah. Terakhir, pada tingkat kabupaten, dari 415 pemerintah kabupaten yang dinilai, 170 pemerintah kabupaten (40,96%) pada zonasi hijau, 186 pemerintah kabupaten (44,82%) pada zonasi kuning, dan 59 pemerintah kabupaten (14,22%) pada zonasi merah. Meskipun tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik (zona hijau) meningkat dibandingkan tahun 2021 dengan rincian jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Begitu juga dengan zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di tahun 2022, akan



tetapi belum sepenuhnya menyentuh pelayanan dasar yang diinginkan masyarakat. (Ombudsman RI, 2023).

Untuk mewujudkan pelayanan publik *fast, flexible and friendly* diperlukan peran serta semua pihak khususnya Aparatur Sipil Negara. (Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014) menjelaskan ASN merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Berdasarkan Bab IV yang membahas fungsi, tugas, dan peran pada Undang- Undang Nomor 5 tahun 2014, pasal 10 poin b, pegawai ASN bertugas sebagai pelayan publik yang kemudian pada pasal 11 poin b menjabarkan bahwa tugas pegawai ASN salah satunya adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Sehingga, dapat disimpulkan bahwasanya ASN sebagai pelayan masyarakat sekaligus mengabdikan pada negara. Output nyata dari ASN tercermin dari kepuasan masyarakat yang dilayani dapat berupa kepuasan terhadap output fisik seperti infrastruktur maupun jasa berbentuk pelayanan. (Dewi, 2021).

Generasi ASN yang dipercaya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cepat dan adaptif yaitu ASN milenial yang notabennya diisi oleh orang muda- muda, energik, penuh semangat, sigap, melek digital dan tangguh sehingga sangat berkontribusi dalam mengakselerasi layanan publik. ASN milenial merupakan kelompok generasi kelahiran antara tahun 1980 hingga 2000an yang saat ini menempati jabatan pemerintahan. Data BKN per Juni 2022, jumlah ASN di seluruh Indonesia sebesar 3,8 juta orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 40 % nya adalah ASN Milenial. (LAN RI, 2022). Karakteristik khas dari ASN milenial yakni memiliki kepribadian terbuka, rasa ingin tahu yang tinggi, multitasking, sangat kreatif, serba praktis serta bergantung pada kemajuan teknologi dan informasi. Umumnya, ASN Milenial tumbuh beringir dengan pesatnya perkembangan digital sehingga tidaklah suatu ekspektasi berlebihan apabila ASN Milenial dituntut mampu menguasai teknologi guna mendukung peningkatan pelayanan publik. Tuntutan tersebut sesuai dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Untuk mendorong



percepatan SPBE, kompetensi ASN khususnya dari generasi milenial menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam melaksanakan pemerintahan berbasis elektronik.

Merujuk beberapa penjelasan diatas, maka peneliti tertarik membahas mengenai peran ASN Milenial dalam meningkatkan pelayanan publik di era digital mengingat melalui ASN milenial inilah diharapkan mampu mengubah wajah birokrasi pemerintahan secara cepat, masif dan dratis serta dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat ditengah disrupsi dan revolusi digital diberbagai sektor kehidupan karena ASN milenial biasanya gemar mengemukakan ide dan berkontribusi pada hasil kerja organisasi. Disamping itu, ASN milenial ingin didengarkan dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis peran ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Terdapat 2 kontribusi tulisan ini yakni secara teoritis dapat memperkuat teori yang telah ada khususnya pelayanan publik dan pengembangan ASN. Dari segi praktis diharapkan dapat berkontribusi untuk pemerintah di semua struktur pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan pelayan masyarakat agar terus meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia Aparaturnya agar bisa menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

## **Konsep Pelayanan Publik, ASN Milenial dan Triple Disruption**

### **1. Pelayanan Publik**

Menurut Pakar Kebijakan Publik Riant Nugroho hanya ada dua tugas pemerintah: membangun kebijakan publik yang unggul dan menyelenggarakan pelayanan publik (Hayat, 2017). Menurutnya Pelayanan Publik adalah investasi atas cinta Pemerintah kepada Rakyat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama negara melalui pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Mengulas tentang Pelayanan Publik tidak ada *standard definition* sebetulnya yang dapat secara holistik mendefinisikan Pelayanan Publik (Syvertsen, 2016). Hal ini sejalan dengan karakteristik dan klasifikasi pelayanan publik yang berbeda-beda. Klasifikasi Pelayanan Publik diantaranya terdapat pelayanan dasar dan pelayanan umum yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah kepada Masyarakat.



Dari klasifikasi tersebut dapat menunjukkan bahwa pada prinsip utama pelayanan publik diidentifikasi sebagai kegiatan atau 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 penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Dasar Hukum Pelayanan Publik di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini menjadi acuan bagi para penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal. Dengan pelayanan publik yang maksimal dan optimal akan memberikan dampak kepercayaan bagi masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena setiap kebutuhan pelayanan dasar maupun pelayanan umum dapat dipenuhi sesuai ekspektasi masyarakat. Diantaranya pasal 5 UU 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai ketentuan yang berlaku. Optimalisasi Pelayanan Publik menjadi mutlak dilakukan oleh pemerintah untuk dapat mewujudkan cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi sejalan dengan prinsip *Good Governance* salah satu kunci utamanya adalah kualitas pelayanan publik dengan mengoptimalkan paling tidak dari aspek kepemimpinan, budaya organisasi, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi dan yang tidak kalah penting adalah pengembangan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

## 2. Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik sebuah Keniscayaan

Untuk merealisasikan *Clean Government* and *Good Governance* dalam memberikan pelayanan publik yang prima, Indonesia mulai melakukan reformasi birokrasi pada tahun 2010 dengan dibuatnya *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Reformasi Birokrasi adalah sebuah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan, yang mengarah pada organisasi (kelembagaan),



tatalaksana, SDM, pelayanan, akuntabilitas dan perundang-undangan serta pola pikir (Grand Desain Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025, 2010, p.2, yang selanjutnya disingkat GDRB). Dari apa yang telah dijelaskan diatas reformasi administrasi kembali menunjukan sebagai suatu proses yang dirancang dengan sengaja, adanya dorongan untuk menjawab perubahan dari ketidakpastian di lingkungan sektor publik. Disisi lain, kualitas administrasi perlu terus dilakukan upaya perbaikan dari pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan kebijakan (Seno, 2020).

Reformasi administrasi publik, khususnya yang terkait dengan reformasi birokrasi dapat berdampak khususnya di tingkat daerah dan membawa perubahan berskala besar (Sandiasa & Agustana, 2018). Selain itu reformasi administrasi yang dilakukan akan dapat memberi kebebasan kepada birokrasi garis depan (*Street Level Bureaucracy*), sehingga memunculkan kepekaan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, respon terhadap masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dan bersedia melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan-keputusan (Akosa & Asare, 2017). Untuk itu, seluruh kementerian dan lembaga (K/L) serta pemerintah daerah (Pemda) ditargetkan pada tahun 2011-2014 telah memiliki komitmen dan kekuatan untuk memulai proses pelaksanaan reformasi birokrasi, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan (K. RI, 2010).

Area perubahan yang dijadikan tujuan reformasi birokrasi telah dicanangkan dalam GDRB, yaitu meliputi: organisasi, tatalaksana, perundang-Undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik dan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur. Berbagai level dalam reformasi administrasi dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Level of Political and Administrative System Reform

CONSTITUTIONAL LEVEL OF REFORM	COLLECTIVE LEVEL OF REFORM	OPERATIONAL LEVEL OF REFORM
<i>Regime Reform, complete overhaul of political and administrative reform</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Political System Reform in relatively stable polities</li> <li>2. Administrative or bureaucratic reform (both structure and process)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Political actor reform</li> <li>2. Civil servant actor reform</li> </ol>

Sumber : *The Civil Service in the 21st Century: Comparative Perspective*, Raadschelder, Toonen, Van der Meer, 2007. (Jos C.N. Raadschelders, Theo A.J. Toonen, 2007)

Reformasi administrasi dalam lingkup menyeluruh berada pada *Collective Level Of Reform*, dimana didalamnya termasuk dalam reformasi Pelayanan Publik. Persoalan-persoalan pelayanan publik saat ini di Indonesia masih seringkali terjadi. Kekhususan dari pelayanan publik adalah fokus pada kepentingan publik daripada kepada kepentingan pribadi. Oleh karena itu, untuk mengembalikan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah memiliki Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pengembang kebijakan reformasi birokrasi dan pengelolaan aparatur negara menjadi lebih baik dan berkualitas. Selain itu, guna menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang prima, pemerintah juga memiliki lembaga negara yaitu Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki wewenang untuk mengawasi pelayanan publik. Jelas bahwa reformasi birokrasi pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan agar dapat menciptakan budaya birokrasi yang menunjang inovasi dan kreativitas aparatur negara sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan publik. Reformasi birokrasi idealnya berorientasi pada *Public Service* bukan pada *Profit Oriented*.

### 3. ASN Milenial

Sejalan dengan kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pengembangan sumber daya manusia maka Aparatus



Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting dalam berkontribusi mewujudkan Pelayanan Publik yang prima. ASN sebagai penyelenggara pelayanan publik sejalan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bertujuan untuk mewujudkan ASN yang profesional, mampu menyelenggarakan pelayanan publik dan menjadi perekat serta pemersatu bangsa. Untuk itu, demi terciptanya ASN yang profesional tersebut, diperlukan generasi yang mampu menjawab segala peluang dan tantangan zaman. Mengulas tentang generasi dijelaskan oleh Hung, Gu dan Yim bahwa: *Generation is “the generational cohorts or groups, who belong to the same age group, experience or will experience accordingly the similar life experience in the years they may shape their lives”*. *The generation term examined by the various sciences as a multidisciplinary concept is basically defined as “a series of birthdays of a group of people”*. Teori mengenai generasi di angkatan kerja dipopulerkan oleh William Strauss dan Neil Howe yang mengidentifikasi mengenai siklus generasi di sejarah Amerika Serikat. Strauss dan Howe banyak dikutip menjadi landasan bagi riset dan penelitian yang membahas tentang perilaku organisasi (dalam Mundiarsih, et al., 2019).

Banyak ahli yang mendefinisikan tahun kelahiran generasi milenial. Menurut Howe dan Strauss dalam Reeves (2007) generasi milenial lahir tahun 1982-2000, Lancaster dan Stillman dalam Reeves, (2007) berpendapat generasi milenial lahir tahun (1981-1999), dan Oblinger dan Oblinger dalam Reeves (2007) berpendapat generasi milenial lahir di tahun (1981-1995). Menurut Schooley dalam Reeves (2007). Menurut para ahli “Millennials” yang lahir antara tahun 1980 dan 2000 memiliki kemampuan bawaan untuk menggunakan teknologi, nyaman digunakan *multitasking* saat menggunakan beragam media digital, dan secara harfiah meminta interaktivitas saat mereka membangun pengetahuan. Milenial mengimbangi penggunaan banyak teknologi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Para Milenial dapat menjadi “kunci pemecah kode” yang bisa membawa perubahan dalam iklim organisasi. Mereka adalah generasi yang membawa perubahan-perubahan secara nyata untuk masa depan organisasi yang luar biasa (Grant, 2018). Sejalan dengan konsep Generasi Milenial tersebut mampukah ASN

Milenial menjadi “kunci pemecah kode” dalam pelayanan publik dalam menghadapi tantangan masa depan *Triple Disruption* ini. Mengingat ASN Milenial merupakan tulang punggung Reformasi Birokrasi Indonesia (Susiawati, 2022).

Tuntutan ASN semakin besar melihat peran ASN sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Untuk itu, demi terciptanya ASN yang profesional tersebut, diperlukan generasi yang mampu menjawab segala tantangan zaman (Mundiarsih, et al., 2019). Indonesia mencanangkan visi Indonesia Emas pada tahun 2045 yang memunculkan gagasan perlunya mewujudkan generasi emas ASN (Susiawati, 2022). Generasi emas ASN yang ingin diwujudkan antara lain dapat dilihat dari struktur dan komposisi ASN salah satunya Generasi ASN Milenial.

Generasi Millennial Menurut Yuswohady (2016) adalah generasi yang lahir dalam rentang waktu awal tahun 1980 hingga tahun 2000. Generasi ini sering disebut juga sebagai Gen-Y, Net Generation, Generation WE, Boomerang Generation, Peter Pan Generation, dan lain-lain (Susiawati, 2022). Mereka disebut generasi milenial karena merekalah generasi yang hidup di pergantian milenium bersamaan dengan era teknologi digital mulai merasuk ke segala sendi kehidupan. Generasi milenial atau yang disebut juga generasi Y ini lahir sekitar tahun 1980 sampai 2000. Lyons (Putra, 2016). mengungkapkan karakteristik dari generasi milenial ini diantaranya: karakteristik masing-masing individu berbeda, tergantung dimana ia dibesarkan, strata ekonomi, dan sosial keluarganya, pola komunikasinya sangat terbuka dibanding generasi-generasi sebelumnya, pemakai media sosial yang fanatik dan kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi, lebih terbuka dengan pandangan politik dan ekonomi, sehingga mereka terlihat sangat reaktif terhadap perubahan lingkungan yang terjadi di sekelilingnya, memiliki perhatian yang lebih terhadap kekayaan. Berbagai karakteristik yang dimiliki oleh generasi milenial yang digambarkan diatas merupakan modal untuk mewujudkan birokrasi yang profesional untuk menghadapi tantangan



ke depan. Generasi ASN Milenial ini adalah modal besar untuk mewujudkan generasi Emas ASN menuju birokrasi kelas dunia yang diidamkan. Manajemen generasi ASN millenial sangat diperlukan untuk mewujudkan Pelayanan Publik Prima di Era Digital.

#### 4. *Triple Disruption*

Peradaban manusia, termasuk tata kelola sosial, ekonomi, dan politik, baik di tingkat lokal, nasional, maupun global tengah mengalami pergeseran besar akibat *Triple Disruption* (Megasifith Fisipol UGM, 2022). Begitu juga Aparatur Sipil Negara sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia idealnya menguasai literasi sehingga dapat menghadapi tantangan untuk masa depan yaitu *Triple Disruption*. Menurut Deputi bidang Sumber Daya Manusia Aparatur Kementerian PAN RB Alex Denni saat ini terdapat tiga tantangan dunia atau *Triple Disruption* yang harus dihadapi para ASN. *Triple disruption* tersebut adalah *Pandemic Disruption*, *Digital Disruption* (Revolusi Industri 4.0 menuju *Era Society 5.0*), dan *Millenial Disruption* (KemenPANRB RI, 2021). Oleh karena itu transformasi ASN yang berbasis digital adalah hal yang mutlak harus dilakukan untuk menghadapi disrupsi ini. Dibutuhkan transformasi struktural, kultural, dan digital serta memerlukan adaptasi kebijakan dan kompetensi baru, adopsi teknologi dan sistem yang *Agile*. Pemahaman atas *Triple Disruption* akan membawa perubahan dalam substansi pelayanan publik sebagai bagian dari adaptasi atas transformasi yang berlangsung. Di arena pelayanan publik, *Triple Disruption* akan menghadirkan tantangan-tantangan baru yang membutuhkan peran ASN Milenial terutama tantangan transformasi digital dalam Pelayanan Publik.

### **Peran ASN Milenial Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Kepegawaian Negara per Juni 2022 Kepala Lembaga Administrasi Negara menyatakan tentang jumlah ASN di seluruh Indonesia sebesar 3,9 juta orang. Yang menarik adalah komposisi ASN milenial sebesar 40% dari total tersebut. Ini artinya, dengan jumlah ASN Milenial sebanyak 40 % harus siap memenuhi tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan

publik yang berkualitas. Peran ASN Milenial dalam meningkatkan pelayanan publik di era digital antara lain :

### **1. Layanan yang ramah bagi masyarakat disabilitas**

Secara riilnya, masyarakat terutama penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik seringkali memperoleh stigma negatif dan perlakuan diskriminatif dalam pelayanan publik. Sejumlah layanan milik pemerintah daerah kurang pro terhadap kaum disabilitas. Dibuktikan dengan hasil survei Ombudsman RI tahun 2019. Pada tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Berturut-turut pada tingkat Kementerian sebesar 23,14%, Lembaga, 32,21%. Pemerintah Provinsi, 35,4%, Pemerintah Kabupaten, 55,09%, dan Pemerintah Kota, 56,12% yang sudah memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. (Muqovvah, 2020). Berdasarkan hasil Survei Ombudsman, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum memberikan pelayanan yang ramah kepada penyandang disabilitas. Ditambah lagi dengan sebagian besar layanan publik belum seluruhnya menyediakan sarana khusus seperti ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui.

Padahal masyarakat termasuk kaum disabilitas memperoleh hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik dari birokrat selaku pelayan masyarakat dan itu dijamin dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik berasaskan pada kesamaan hak, persamaan perlakuan serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat tertentu salah satunya yaitu kelompok penyandang disabilitas.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang ramah bagi masyarakat difabel, ASN Milenial dalam menjalankan perannya



dapat diawali dari memahami kriteria standar layanan mengingat adanya perbedaan pemberian layanan terhadap masyarakat umum dan masyarakat difabel. Selain itu, ASN Milenial harus lebih responsif dan paham akan kewajiban pemenuhan hak bagi disabilitas sehingga layanan yang inklusif bagi masyarakat disabilitas dapat terimplementasikan.

## 2. Layanan nol rupiah

Sudah menjadi sesuatu yang biasa, pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik masih terjadi di Indonesia. Tahun 2022, Ombudsman RI menangani kasus sebanyak 22.197 laporan dari jumlah laporan tersebut, menghasilkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan 8.292 dugaan maladministrasi. Dari 8.292 kasus ditemukan 115 kasus berupa permintaan imbalan, uang, barang dan jasa alias pungli. (Ombudsman RI, 2022). Berkaca dari laporan tahunan Ombudsman RI diharapkan dapat dijadikan motivasi bagi ASN Milenial untuk memberikan layanan nol rupiah atau tidak berbayar. Peran ASN Milenial dalam memberikan layanan tidak berbayar dimulai dari memiliki integritas dan komitmen guna memberikan layanan nol rupiah karena integritas ASN sangat erat hubungannya dengan ahlak kerja pegawai. Ahlak pegawai maksudnya setiap tingkah laku, tindakan yang dilakukan oleh ASN atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketika ASN Milenial mempunyai integritas tinggi maka tidak akan pernah berfikir untuk mendapatkan kepentingan material guna memperkaya diri sendiri akan tetapi mengutamakan kepentingan umum. Oleh karena itu, ASN Milenial utamanya harus melakukan evaluasi diri mulai dari peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan.

## 3. Transparansi informasi publik

Keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara. Maka dari itu, publik berhak memperoleh informasi apapun baik pelayanan publik, penggunaan anggaran dan pelaksanaan program pemerintah. Dengan adanya keterbukaan tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah serta menilai

kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Adanya keterbukaan publik dan transparansi dapat membentuk suatu *check and balance* dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi adalah penegakan hukum yang mantap dan pemberantasan praktik KKN.

Kontribusi ASN milenial dalam mewujudkan transparansi informasi publik yakni ada pemahaman bahwa transparansi informasi publik sangat penting agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi umum dan memiliki akses untuk terhubung dengan pihak-pihak yang terkait. Sehingga, ASN Milenial dapat gencar mensosialisasikan mengenai SPBE, cakupan layanan pemerintahan dilakukan secara komputerisasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga memberi peluang bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, partisipatif, inovatif, dan akuntabel. Melalui layanan berbasis elektronik tersebut, pada dasarnya telah mengundang publik untuk berpartisipasi dalam melakukan pengawasan terhadap aparatur pemerintah. Melalui pengawasan masyarakat tersebut diharapkan agar pejabat publik dan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan benar-benar dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Tidak hanya mensosialisasikan SPBE akan tetapi juga mengupload informasi apapun seperti pelayanan publik dan program pemerintah di website pemerintahan sehingga mudah diakses oleh masyarakat tanpa batas waktu dan tempat serta membuka call center dan whatsapp yang mudah dihubungi oleh masyarakat.

#### **4. Responsif dalam pengaduan**

Di era digital sekarang ini, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas semakin beragam otomatis laporan pengaduan masyarakat semakin meningkat dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, ASN Milenial yang notabennya gesit dan punya semangat tinggi harus memiliki kepekaan yang tinggi atas berbagai jenis pengaduan dari



masyarakat. Integritas tetap tercermin dalam berjalannya prosedur yang benar, maka masyarakat akan memiliki kemudahan akses dalam berbagai pengaduan.

## 5. Inovasi teknologi digital

Era globalisasi saat ini ditandai dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang cepat. Agar tidak tertinggal di era globalisasi, ASN Milenial dituntut untuk menciptakan inovasi dalam layanan publik guna meningkatkan kualitas layanan publik yang ditandai dengan layanan publik yang cepat, efektif dan efisien dari segi biaya maupun waktu. Inovasi sektor publik dapat berupa inovasi produk, layanan dan proses. Melalui inovasi lah dapat mengakselerasi kualitas layanan publik. Peran ASN milenial dalam inovasi yakni mampu memberikan kontribusi nyata bagi negara dan masyarakat melalui penciptaan ide-ide kreatif yang diwujudkan dalam bentuk inovasi berbasis teknologi digital untuk kemudian dapat diaplikasikan dalam hal meningkatkan layanan pada masyarakat. Agar ASN Milenial termotivasi untuk menciptakan sebuah inovasi sektor publik, pemerintah dapat menyelenggarakan kompetisi inovasi tidak hanya di tingkat pemerintah pusat tetapi juga di pemerintah daerah serta memberikan *reward* bagi ASN Milenial yang berhasil menciptakan sebuah inovasi.

## Tantangan ASN Milenial Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital

Beberapa tantangan ASN Milenial dalam meningkatkan pelayanan publik di era digital antara lain :

### 1. Praktik birokrasi yang berbelit dan lamban harus dipangkas

ASN milenial sangat erat berkaitan dengan Revolusi Industri 4.0, dimana revolusi ini menitikberatkan pola digitalisasi di semua aspek kehidupan manusia. Dengan demikian, ASN milenial dalam menjalankan pekerjaannya berharap di dukung oleh birokrasi yang fleksibel, adaptif dan tidak berbelit- belit baik dari segi prosedurnya maupun SOP sehingga memperlancar ASN milenial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Kepemimpinan

Sebagian besar, di instansi pemerintahan saat ini ditempati oleh Generasi X yang menerapkan gaya kepemimpinan cenderung otoriter. Disamping itu, struktur kepemimpinan organisasi juga terlalu rigid. Hal tersebut, jelas menghambat bawahan dalam menyampaikan idenya kepada pimpinan. Kondisi itu sangat kontras dengan karakter ASN milenial yang memiliki keinginan untuk berpartisipasi menyumbangkan ide cemerlangnya dalam pengambilan keputusan publik. Apabila ASN milenial kurang dilibatkan dalam pengambilan keputusan publik jelas menurunkan semangat kerja mereka dalam melayani masyarakat.

## 3. Minimnya jumlah pemimpin yang teladan

ASN milenial memerlukan seorang pemimpin yang teladan, menginspirasi serta penuh inovasi. Akan tetapi, fakta di lapangan karena masih terdapatnya KKN dalam birokrasi di Indonesia mengakibatkan sedikitnya jumlah pemimpin teladan. Karena mayoritas pemimpin dalam birokrasi menempati jabatan pemerintahan berdasarkan kedekatan dengan orang tertentu bahkan juga ada hasil jual beli jabatan. Dampaknya, yang menjadi pemimpin kurang inovatif dan minim prestasi. Sehingga, tidak bisa dijadikan contoh bagi ASN milenial. Terlebih lagi, dalam dunia birokrasi juga ada kesenjangan usia ASN generasi sebelumnya dengan ASN milenial bisa menjadi hambatan bagi ASN milenial untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Selain itu, juga ada pandangan negatif dari pemimpin lebih tua kepada ASN milenial yang cenderung menganggap bahwa mereka hanya bawahan yang masih muda dan belum memiliki pengalaman yang mumpuni sehingga ide- ide dari ASN milenial diabaikan.

## 4. Disiplin ASN yang masih rendah

Dalam instansi pemerintahan sering ditemui banyak ASN yang berpergian di luar kantor saat jam kerja, kemudian ada ASN yang datang terlambat dan tidak apel serta pulang sebelum waktunya. Hal itu menunjukkan disiplin ASN masih rendah sekaligus mencerminkan budaya kerja yang buruk. Bagi ASN milenial, budaya kerja yang buruk



menjadi penghambat dalam menumbuhkan semangat kerja dan bisa merusak mindset. Budaya kerja birokrasi yang buruk menyebabkan ASN milenial nantinya akan mengikuti pola kerja ASN sebelumnya yang telah menerapkan cara kerja yang buruk karena terpengaruh dengan lingkungan.

#### 5. Masih terdapatnya ASN yang bekerja tidak sesuai SOP

SOP dalam birokrasi sangat penting karena menjadi pedoman bagi ASN untuk menjalankan tugasnya serta melalui SOP lah dapat menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas organisasi dan pelayanan publik. Selain itu, SOP memberikan kepastian hukum bagi ASN dalam pelaksanaan tupoksi. Akan tetapi, masih ditemukan pelanggaran SOP di instansi pemerintahan ditunjukkan dengan ASN belum memahami peraturan. Sehingga, berdampak pada kurang maksimalnya dalam melayani masyarakat. Hal itu menjadi tantangan tersendiri bagi ASN milenial karena ASN milenial selain dituntut harus mahir dalam menggunakan teknologi digital juga berkewajiban memahami secara detail substansi SOP dengan demikian dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya pada masyarakat umum namun juga penyandang disabilitas.

### KESIMPULAN

Di era digital sekarang ini, ditandai dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat sehingga memberikan pengaruh pada berkembangnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Agar dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat tidak dapat terlepas dari peran ASN milenial. Melalui ASN milenial dapat memberikan pelayanan publik yang *excellent* karena ASN milenial dikenal dengan punya semangat tinggi dan ide- ide kreatif. Peran ASN milenial dalam mengakselerasi layanan publik era digital antara lain layanan ramah disabilitas, pelayanan publik nol rupiah, transparansi informasi publik, rensponsif dalam pengaduan dan inovasi teknologi digital.

## REFERENCES

- Dewi, N. M. (2021, Maret 31). Excellent Service Bagian Tugas dan Fungsi ASN. Retrieved from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jabar/baca-artikel/13821/Excellent-Service-Bagian-Tugas-dan-Fungsi-ASN.html>
- LAN RI. (2022). *Kepala LAN : ASN Milenial Disiapkan Menjadi Pemimpin Masa Kini dan Masa Depan*. Jakarta: LAN RI. Retrieved from <https://lan.go.id/?p=11644>
- Muqovvah, S. A. (2020, April 23). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>
- Ombudsman RI. (2021- 2022). *Laporan Tahunan Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI. Retrieved from [https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4](https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan 2022*. Jakarta: Ombudsman RI. Retrieved from [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20230331\\_151307.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf)
- Ombudsman RI. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Jakarta: Ombudsman RI. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014. (2015). *Aparatur Sipil Negara*. Bandung: Citra Umbara.







# **ARCHIVES AND POLICY 5.0: TANTANGAN DAN PELUANG DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**Dito Anurogo**

Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Taipei Medical University, Taiwan

Email: [dito.anurogo@med.unismuh.ac.id](mailto:dito.anurogo@med.unismuh.ac.id) dan [d151109004@tmu.edu.tw](mailto:d151109004@tmu.edu.tw)

## **ABSTRAK**

Archives and Policy 5.0 adalah konsep pengelolaan arsip dan kebijakan publik yang memanfaatkan teknologi digital. Digitalisasi memberikan peluang baru dalam pelayanan dan kebijakan publik, namun juga menimbulkan tantangan yang harus diatasi. Tulisan ini membahas tantangan dan peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik, peran arsip dalam mendukung Kebijakan 5.0, tantangan yang dihadapi lembaga arsip dalam era digitalisasi, solusi dan implementasi pengelolaan arsip digital, serta temuan dan diskusi terkait dengan penggunaan big data dan analisis data, teknologi blockchain, peningkatan keterampilan sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi digital yang tepat. Tulisan ini menekankan perlunya mengatasi tantangan digitalisasi untuk memastikan keberhasilan implementasi dan meningkatkan kualitas layanan dan kebijakan publik di Indonesia.

**Kata Kunci:** Archives and Policy 5.0, digitalisasi, pelayanan publik, kebijakan publik, lembaga arsip, big data, analisis data, teknologi blockchain, keterampilan sumber daya manusia, keamanan data.



## PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan ini membahas tentang Archives and Policy 5.0 sebagai konsep pengelolaan arsip dan kebijakan publik dengan memanfaatkan teknologi digital; mencakup rumusan masalah tentang tantangan dan peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik, tujuan penulisan esai, serta kontribusi tulisan. Pendahuluan ini menekankan pentingnya arsip dan kebijakan publik dalam era digitalisasi, serta upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi tantangan digitalisasi.

### 1. Latar Belakang

Archives and Policy 5.0 adalah sebuah konsep yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital dalam pengelolaan arsip dan kebijakan publik. Konsep ini dihadapkan pada tantangan dan peluang yang terkait dengan digitalisasi layanan dan kebijakan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan semakin meluas. Begitu pula dalam pengelolaan arsip dan kebijakan publik. Digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam cara kita mengakses, menyimpan, dan memanfaatkan informasi.

Namun, digitalisasi juga membawa tantangan baru, terutama terkait dengan pengamanan data dan privasi. Hal ini menjadi perhatian utama dalam implementasi Archives and Policy 5.0. Selain itu, digitalisasi juga membutuhkan kompetensi dan keahlian khusus dalam pengelolaan arsip dan kebijakan publik.

Meskipun demikian, digitalisasi juga membuka peluang besar dalam pengembangan layanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Dengan digitalisasi, pelayanan publik dapat diakses lebih mudah dan cepat oleh masyarakat, sementara kebijakan publik dapat dihasilkan dengan lebih akurat dan tepat sasaran.

Oleh karena itu, Archives and Policy 5.0 memerlukan upaya yang komprehensif dalam pengembangan teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa digitalisasi dalam pengelolaan arsip dan kebijakan publik dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

## 2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam sebuah esai karena memberikan gambaran kepada pembaca mengenai topik yang dibahas. Oleh karena itu, dalam esai dengan topik “Archives and Policy 5.0: Tantangan dan Peluang Digitalisasi Pelayanan dan Kebijakan Publik”, rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik di era Archives and Policy 5.0?
- b. Bagaimana peluang digitalisasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta kebijakan publik di era Archives and Policy 5.0?
- c. Bagaimana peran arsiparis dalam mendukung proses digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik di era Archives and Policy 5.0?
- d. Apa dampak dari digitalisasi terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan dan kebijakan publik di era Archives and Policy 5.0?
- e. Bagaimana strategi pengelolaan data arsip dalam era Archives and Policy 5.0 untuk memastikan keamanan dan privasi informasi yang dihasilkan?

## 3. Tujuan

Tujuan dari penulisan esai ini adalah untuk membahas tantangan dan peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik terkait arsip dan kebijakan publik 5.0. Esai ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana digitalisasi dapat memengaruhi sistem arsip dan kebijakan publik, dan juga untuk memberikan pandangan tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik.

Selain itu, tujuan dari penulisan esai ini adalah untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya arsip dan kebijakan publik dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta pentingnya integrasi teknologi digital dalam pelayanan publik untuk



meningkatkan kualitas layanan dan responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam esai ini, penulis juga bertujuan untuk menginspirasi para pembaca untuk terus berinovasi dalam mengembangkan sistem arsip dan kebijakan publik dengan memanfaatkan teknologi digital, sehingga dapat mempercepat transformasi digital di sektor pelayanan publik dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

#### 4. Kontribusi Tulisan

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang pesat, arsip dan kebijakan publik memegang peranan penting dalam pelayanan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, arsip dan kebijakan publik harus dapat beradaptasi dan mengikuti tren digitalisasi yang ada. Oleh karena itu, penulis berupaya untuk memberikan kontribusi dalam bentuk tulisan dengan tema “Archives and Policy 5.0: Tantangan dan Peluang Digitalisasi Pelayanan dan Kebijakan Publik”.

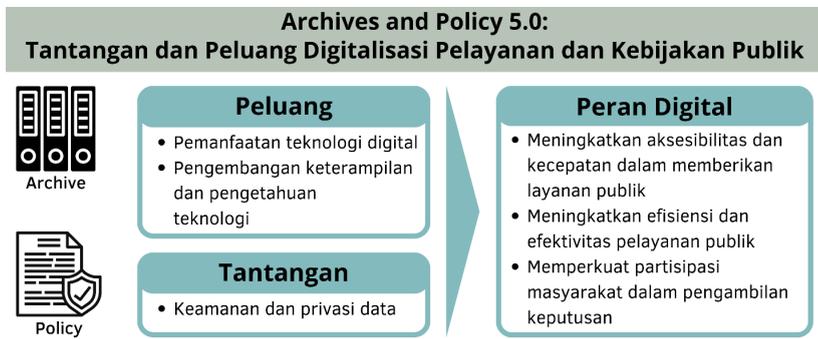
Tulisan ini membahas tantangan dan peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik dengan menggunakan konsep Archives and Policy 5.0. Konsep ini merujuk pada inovasi dalam arsip dan kebijakan publik dengan menggunakan teknologi digital dan data analytics. Tulisan ini juga membahas peran penting arsip dan kebijakan publik dalam pelayanan masyarakat dan upaya yang dilakukan dalam menghadapi tantangan digitalisasi.

Dalam tulisan ini, penulis mencoba untuk memberikan pemahaman tentang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik serta dampaknya bagi masyarakat. Digitalisasi dapat memberikan manfaat yang besar dalam mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan transparansi dalam kebijakan publik. Namun, digitalisasi juga memberikan tantangan, seperti keamanan data, pengelolaan arsip yang efektif, dan peningkatan keterampilan sumber daya manusia.

Tulisan ini juga membahas beberapa peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik, seperti penggunaan big data dan analisis data untuk meningkatkan kebijakan publik, dan penggunaan teknologi blockchain untuk meningkatkan keamanan

data. Dalam menghadapi tantangan digitalisasi, tulisan ini juga membahas beberapa upaya yang dapat dilakukan, seperti peningkatan keterampilan sumber daya manusia dan pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif.

Manuskrip ini menekankan pentingnya arsip dan kebijakan publik dalam era digitalisasi, serta tantangan dan peluang yang harus dihadapi. Digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat, namun juga memberikan tantangan yang harus diatasi. Oleh karena itu, peran arsip dan kebijakan publik dalam menghadapi tantangan digitalisasi menjadi semakin penting dan harus terus dikembangkan secara inovatif.



*Ilustrasi Archives and Policy 5.0  
(Design oleh: Nur Rahmah Awaliah, S.Ked.)*

## **TANTANGAN DAN PELUANG DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

Digitalisasi memberikan peluang baru dalam pelayanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien, namun juga menimbulkan tantangan yang harus diatasi. Pengelolaan arsip dalam bentuk digital perlu dilakukan dengan baik dan optimal dengan memperhatikan aspek keamanan data dan privasi masyarakat. Upaya pengembangan teknologi dan inovasi dalam pelayanan dan kebijakan publik juga perlu ditingkatkan untuk memanfaatkan peluang baru yang diberikan oleh digitalisasi. Dengan



upaya yang tepat, digitalisasi dapat memberikan manfaat yang besar bagi pelayanan dan kebijakan publik serta masyarakat secara keseluruhan.

## **1. Perubahan dalam Pengelolaan dan Pemanfaatan Arsip di Era Digital**

Pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang efektif dan efisien sangat penting dalam pelayanan dan kebijakan publik [1]. Arsip yang disimpan dengan baik dapat memudahkan proses pengambilan keputusan dan memastikan akuntabilitas dalam pelayanan publik [2]. Namun, dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, digitalisasi arsip menjadi tantangan dan peluang yang harus dihadapi oleh pelayanan dan kebijakan publik di era Archives and Policy 5.0.

Tantangan digitalisasi dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip terletak pada keamanan dan pengelolaan data yang efektif [3]. Data yang disimpan secara digital dapat menjadi sasaran serangan siber dan kehilangan data dapat merugikan pelayanan publik dan kebijakan publik [4]. Selain itu, pengelolaan data yang efektif juga menjadi tantangan karena pengelolaan arsip dalam bentuk digital memerlukan keterampilan dan pengetahuan teknologi yang khusus.

Namun, digitalisasi arsip juga memberikan peluang yang besar dalam pelayanan dan kebijakan publik. Pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip [3]. Penggunaan teknologi analisis data dapat membantu pelayanan dan kebijakan publik dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan efektif [5]. Selain itu, digitalisasi juga dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan [6].

Untuk mengatasi tantangan digitalisasi dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip, diperlukan upaya yang sistematis dan inovatif. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan efektif [7]. Selain itu, pengembangan sistem keamanan data yang terintegrasi juga menjadi penting agar keamanan data dapat terjamin dengan baik [8].

Upaya pengembangan pemanfaatan arsip dalam bentuk digital juga perlu dilakukan secara terus-menerus. Pengembangan teknologi analisis data dan kecerdasan buatan dapat menjadi peluang untuk meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dalam pelayanan dan kebijakan publik [9]. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan juga perlu ditingkatkan dengan pemanfaatan teknologi digital yang tepat [10].

Pengelolaan dan pemanfaatan arsip dalam era digital memberikan tantangan dan peluang yang besar bagi pelayanan dan kebijakan publik [11]. Diperlukan upaya yang terus-menerus dalam mengatasi tantangan digitalisasi dan memanfaatkan peluang digitalisasi dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip [12]. Pengelolaan arsip dalam bentuk digital perlu dilakukan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan keamanan data dan pengelolaan data yang baik [13]. Pengembangan teknologi dan keterampilan pegawai pelayanan dan kebijakan publik juga menjadi penting agar pengelolaan dan pemanfaatan arsip dapat dilakukan dengan baik dan optimal [14]. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga dapat ditingkatkan dengan menggunakan teknologi digital yang tepat.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip, pelayanan dan kebijakan publik harus dapat beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan digitalisasi arsip, pelayanan dan kebijakan publik dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat [5].

Namun, digitalisasi arsip juga harus dilakukan dengan berhati-hati dan memperhatikan aspek keamanan dan privasi data [15]. Keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik juga menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal [16].

Dalam rangka memanfaatkan potensi digitalisasi arsip secara optimal, pelayanan dan kebijakan publik perlu melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait, seperti lembaga pengelola arsip dan perusahaan teknologi [17]. Dengan demikian, pengelolaan dan



pemanfaatan arsip dalam era digital dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta memberikan manfaat bagi masyarakat.

Jelaslah bahwa digitalisasi arsip memberikan tantangan dan peluang yang besar bagi pelayanan dan kebijakan publik [18]. Untuk mengatasi tantangan digitalisasi dan memanfaatkan peluang digitalisasi, diperlukan upaya yang terus-menerus dalam pengembangan teknologi, peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik, serta kerjasama dengan pihak terkait [19]. Dengan demikian, pengelolaan dan pemanfaatan arsip dalam era digital dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat [20].

## **2. Peluang Baru dalam Pelayanan dan Kebijakan Publik yang Lebih Efektif dan Efisien**

Digitalisasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pelayanan dan kebijakan publik. Era Archives and Policy 5.0 menuntut lembaga pelayanan dan kebijakan publik untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat. Digitalisasi memberikan peluang baru dalam pelayanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien, namun juga menimbulkan tantangan yang perlu diatasi [21].

Salah satu peluang digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau [22]. Contohnya, pemerintah dapat memanfaatkan platform digital untuk memberikan layanan publik seperti pengurusan izin, pembayaran pajak, hingga pelayanan kesehatan dan pendidikan. Dengan menggunakan teknologi digital, layanan publik dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah dan efektif.

Selain itu, [19]. Dengan memanfaatkan data dan teknologi analisis data, pelayanan dan kebijakan publik dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan efektif. Data dapat digunakan untuk memahami kebutuhan dan masalah masyarakat, dan merancang kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien.

Namun, digitalisasi juga menimbulkan tantangan bagi pelayanan dan kebijakan publik. Salah satu tantangan adalah keamanan data dan privasi masyarakat [23]. Data yang disimpan dalam bentuk digital dapat menjadi target serangan siber, sehingga perlu adanya upaya perlindungan data yang baik [24]. Selain itu, digitalisasi juga menimbulkan tantangan dalam pengelolaan arsip yang efektif dan efisien.

Untuk mengatasi tantangan digitalisasi dan memanfaatkan peluang baru dalam pelayanan dan kebijakan publik, diperlukan upaya yang terus-menerus. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal. Selain itu, pengembangan sistem keamanan data dan perlindungan privasi masyarakat juga perlu menjadi fokus utama.

Upaya pengembangan teknologi dan inovasi dalam pelayanan dan kebijakan publik juga perlu dilakukan secara berkelanjutan. Penggunaan teknologi analisis data dan kecerdasan buatan dapat menjadi peluang untuk meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dalam pelayanan dan kebijakan publik. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan juga dapat ditingkatkan dengan menggunakan teknologi digital yang tepat.

Dalam kesimpulan, digitalisasi memberikan peluang baru dalam pelayanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Namun, digitalisasi juga menimbulkan tantangan yang harus diatasi secara berkelanjutan. Pemerintah harus dapat menghadapi tantangan digitalisasi dengan upaya yang sistematis dan inovatif dalam pengelolaan arsip, perlindungan data, dan pengembangan teknologi untuk pelayanan dan kebijakan publik yang lebih baik.

Pengelolaan arsip dalam bentuk digital perlu dilakukan dengan baik dan optimal dengan memperhatikan aspek keamanan data dan privasi masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan teknologi yang cukup pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan secara efektif dan efisien.



Upaya pengembangan teknologi dan inovasi dalam pelayanan dan kebijakan publik juga perlu ditingkatkan untuk memanfaatkan peluang baru yang diberikan oleh digitalisasi. Penggunaan teknologi analisis data dan kecerdasan buatan dapat menjadi peluang untuk meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dalam pelayanan dan kebijakan publik. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan juga perlu ditingkatkan dengan menggunakan teknologi digital yang tepat.

Dalam rangka memanfaatkan potensi digitalisasi secara optimal, pemerintah perlu melibatkan seluruh pihak terkait seperti lembaga pengelola arsip dan perusahaan teknologi. Dengan demikian, digitalisasi dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta memberikan manfaat bagi masyarakat.

Dalam kesimpulannya, digitalisasi memberikan peluang baru dalam pelayanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Namun, digitalisasi juga menimbulkan tantangan yang perlu diatasi dengan upaya yang sistematis dan inovatif dalam pengelolaan arsip, perlindungan data, dan pengembangan teknologi. Dengan upaya yang tepat, digitalisasi dapat memberikan manfaat yang besar bagi pelayanan dan kebijakan publik serta masyarakat secara keseluruhan.

## **PERAN ARSIP DALAM MENDUKUNG KEBIJAKAN PUBLIK**

### **5.0**

*Archives and Policy 5.0* merupakan era di mana digitalisasi merupakan faktor kunci dalam mengembangkan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Konsep Kebijakan 5.0 berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Penggunaan data dan analitik data, serta peningkatan keterampilan dan pengetahuan digital dari pegawai layanan publik, juga merupakan elemen penting dari Kebijakan 5.0. Namun, digitalisasi juga menimbulkan tantangan seperti keamanan dan privasi data. Untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan digital, meningkatkan perlindungan dan keamanan data, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, kontribusi teoritis memainkan

peran penting dalam mendukung pengembangan kebijakan publik yang efektif. Teori-teori tentang inovasi, partisipasi publik, pengelolaan informasi, keamanan siber, dan manajemen risiko dapat membantu pemerintah memahami tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh digitalisasi.

## 1. Konsep Kebijakan Publik 5.0

Archives and Policy 5.0 adalah era di mana digitalisasi menjadi faktor utama dalam pengembangan kebijakan publik. Era ini menghadirkan tantangan dan peluang baru bagi pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Konsep Kebijakan Publik 5.0 mengacu pada pembuatan kebijakan publik yang berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Salah satu tujuan utama Kebijakan Publik 5.0 adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah cara pemerintah memberikan layanan publik kepada masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan dalam memberikan layanan publik, serta untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan.

Konsep Kebijakan Publik 5.0 juga berfokus pada penggunaan data dan teknologi analisis data dalam pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan publik. Dengan memanfaatkan data dan teknologi analisis data, pelayanan dan kebijakan publik dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan efektif. Data dapat digunakan untuk memahami kebutuhan dan masalah masyarakat, dan merancang kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien.

Selain itu, Kebijakan Publik 5.0 juga mengacu pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik. Pegawai pelayanan dan kebijakan publik perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup tentang teknologi informasi dan komunikasi agar dapat mengelola data dan pemanfaatannya secara efektif dan efisien.

Namun, konsep Kebijakan Publik 5.0 juga menimbulkan tantangan bagi pemerintah. Salah satu tantangan utama adalah



keamanan data dan privasi masyarakat. Data yang disimpan dalam bentuk digital dapat menjadi target serangan siber, sehingga perlu adanya upaya perlindungan data yang baik.

Untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang digitalisasi dalam pengembangan kebijakan publik, diperlukan upaya yang terus-menerus. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal. Selain itu, perlindungan data dan pengembangan sistem keamanan data juga perlu menjadi fokus utama.

Konsep Kebijakan Publik 5.0 menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor penting dalam pengembangan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Namun, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga menimbulkan tantangan dan risiko yang perlu diatasi secara berkelanjutan. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik menjadi kunci dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan dan kebijakan publik. Pemerintah juga harus mengembangkan sistem keamanan data dan perlindungan privasi masyarakat yang baik agar data dapat disimpan dan digunakan dengan aman.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan juga perlu ditingkatkan dengan menggunakan teknologi digital yang tepat. Hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengambilan keputusan serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan publik.

Jelaslah bahwa konsep Kebijakan Publik 5.0 menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan peluang baru bagi pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Namun, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga menimbulkan tantangan dan risiko yang harus diatasi dengan upaya yang sistematis dan inovatif. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik, pengembangan sistem keamanan data, serta partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan

menjadi kunci dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan dan kebijakan publik.

## **2. Peran Teknologi Digital sebagai Kunci Utama dalam Pelayanan Publik**

Teknologi digital menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Dalam era Archives and Policy 5.0, digitalisasi menjadi kunci utama dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Peran teknologi digital sebagai kunci utama dalam pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek.

Pertama, teknologi digital dapat meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Pemerintah dapat menggunakan platform digital untuk memberikan layanan publik seperti pengurusan izin, pembayaran pajak, hingga pelayanan kesehatan dan pendidikan. Dengan menggunakan teknologi digital, layanan publik dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah dan efektif.

Kedua, teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi digital dapat mempercepat proses pengolahan data dan memudahkan pengambilan keputusan. Data dapat digunakan untuk memahami kebutuhan dan masalah masyarakat, dan merancang kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan dengan memperlihatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Ketiga, teknologi digital dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi penting agar kebijakan publik yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Teknologi digital dapat menjadi sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dengan memberikan akses yang lebih mudah dan transparan.

Namun, penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik juga menimbulkan tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keamanan data dan privasi masyarakat. Data yang disimpan dalam



bentuk digital dapat menjadi target serangan siber, sehingga perlu adanya upaya perlindungan data yang baik. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memiliki akses atau keterampilan untuk menggunakan teknologi digital, sehingga pemerintah perlu melakukan upaya untuk mengurangi kesenjangan digital.

Dalam rangka mengoptimalkan peran teknologi digital dalam pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan upaya yang terus-menerus. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal. Selain itu, perlindungan data dan pengembangan sistem keamanan data juga perlu menjadi fokus utama.

Jadi, teknologi digital berperan penting dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Namun, penggunaan teknologi digital juga menimbulkan tantangan dan risiko yang harus diatasi dengan upaya yang sistematis dan inovatif. Pemerintah perlu melakukan upaya yang terus-menerus dalam mengatasi tantangan digitalisasi dan memanfaatkan peluang digitalisasi dalam pelayanan publik. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal. Perlindungan data dan pengembangan sistem keamanan data juga perlu menjadi fokus utama dalam penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik.

Di era Archives and Policy 5.0, digitalisasi menjadi kunci utama dalam pengembangan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Peran teknologi digital dalam pengembangan kebijakan publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Namun, penggunaan teknologi digital juga menimbulkan tantangan yang harus diatasi secara berkelanjutan, seperti keamanan data dan privasi masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terus-menerus dalam mengatasi tantangan digitalisasi dan memanfaatkan peluang

digitalisasi dalam pengembangan kebijakan publik. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal. Perlindungan data dan pengembangan sistem keamanan data juga perlu menjadi fokus utama dalam penggunaan teknologi digital dalam pengembangan kebijakan publik.

Jelaslah bahwa peran teknologi digital dalam pelayanan dan kebijakan publik sangat penting untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal. Namun, tantangan dan risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi digital juga harus diatasi dengan upaya yang sistematis dan inovatif. Pemerintah perlu melakukan upaya yang terus-menerus dalam mengatasi tantangan digitalisasi dan memanfaatkan peluang digitalisasi secara maksimal. Dengan demikian, penggunaan teknologi digital dapat memberikan manfaat yang besar bagi pelayanan dan kebijakan publik serta masyarakat secara keseluruhan.

### **3. Kontribusi Teoretis dalam Mendukung Kebijakan Publik 5.0**

Dalam era Archives and Policy 5.0, kontribusi teoretis menjadi penting dalam mendukung pengembangan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Kontribusi teoretis dapat membantu pemerintah dalam memahami berbagai aspek terkait dengan digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Beberapa kontribusi teoretis yang dapat mendukung pengembangan kebijakan publik 5.0 adalah sebagai berikut.

Pertama, teori inovasi dapat membantu pemerintah dalam memahami bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat diterapkan dalam pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Teori inovasi dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana penerapan teknologi dapat mengubah cara pemerintah memberikan pelayanan publik serta mempercepat pengambilan keputusan.

Kedua, teori partisipasi publik dapat membantu pemerintah dalam memahami bagaimana masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik melalui teknologi digital. Teori partisipasi publik dapat membantu pemerintah dalam merancang



mekanisme partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik secara lebih efektif dan efisien.

Ketiga, teori manajemen informasi dapat membantu pemerintah dalam mengelola arsip digital dengan lebih baik. Teori manajemen informasi dapat membantu pemerintah dalam memahami bagaimana arsip digital dapat dikelola dengan baik, termasuk dalam hal keamanan data dan pengelolaan data yang efektif.

Keempat, teori keamanan siber dapat membantu pemerintah dalam memahami dan mengatasi tantangan keamanan yang terkait dengan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan dan kebijakan publik. Teori keamanan siber dapat membantu pemerintah dalam mengembangkan sistem keamanan data yang baik dan mencegah serangan siber yang dapat membahayakan data dan privasi masyarakat.

Kelima, teori manajemen risiko dapat membantu pemerintah dalam mengelola risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan dan kebijakan publik. Teori manajemen risiko dapat membantu pemerintah dalam memahami dan mengatasi risiko yang dapat terjadi dalam pengelolaan arsip digital dan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik.

Dalam kesimpulannya, kontribusi teoretis memainkan peran penting dalam mendukung pengembangan kebijakan publik 5.0 yang efektif dan efisien. Teori inovasi, partisipasi publik, manajemen informasi, keamanan siber, dan manajemen risiko dapat membantu pemerintah dalam memahami dan mengatasi tantangan serta memanfaatkan peluang dalam penggunaan teknologi digital dalam pelayanan dan kebijakan publik. Dalam mengembangkan kebijakan publik 5.0, peran teori sangat penting untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi digital dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Kontribusi teoretis juga dapat membantu pemerintah dalam mengelola risiko dan tantangan yang terkait dengan penggunaan teknologi digital, seperti keamanan data dan privasi masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah perlu mempertimbangkan kontribusi teoretis dalam pengembangan kebijakan publik 5.0. Pemerintah harus memastikan bahwa penggunaan teknologi digital dilakukan

secara efektif dan efisien dengan memperhatikan keamanan data dan pengelolaan data yang baik. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknologi pada pegawai pelayanan dan kebijakan publik juga menjadi penting agar pengelolaan arsip dalam bentuk digital dapat dilakukan dengan baik dan optimal.

Dalam era Archives and Policy 5.0, kontribusi teoretis menjadi faktor penting dalam mendukung pengembangan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Dengan memperhatikan kontribusi teoretis, pemerintah dapat mengembangkan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien dalam pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Dengan demikian, penggunaan teknologi digital dapat memberikan manfaat yang besar bagi pelayanan publik dan masyarakat secara keseluruhan.

## **TANTANGAN DAN HAMBATAN YANG DIHADAPI LEMBAGA ARSIP DALAM ERA DIGITALISASI**

Lembaga arsip dihadapkan pada beberapa tantangan dalam era digitalisasi, seperti keamanan data dan kemampuan mengelola data yang besar dan kompleks. Keamanan data menjadi masalah utama karena data digital lebih rentan dicuri atau diretas daripada data fisik. Lembaga arsip harus memperhatikan faktor keamanan perangkat keras dan lunak, jaringan komputer, dan pengelolaan hak akses. Dalam perlindungan data pribadi, lembaga arsip harus mematuhi kebijakan perlindungan data pribadi untuk melindungi hak privasi dan keamanan individu dan organisasi. Interoperabilitas antar sistem menjadi penting dalam era digitalisasi, tetapi masih dihadapi oleh banyak tantangan, seperti standar dan format data yang berbeda-beda serta masalah keamanan dan privasi data. Dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang digitalisasi, lembaga arsip harus memanfaatkan teknologi dengan bijak dan memastikan keamanan data yang memadai.

### **1. Masalah Keamanan Data**

Pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data merupakan tiga hal penting dalam pengelolaan arsip. Dalam era digitalisasi, lembaga arsip dihadapkan pada tantangan baru dalam hal keamanan data. Meskipun teknologi digital memberikan kemudahan dalam



pengelolaan arsip, namun keamanan data menjadi salah satu masalah yang harus dihadapi oleh lembaga arsip.

Salah satu tantangan utama dalam era digitalisasi adalah keamanan data. Data digital memiliki risiko yang lebih tinggi untuk dicuri atau diretas daripada data fisik. Seiring dengan berkembangnya teknologi, kejahatan cyber semakin canggih dan sulit dideteksi. Oleh karena itu, keamanan data harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan arsip digital.

Lembaga arsip harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keamanan data mereka. Faktor-faktor tersebut meliputi keamanan perangkat keras dan lunak, jaringan komputer, dan pengelolaan hak akses. Jika lembaga arsip tidak menerapkan sistem keamanan yang memadai, data arsip dapat mudah diretas atau hilang.

Selain itu, lembaga arsip juga harus mempertimbangkan aspek hukum dalam pengelolaan arsip digital. Undang-undang perlindungan data harus dipatuhi oleh lembaga arsip untuk mencegah kebocoran atau penggunaan data secara tidak sah. Hal ini menjadi semakin penting karena lembaga arsip bertanggung jawab atas data yang mereka simpan dan proses.

Tantangan lain yang dihadapi oleh lembaga arsip dalam era digitalisasi adalah kemampuan untuk mengelola data yang besar dan kompleks. Data digital yang berkembang sangat cepat dan dalam jumlah besar memerlukan alat dan sistem manajemen data yang canggih. Tanpa sistem manajemen data yang memadai, lembaga arsip dapat kehilangan data penting dan mengalami kesulitan dalam melakukan proses arsip yang diperlukan.

Dalam menghadapi tantangan dan hambatan dalam era digitalisasi, lembaga arsip harus mampu mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi pengelolaan arsip. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor keamanan dalam teknologi dan sistem manajemen data, serta mematuhi aspek hukum yang terkait dengan pengelolaan data.

Selain itu, lembaga arsip juga harus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan staf dalam bidang teknologi dan pengelolaan data. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf,

lembaga arsip dapat lebih efektif dalam mengelola arsip digital dan menghadapi tantangan yang muncul.

Lembaga arsip dalam era digitalisasi dihadapkan pada berbagai tantangan dalam pengelolaan arsip. Salah satu tantangan utama adalah keamanan data, yang dapat mempengaruhi integritas dan keandalan arsip digital. Oleh karena itu, lembaga arsip harus memperhatikan faktor keamanan dalam teknologi dan sistem manajemen data, serta mematuhi aspek hukum yang terkait dengan pengelolaan data. Selain itu, lembaga arsip juga harus terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan staf dalam pengelolaan data dan teknologi untuk dapat menghadapi tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik.

Namun, di balik tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh lembaga arsip dalam era digitalisasi, terdapat peluang dan manfaat yang signifikan. Digitalisasi memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap arsip, sehingga mempermudah kegiatan penelitian dan pemeliharaan arsip. Dalam hal pelayanan publik, digitalisasi memungkinkan penyediaan layanan arsip yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

Di era digitalisasi, lembaga arsip harus mampu memanfaatkan teknologi dengan bijak dan memastikan keamanan data yang memadai. Pelatihan dan pengembangan keterampilan staf serta peningkatan kesadaran tentang aspek keamanan data harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan arsip digital. Dengan menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang digitalisasi, lembaga arsip dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kebijakan publik, serta menjaga integritas dan keandalan arsip untuk generasi yang akan datang.

## 2. Kebijakan Perlindungan Data Pribadi

*Dalam era digitalisasi, perlindungan data pribadi menjadi semakin penting. Oleh karena itu, kebijakan perlindungan data pribadi harus diterapkan untuk melindungi hak privasi dan keamanan individu dan organisasi. Meskipun ada beberapa tantangan dalam perlindungan data pribadi, digitalisasi juga membuka peluang untuk meningkatkan perlindungan*



*data pribadi melalui penggunaan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan data pribadi serta pengembangan sistem perlindungan data pribadi yang lebih efektif dan terintegrasi.*

Dalam era digitalisasi saat ini, data pribadi merupakan aset yang sangat penting bagi individu dan organisasi. Data pribadi mencakup informasi seperti nama, alamat, nomor telepon, alamat email, nomor identitas, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, kebijakan perlindungan data pribadi perlu diterapkan untuk melindungi hak privasi dan keamanan individu dan organisasi yang terkait dengan pengumpulan, pengolahan, dan penggunaan data pribadi.

Kebijakan perlindungan data pribadi adalah kebijakan yang bertujuan untuk melindungi data pribadi individu dari pengumpulan, pengolahan, dan penggunaan yang tidak sah atau tidak etis. Kebijakan ini mengatur tentang bagaimana data pribadi harus diperlakukan, termasuk hak individu atas data pribadi mereka, kewajiban organisasi yang mengumpulkan dan mengolah data pribadi, serta sanksi bagi organisasi yang melanggar kebijakan ini.

Di Indonesia, kebijakan perlindungan data pribadi diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

UU ITE menetapkan bahwa setiap orang yang mengumpulkan, memproses, dan menggunakan data pribadi wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi tersebut. Selain itu, setiap individu berhak atas perlindungan atas data pribadi mereka yang dikumpulkan, diproses, dan digunakan oleh orang lain. Sementara itu, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 lebih detail mengatur mengenai hak dan kewajiban dalam perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik.

Tantangan Perlindungan Data Pribadi dalam Era Digitalisasi

Dalam era digitalisasi, pengumpulan, pengolahan, dan penggunaan data pribadi menjadi semakin mudah dan cepat. Namun, semakin mudahnya akses terhadap data pribadi juga berarti semakin besar risiko kebocoran data atau penyalahgunaan data pribadi. Oleh

karena itu, tantangan perlindungan data pribadi dalam era digitalisasi adalah bagaimana mengelola dan melindungi data pribadi dengan baik dan efektif.

Selain itu, tantangan lainnya adalah bagaimana membangun kesadaran dan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya perlindungan data pribadi. Banyak orang masih kurang memahami tentang pentingnya perlindungan data pribadi dan bagaimana cara melindungi data pribadi mereka sendiri.

#### Peluang Perlindungan Data Pribadi dalam Era Digitalisasi

Di sisi lain, digitalisasi juga membuka peluang untuk meningkatkan perlindungan data pribadi. Salah satu peluang tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan data pribadi. Contohnya adalah dengan menggunakan teknologi enkripsi data atau tokenisasi data untuk melindungi data pribadi saat disimpan dan diproses di dalam sistem. Teknologi ini akan membuat data pribadi tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

Selain itu, digitalisasi juga membuka peluang untuk mengembangkan sistem perlindungan data pribadi yang lebih efektif dan terintegrasi. Misalnya dengan membangun sistem yang memungkinkan individu untuk mengontrol data pribadi mereka sendiri dan memberikan izin khusus untuk orang lain yang ingin mengakses data tersebut.

Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan terciptanya sistem pelaporan pelanggaran data pribadi yang lebih efektif dan cepat. Dalam sistem ini, individu atau organisasi dapat melaporkan pelanggaran data pribadi secara langsung ke otoritas yang berwenang, sehingga tindakan yang tepat dapat segera diambil.

### 3. Masalah Interoperabilitas Antar Sistem

*Interoperabilitas antar sistem menjadi sangat penting dalam era digitalisasi, khususnya dalam konteks pelayanan dan kebijakan publik. Namun, masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam mencapai interoperabilitas antar sistem yang baik, seperti masalah standar dan format data yang berbeda-beda, serta masalah keamanan dan privasi data. Namun, digitalisasi juga membuka peluang untuk meningkatkan*



*interoperabilitas antar sistem dengan menggunakan teknologi seperti API dan cloud computing, serta mengembangkan infrastruktur dan sistem yang terintegrasi untuk pelayanan dan kebijakan publik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya dan kolaborasi yang kuat dari berbagai pihak untuk mencapai interoperabilitas antar sistem yang baik dan efektif dalam pelayanan dan kebijakan publik.*

Di era digitalisasi, penggunaan teknologi informasi semakin menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kegiatan pelayanan dan kebijakan publik. Data dan informasi yang terkait dengan pelayanan dan kebijakan publik sering kali disimpan dan dikelola di dalam sistem informasi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, interoperabilitas antar sistem menjadi penting untuk memastikan data dan informasi yang terkait dapat diakses dan digunakan secara efektif dan efisien.

Interoperabilitas antar sistem dapat diartikan sebagai kemampuan suatu sistem untuk beroperasi dengan sistem lainnya. Interoperabilitas antar sistem sangat penting dalam konteks pelayanan dan kebijakan publik karena memungkinkan data dan informasi yang terkait dengan pelayanan dan kebijakan publik dapat diakses dan digunakan oleh berbagai sistem yang berbeda-beda.

Namun, masih banyak masalah yang dihadapi dalam mencapai interoperabilitas antar sistem. Salah satunya adalah masalah standar dan format data yang berbeda-beda. Sistem yang berbeda sering kali menggunakan format data yang berbeda-beda, sehingga menyulitkan proses pertukaran dan penggunaan data. Masalah ini dapat menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan dan kebijakan publik karena membutuhkan waktu dan biaya yang lebih besar untuk mengonversi data dari satu format ke format lainnya.

Selain itu, masalah keamanan dan privasi data juga menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi dalam interoperabilitas antar sistem. Sistem yang berbeda-beda memiliki tingkat keamanan dan privasi data yang berbeda-beda, sehingga memerlukan upaya khusus untuk memastikan bahwa data dan informasi yang terkait dengan pelayanan dan kebijakan publik tetap aman dan terlindungi dari akses yang tidak sah.

## **Tantangan dan Peluang Interoperabilitas Antar Sistem dalam Era Digitalisasi**

Dalam era digitalisasi, interoperabilitas antar sistem menjadi semakin penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan dan kebijakan publik [25]. Namun, masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam mencapai interoperabilitas antar sistem yang baik [26].

Salah satu tantangan adalah masalah teknis, seperti masalah standar dan format data yang berbeda-beda [27]. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu ada upaya untuk mengadopsi standar dan format data yang sama antar sistem yang berbeda-beda.

Selain itu, tantangan lainnya adalah masalah keamanan dan privasi data. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu ada upaya untuk memastikan bahwa sistem yang berbeda-beda memiliki tingkat keamanan dan privasi data yang sama dan memadai.

Namun, digitalisasi juga membuka peluang untuk meningkatkan interoperabilitas antar sistem [28]. Salah satu peluang tersebut adalah dengan menggunakan teknologi seperti aplikasi pemrograman antarmuka (API) yang memungkinkan sistem yang berbeda-beda untuk berinteraksi dan bertukar data dengan mudah [29]. Selain itu, penggunaan teknologi cloud computing juga dapat meningkatkan interoperabilitas antar sistem dengan menyediakan platform yang dapat digunakan oleh berbagai sistem [30].

Selain itu, digitalisasi juga membuka peluang untuk mengembangkan infrastruktur dan sistem yang terintegrasi untuk pelayanan dan kebijakan publik [31]. Misalnya, pengembangan sistem e-government yang terintegrasi dan terhubung dengan berbagai sistem lainnya seperti sistem pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Dengan demikian, data dan informasi yang terkait dengan pelayanan dan kebijakan publik dapat diakses dan digunakan secara efektif oleh berbagai sistem yang terhubung [32].



## **SOLUSI DAN IMPLEMENTASI PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL**

### **1. Perancangan Sistem Pengelolaan Arsip Digital yang Terintegrasi dengan Standar Terkini**

Perancangan sistem pengelolaan arsip digital yang terintegrasi dengan standar terkini memungkinkan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien serta memberikan akses mudah dan cepat terhadap informasi arsip yang dibutuhkan. Dalam konteks pelayanan dan kebijakan publik, penggunaan sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi sangat penting dalam mempercepat dan meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah. Meskipun memiliki tantangan dalam implementasinya seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi, kompleksitas sistem, dan penyesuaian kembali proses bisnis, digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik melalui sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi memiliki peluang yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah, serta meningkatkan keterbukaan data publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, termasuk internet dan perangkat lunak terkini, telah memungkinkan terciptanya sistem pengelolaan arsip digital yang terintegrasi dengan standar terkini. Sistem ini memungkinkan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien, serta memberikan akses mudah dan cepat terhadap informasi arsip yang dibutuhkan. Dalam konteks pelayanan dan kebijakan publik, penggunaan sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi sangat penting dalam mempercepat dan meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah.

Bagian ini bertujuan membahas tentang perancangan sistem pengelolaan arsip digital yang terintegrasi dengan standar terkini, serta menjelaskan tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik.

## PERANCANGAN SISTEM PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL

Sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi dengan standar terkini memiliki beberapa komponen penting, yaitu:

- a. Sistem basis data  
Sistem basis data berfungsi sebagai tempat penyimpanan arsip digital, yang memungkinkan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien [33]. Sistem basis data harus memenuhi standar terkini, seperti penyimpanan data yang aman, backup data secara teratur, dan kemampuan untuk mengakses data dengan cepat.
- b. Sistem manajemen dokumen elektronik (Electronic Document Management System/EDMS)  
Sistem manajemen dokumen elektronik memungkinkan pengelolaan dokumen elektronik secara efektif dan efisien, termasuk pengindeksan, pencarian, dan pembaruan dokumen. Sistem EDMS juga harus memenuhi standar terkini, seperti kemampuan untuk menyimpan metadata dokumen, serta integrasi dengan sistem basis data [34].
- c. Sistem manajemen siklus hidup arsip (Records Management Lifecycle System/RMLS)  
Sistem manajemen siklus hidup arsip memungkinkan pengelolaan arsip secara menyeluruh, mulai dari penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, penghapusan, hingga pemindahan ke arsip permanen. Sistem RMLS juga harus memenuhi standar terkini, seperti kemampuan untuk menyimpan informasi siklus hidup arsip, serta integrasi dengan sistem basis data dan sistem EDMS.
- d. Sistem manajemen arsip permanen (Archives Management System/AMS)  
Sistem manajemen arsip permanen memungkinkan pengelolaan arsip permanen secara efektif dan efisien, termasuk pengindeksan, pencarian, dan penyimpanan arsip permanen. Sistem AMS juga harus memenuhi standar terkini, seperti kemampuan untuk



menyimpan metadata arsip permanen, serta integrasi dengan sistem basis data dan sistem RMLS [35].

e. Sistem manajemen metadata (Metadata Management System/ MMS)

Sistem manajemen metadata memungkinkan pengelolaan metadata arsip secara efektif dan efisien. Metadata arsip meliputi informasi tentang dokumen atau arsip, seperti: judul, pembuat, tanggal pembuatan, subjek, deskripsi, dan klasifikasi. Sistem MMS harus memenuhi standar terkini, seperti kemampuan untuk menyimpan metadata dalam format yang terstandarisasi, serta integrasi dengan sistem basis data dan sistem EDMS [36].

Selain komponen sistem di atas, perancangan sistem pengelolaan arsip digital juga harus memperhatikan beberapa faktor kunci, seperti standar dan regulasi terkini, keamanan informasi, dan tata kelola informasi yang baik. Standar dan regulasi terkini yang perlu diperhatikan meliputi ISO 15489-1:2016 tentang pengelolaan arsip [37], ISO 16175:2010 tentang kerangka kerja interoperabilitas arsip elektronik, Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik, serta Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2023 Tentang Arsip Nasional Republik Indonesia.

Keamanan informasi juga harus menjadi perhatian utama dalam perancangan sistem pengelolaan arsip digital, terutama dalam hal pengamanan data dan akses informasi. Sedangkan tata kelola informasi yang baik meliputi kebijakan, prosedur, dan praktik pengelolaan informasi yang efektif dan efisien.

## **TANTANGAN DAN PELUANG DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

Digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik melalui sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi juga memiliki tantangan dan peluang. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain:

- a. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem pengelolaan arsip digital [38].

- b. Kompleksitas sistem pengelolaan arsip digital yang memerlukan keahlian khusus dalam bidang teknologi informasi dan pengelolaan arsip [39].
- c. Penyesuaian kembali proses bisnis untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan arsip digital [40].

Namun demikian, digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik melalui sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi juga memiliki peluang, seperti:

- a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan arsip, sehingga mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan [41].
- b. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah dalam pengelolaan informasi publik [42].
- c. Meningkatkan keterbukaan data publik, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi publik dengan mudah dan cepat [43].

Jelaslah bahwa perancangan sistem pengelolaan arsip digital yang terintegrasi dengan standar terkini merupakan hal yang penting dalam mendukung digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Sistem pengelolaan arsip digital yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien, serta memberikan akses mudah dan cepat terhadap informasi arsip yang dibutuhkan. Namun demikian, perancangan sistem pengelolaan arsip digital juga memiliki tantangan dan peluang yang perlu diperhatikan.

Penting untuk memperhatikan standar dan regulasi terkini dalam perancangan sistem pengelolaan arsip digital, serta menjaga keamanan dan tata kelola informasi yang baik. Tantangan dalam implementasi sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi, kompleksitas sistem, dan penyesuaian kembali proses bisnis. Namun, peluang yang dihadirkan oleh digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik melalui sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi termasuk peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah, serta meningkatkan keterbukaan data publik. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama dan koordinasi antar



pihak-pihak terkait untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi yang efektif dan efisien dalam mendukung digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik.

## 2. Kebijakan Perlindungan Data Pribadi dan Keamanan Data yang Ketat

Perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat sangat penting dalam memastikan kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data dan informasi publik. Kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan keamanan publik terhadap pengelolaan data dan informasi publik. Digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik terkait dengan perlindungan data pribadi dan keamanan data memiliki tantangan dan peluang, namun dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data dan informasi serta kepercayaan publik terhadap pengelolaan data dan informasi publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat membawa dampak signifikan dalam pengelolaan data dan informasi publik [44]. Data dan informasi menjadi salah satu aset paling berharga dalam era digital ini [45]. Oleh karena itu, perlindungan data pribadi dan keamanan data sangat penting dalam memastikan kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data dan informasi publik [46]. Dalam konteks pelayanan dan kebijakan publik, kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan keamanan publik terhadap pengelolaan data dan informasi publik [47].

Bagian ini bertujuan untuk membahas tentang kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat, serta menjelaskan tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik terkait dengan perlindungan data pribadi dan keamanan data.

### **KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DATA PRIBADI**

Perlindungan data pribadi adalah bagian penting dalam pengelolaan data dan informasi publik [48]. Perlindungan data pribadi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti pembatasan akses data,

penghapusan data yang tidak lagi diperlukan, serta penggunaan enkripsi dan tanda tangan digital [49]. Beberapa kebijakan perlindungan data pribadi yang penting dalam digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik meliputi:

#### Kebijakan privasi

Kebijakan privasi memuat informasi tentang data pribadi yang dikumpulkan dan digunakan oleh pihak-pihak tertentu, serta hak-hak individu terhadap data pribadi mereka [50, 51]. Kebijakan privasi harus memperhatikan standar perlindungan data pribadi terkini, seperti Regulasi Umum tentang Perlindungan Data (General Data Protection Regulation/GDPR) di Uni Eropa [52].

#### Sistem manajemen data pribadi

Sistem manajemen data pribadi memungkinkan pengelolaan data pribadi secara efektif dan efisien, termasuk pembaruan dan penghapusan data pribadi [53]. Sistem manajemen data pribadi harus memperhatikan standar keamanan dan privasi data terkini [54].

#### Pelaporan insiden data

Pelaporan insiden data harus menjadi bagian dari kebijakan perlindungan data pribadi [54]. Pelaporan insiden data memungkinkan pihak-pihak terkait untuk mengambil tindakan yang cepat dan tepat dalam menangani insiden data yang terjadi, serta meminimalkan dampaknya pada individu dan organisasi [55].

### **KEAMANAN DATA**

Keamanan data adalah faktor penting dalam pengelolaan data dan informasi publik [56]. Keamanan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti enkripsi data, pemantauan akses data, dan penggunaan sertifikat digital [57]. Beberapa kebijakan keamanan data yang penting dalam digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik meliputi:

#### a. Kebijakan keamanan informasi

Kebijakan keamanan informasi memuat tentang tata kelola dan standar keamanan yang harus dipatuhi oleh organisasi dalam pengelolaan data dan informasi. Kebijakan keamanan informasi



harus memperhatikan standar dan regulasi terkini, seperti ISO/IEC 27001:2013 tentang sistem manajemen keamanan informasi [58]. Kebijakan keamanan informasi juga harus mencakup penilaian risiko, pemantauan akses, dan pengelolaan keamanan jaringan dan infrastruktur teknologi [59].

- b. Sistem manajemen keamanan informasi  
Sistem manajemen keamanan informasi memungkinkan pengelolaan keamanan informasi secara efektif dan efisien, termasuk pemantauan dan deteksi ancaman keamanan, pengendalian akses, dan manajemen insiden keamanan [60]. Sistem manajemen keamanan informasi harus memperhatikan standar keamanan terkini dan melibatkan seluruh pihak yang terkait dalam implementasinya [61].
- c. Pelatihan keamanan informasi  
Pelatihan keamanan informasi merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman terhadap keamanan informasi [62]. Pelatihan keamanan informasi dapat membantu karyawan dan pemangku kepentingan lainnya memahami pentingnya keamanan informasi dan cara mengelola risiko keamanan informasi [60, 63].

## **TANTANGAN DAN PELUANG DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK TERKAIT DENGAN PERLINDUNGAN DATA PRIBADI DAN KEAMANAN DATA**

Digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik terkait dengan perlindungan data pribadi dan keamanan data memiliki tantangan dan peluang [64]. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain:

- a. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat [65].
- b. Kompleksitas kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang memerlukan keahlian khusus dalam bidang teknologi informasi dan pengelolaan data [4, 66].

- c. Penyesuaian kembali proses bisnis untuk mengintegrasikan kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat [67].

Namun, peluang yang dihadirkan oleh digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik terkait dengan perlindungan data pribadi dan keamanan data termasuk peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data dan informasi, meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan data dan informasi publik, serta memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi publik dengan mudah dan cepat [68-70]. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama dan koordinasi antar pihak-pihak terkait untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang efektif dan efisien dalam mendukung digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik.

Jelaslah bahwa perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat merupakan faktor penting dalam pengelolaan data dan informasi publik.

### **3. Perluasan Kerjasama antar Lembaga Arsip dan Organisasi Terkait untuk Memfasilitasi Pertukaran Data dan Mempercepat Interoperabilitas Antar Sistem**

Perluasan kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait sangat penting dalam memfasilitasi pertukaran data dan mempercepat interoperabilitas antar sistem. Kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain peningkatan kolaborasi antar lembaga arsip, keterlibatan organisasi terkait, pengembangan standar dan protokol, dan peningkatan kesadaran masyarakat. Manfaat dari kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait adalah mempercepat interoperabilitas antar sistem, meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip digital, memperkuat keamanan dan privasi data, meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat, serta meningkatkan kualitas dan kuantitas data dan informasi.

Arsip sebagai sumber data dan informasi penting dalam memperkaya pengetahuan sejarah dan kebudayaan suatu bangsa, semakin penting dalam era digitalisasi [71]. Digitalisasi arsip tidak



hanya mempermudah pengelolaannya, tetapi juga mempercepat aksesibilitas dan pertukaran data [72]. Namun, tantangan utama dalam digitalisasi arsip adalah interoperabilitas antar sistem dan kurangnya kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait [73]. Oleh karena itu, dalam sub bagian ini akan dibahas tentang perlunya perluasan kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait dalam memfasilitasi pertukaran data dan mempercepat interoperabilitas antar sistem.

## **PERLUASAN KERJASAMA ANTAR LEMBAGA ARSIP DAN ORGANISASI TERKAIT**

Perluasan kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait sangat penting dalam memfasilitasi pertukaran data dan mempercepat interoperabilitas antar sistem [72]. Kerjasama ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

- a. Peningkatan kolaborasi antar lembaga arsip  
Kolaborasi antar lembaga arsip dapat dilakukan dengan cara berbagi sumber daya, pengembangan sistem dan teknologi, serta penyediaan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat [74]. Dalam hal ini, lembaga arsip dapat membangun jejaring atau jaringan kerja sama yang luas dengan lembaga arsip lainnya, baik di tingkat nasional maupun internasional.
- b. Keterlibatan organisasi terkait  
Organisasi terkait seperti lembaga pemerintah, swasta, maupun masyarakat sipil memiliki peran yang penting dalam pengembangan arsip digital [75]. Oleh karena itu, keterlibatan mereka dalam pembangunan dan pengembangan sistem arsip digital perlu ditingkatkan melalui kemitraan dan kerjasama yang erat.
- c. Pengembangan standar dan protokol  
Standar dan protokol yang jelas dan terstandarisasi sangat penting dalam memfasilitasi interoperabilitas antar sistem arsip digital. Dalam hal ini, lembaga arsip dan organisasi terkait dapat bekerja sama dalam pengembangan standar dan protokol yang dapat diadopsi oleh semua pihak [76].

- d. Peningkatan kesadaran masyarakat  
Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya arsip digital juga perlu ditingkatkan. Dalam hal ini, lembaga arsip dan organisasi terkait dapat bekerja sama dalam penyediaan informasi dan edukasi mengenai arsip digital dan manfaatnya bagi masyarakat [77].

## **MANFAAT PERLUASAN KERJASAMA ANTAR LEMBAGA ARSIP DAN ORGANISASI TERKAIT**

Perluasan kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

- a. Mempercepat interoperabilitas antar sistem  
Dengan adanya kerjasama yang erat antar lembaga arsip dan organisasi terkait, interoperabilitas antar sistem arsip digital dapat ditingkatkan. Hal ini akan memudahkan pertukaran data dan informasi antara lembaga arsip dan organisasi terkait, serta mempercepat aksesibilitas data dan informasi bagi masyarakat [78].
- b. Meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip digital  
Kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan arsip digital. Dengan adanya standar dan protokol yang terstandarisasi, pengolahan, pengarsipan, dan pemeliharaan arsip digital dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif [79].
- c. Memperkuat keamanan dan privasi data  
Perluasan kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait juga dapat memperkuat keamanan dan privasi data [80]. Dengan adanya standar dan protokol yang terstandarisasi, kerahasiaan data dapat terjaga dengan baik. Selain itu, kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait juga dapat meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap penyalahgunaan data.
- d. Meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat  
Dengan adanya kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait, aksesibilitas data dan informasi bagi masyarakat dapat



ditingkatkan. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan data penting, seperti dokumen sejarah, arsip budaya, dan dokumen publik lainnya [81].

- e. Meningkatkan kualitas dan kuantitas data dan informasi  
Kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait juga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas data dan informasi. Dengan adanya pertukaran data dan informasi antar lembaga arsip dan organisasi terkait, kesalahan dan duplikasi data dapat diminimalkan. Selain itu, dengan adanya standar dan protokol yang terstandarisasi, data dan informasi dapat disajikan dengan lebih akurat dan jelas [82].

## **SOLUSI DAN IMPLEMENTASI**

### **1. Penggunaan big data dan analisis data untuk meningkatkan kebijakan publik**

Penggunaan big data dan analisis data semakin penting dalam menyusun kebijakan publik di era digitalisasi. Dengan memanfaatkan big data dan analisis data, kebijakan publik dapat diinformasikan dengan data yang lebih banyak dan lebih akurat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dan mempercepat respons terhadap perubahan. Namun, penggunaan big data dan analisis data juga memiliki tantangan dalam privasi dan keamanan data, kesulitan dalam memproses dan menganalisis data, dan keterbatasan dalam interpretasi data. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan penggunaan big data dan analisis data didasarkan pada persetujuan dan privasi yang tepat dari masyarakat, meningkatkan kapasitas dan kolaborasi antarlembaga, serta memastikan kebijakan publik yang transparan, akuntabel, dan tepat waktu.

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, penggunaan big data dan analisis data semakin penting dalam menyusun kebijakan publik [66]. Big data merujuk pada kumpulan data yang sangat besar, yang dianalisis untuk mengungkap pola, tren, dan hubungan yang mungkin tidak terlihat dengan menggunakan metode analisis tradisional [83]. Analisis data, di sisi lain, mencakup

pengolahan data yang lebih kecil dengan menggunakan berbagai teknik statistik untuk menemukan wawasan yang dapat digunakan untuk menginformasikan kebijakan publik [84].

Penggunaan big data dan analisis data untuk kebijakan publik memberikan beberapa keuntungan, di antaranya adalah [85]:

- a. Mendukung keputusan yang lebih baik: Dengan memanfaatkan big data dan analisis data, kebijakan publik dapat diinformasikan dengan data yang lebih banyak dan lebih akurat. Hal ini dapat membantu pengambil keputusan dalam menyusun kebijakan publik yang lebih baik dan lebih efektif [86].
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas: Penggunaan big data dan analisis data dapat membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan publik, karena data yang digunakan dapat diakses oleh publik secara terbuka [87-89]. Hal ini dapat memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugas mereka .
- c. Mempercepat respons terhadap perubahan: Big data dan analisis data dapat membantu pemerintah dalam mempercepat respons terhadap perubahan dalam masyarakat. Data dapat digunakan untuk memantau keadaan sosial dan ekonomi, dan memungkinkan pemerintah untuk mengambil tindakan yang tepat dalam waktu yang lebih singkat [90].

Namun, penggunaan big data dan analisis data untuk kebijakan publik juga memiliki beberapa tantangan yang harus diatasi. Beberapa tantangan ini meliputi [91]:

- a. Masalah privasi dan keamanan data: Penggunaan big data dan analisis data dapat mengungkapkan informasi yang sangat sensitif, sehingga penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa data yang digunakan aman dan terlindungi.
- b. Kesulitan dalam memproses dan menganalisis data: Data yang sangat besar dapat menjadi sulit untuk diproses dan dianalisis, sehingga memerlukan sumber daya yang cukup dan teknologi yang tepat.
- c. Keterbatasan dalam interpretasi data: Hasil dari analisis data dapat diinterpretasikan dengan cara yang berbeda-beda, dan



kesimpulan yang diambil dari data dapat dipengaruhi oleh perspektif atau bias analisis. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa analisis data yang dilakukan objektif dan netral.

Dalam mengatasi tantangan ini, pemerintah harus memastikan bahwa data yang digunakan dalam pengambilan kebijakan publik aman, akurat, dan terlindungi. Pemerintah juga harus berinvestasi dalam sumber daya manusia dan teknologi yang dibutuhkan untuk memproses dan menganalisis data dengan baik, serta mengembangkan mekanisme yang dapat memastikan bahwa analisis data yang dilakukan objektif dan netral.

Dalam mengembangkan penggunaan big data dan analisis data dalam kebijakan publik, pemerintah juga harus mempertimbangkan beberapa faktor penting lainnya [92]. Beberapa faktor ini meliputi:

- a. Keterlibatan masyarakat: Dalam memanfaatkan big data dan analisis data, penting untuk melibatkan masyarakat sebagai pemilik data dalam pengambilan kebijakan publik. Pemerintah harus memastikan bahwa penggunaan data didasarkan pada persetujuan dan privasi yang tepat dari masyarakat.
- b. Peningkatan kapasitas: Pemerintah harus meningkatkan kapasitas pejabat publik dan lembaga pemerintah dalam memahami dan menerapkan big data dan analisis data dalam pengambilan kebijakan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pembelajaran yang tepat.
- c. Keterbukaan dan aksesibilitas data: Data yang digunakan dalam pengambilan kebijakan publik harus transparan dan dapat diakses oleh publik. Hal ini dapat membantu meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- d. Kolaborasi antarlembaga: Penggunaan big data dan analisis data dalam kebijakan publik memerlukan kolaborasi antarlembaga yang efektif. Pemerintah harus memperkuat kerjasama antarlembaga untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam pengambilan kebijakan publik akurat dan terintegrasi.

Jelaslah bahwa penggunaan big data dan analisis data dalam kebijakan publik memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif. Namun, tantangan seperti privasi dan keamanan data, keterbatasan dalam memproses dan menganalisis data, dan keterbatasan dalam interpretasi data harus diatasi dengan baik. Pemerintah harus memastikan bahwa penggunaan big data dan analisis data didasarkan pada persetujuan dan privasi yang tepat dari masyarakat, serta meningkatkan kapasitas dan kolaborasi antarlembaga untuk memastikan pengambilan kebijakan publik yang transparan, akuntabel, dan tepat waktu.

## **2. Penggunaan teknologi blockchain untuk meningkatkan keamanan data**

*Teknologi blockchain dapat meningkatkan keamanan data pada berbagai bidang arsip dan kebijakan publik, seperti arsip digital, dokumen identitas, dan transaksi keuangan. Meskipun menjanjikan, implementasinya memerlukan dukungan dan kerjasama yang kuat antara berbagai pihak terkait serta biaya yang cukup besar dan infrastruktur teknologi yang memadai. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen dan upaya bersama untuk memanfaatkan potensi teknologi blockchain secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publik.*

Teknologi blockchain telah menjadi sorotan dalam beberapa tahun terakhir karena kemampuannya untuk meningkatkan keamanan data. Blockchain adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mencatat dan memverifikasi transaksi yang dilakukan pada jaringan komputer terdistribusi. Jaringan ini terdiri dari banyak komputer yang saling terhubung dan bekerja sama untuk memvalidasi transaksi yang dilakukan. Teknologi Blockchain hadir dengan memberikan masukan yang signifikan. Solusi yang diusulkan tentang manajemen data pribadi yang terdesentralisasi, resolusi properti digital, komunikasi IoT, dan reformasi institusi publik memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan Big Data [93-95].



Dalam konteks arsip dan kebijakan publik, penggunaan teknologi blockchain dapat membantu meningkatkan keamanan data pada berbagai bidang seperti arsip digital, dokumen identitas, dan transaksi keuangan. Sebagai contoh, arsip digital yang disimpan pada blockchain dapat dijamin keasliannya dan tidak dapat diubah tanpa persetujuan dari semua pihak yang terkait [96].

Pada bidang dokumen identitas, blockchain dapat digunakan untuk memverifikasi dan menyimpan informasi identitas secara terdesentralisasi. Dengan demikian, informasi identitas seseorang menjadi lebih aman dan terhindar dari risiko pencurian atau pemalsuan identitas [97].

Selain itu, blockchain juga dapat digunakan pada transaksi keuangan dan sistem akuntansi perbankan, dimana transaksi yang dilakukan dapat diverifikasi secara terbuka dan transparan. Hal ini dapat meminimalkan risiko penipuan dan korupsi pada transaksi keuangan yang dilakukan pada sektor publik [98].

Namun, meskipun teknologi blockchain menjanjikan keamanan data yang lebih baik, implementasinya tidak mudah dan memerlukan dukungan yang kuat dari berbagai pihak seperti institusi pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat umum. Penerapan teknologi blockchain juga memerlukan biaya yang cukup besar dan infrastruktur teknologi yang memadai [99].

Oleh karena itu, untuk memaksimalkan manfaat dari penggunaan teknologi *blockchain* dalam meningkatkan keamanan data pada bidang arsip dan kebijakan publik, perlu adanya koordinasi dan kolaborasi yang baik antara berbagai pihak terkait. Selain itu, institusi pemerintah juga harus mempertimbangkan kebijakan dan regulasi yang sesuai untuk mengatur penggunaan teknologi blockchain dalam berbagai bidang [100].

Secara keseluruhan, penggunaan teknologi *blockchain* dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan keamanan data pada bidang arsip dan kebijakan publik [101]. Namun, implementasinya memerlukan dukungan dan kerjasama yang kuat antara berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen dan upaya bersama untuk memanfaatkan potensi teknologi *blockchain* secara

optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publik.

### **3. Peningkatan Keterampilan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Tantangan Digitalisasi Pelayanan dan Kebijakan Publik**

*Peningkatan keterampilan sumber daya manusia merupakan tantangan utama dalam menghadapi digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Sumber daya manusia yang terampil dan terlatih dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu mengoptimalkan penggunaan teknologi dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publik. Peningkatan keterampilan dapat dilakukan dengan cara pelatihan dan workshop yang berkaitan dengan pengelolaan arsip digital, manajemen data, keamanan informasi, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif. Selain itu, kebijakan dan regulasi yang tepat dan kemampuan untuk belajar dan beradaptasi dengan cepat juga penting untuk menghadapi tantangan digitalisasi. Perlu adanya komitmen dan upaya bersama dari berbagai pihak untuk memastikan sumber daya manusia yang terampil dan terlatih tersedia dalam sektor publik.*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah memberikan banyak manfaat bagi sektor pelayanan dan kebijakan publik. Namun, di sisi lain, juga memberikan tantangan yang tidak bisa diabaikan. Salah satu tantangan utama dalam menghadapi digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik adalah kebutuhan akan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kompetensi dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi [102].

Peningkatan keterampilan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik sangat penting untuk memastikan kesuksesan dan efektivitas implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor publik. Sumber daya manusia yang terampil dan terlatih dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu



mengoptimalkan penggunaan teknologi dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publik [103].

Dalam konteks arsip dan kebijakan publik, peningkatan keterampilan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan dan workshop yang berkaitan dengan pengelolaan arsip digital, manajemen data, keamanan informasi, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif. Pelatihan dan workshop dapat dilakukan oleh institusi pemerintah, sektor swasta, atau lembaga pendidikan untuk memastikan sumber daya manusia yang terlatih dan terampil tersedia dalam sektor publik [104].

Selain itu, implementasi teknologi informasi dan komunikasi juga memerlukan kebijakan dan regulasi yang sesuai untuk memastikan penggunaannya sesuai dengan standar dan etika yang berlaku. Kebijakan dan regulasi yang jelas dan tepat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publik serta mengurangi risiko pelanggaran hak privasi dan keamanan data [105].

Namun, peningkatan keterampilan sumber daya manusia bukan hanya tentang mengelola teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga tentang kemampuan untuk mengelola perubahan dan beradaptasi dengan cepat terhadap lingkungan yang selalu berubah. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk belajar dan beradaptasi dengan cepat dapat membantu sektor publik untuk menghadapi tantangan digitalisasi dengan lebih efektif [106].

Secara keseluruhan, peningkatan keterampilan sumber daya manusia merupakan langkah yang sangat penting dalam menghadapi tantangan digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Pelatihan, workshop, dan kebijakan yang tepat dapat membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi, mengoptimalkan penggunaannya, dan menghadapi tantangan yang selalu berubah. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen dan upaya bersama dari berbagai pihak untuk memastikan sumber daya manusia yang terampil dan terlatih tersedia dalam sektor publik [107].

#### 4. Pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif

Pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif sangat penting dalam era digital untuk memudahkan akses dan pengelolaan arsip serta memastikan keamanan dan keandalan informasi yang disimpan. Langkah-langkah pengembangan termasuk analisis kebutuhan pengguna, pemilihan teknologi yang tepat, pengembangan sistem yang sesuai dengan kebijakan, pengujian dan evaluasi sistem. Tantangan dalam pengembangan sistem pengelolaan arsip termasuk masalah keamanan data dan integrasi sistem, namun juga terdapat peluang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip serta transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Pelatihan dan pengembangan keterampilan staf pengelola arsip diperlukan, serta dukungan kebijakan yang mendukung pengelolaan arsip yang efektif dan efisien. Pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif juga dapat membantu meningkatkan akses terhadap arsip-arsip sejarah dan budaya bangsa di Indonesia.

Pengelolaan arsip merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan administrasi dan pelayanan publik. Dalam era digital, pengelolaan arsip menjadi semakin kompleks karena semakin banyaknya data dan informasi yang diproses dan disimpan. Oleh karena itu, pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif sangat diperlukan untuk memudahkan akses dan pengelolaan arsip serta memastikan keamanan dan keandalan informasi yang disimpan [108].

Pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif membutuhkan beberapa langkah yang harus ditempuh. Pertama, perlu dilakukan analisis kebutuhan pengguna dan kebijakan terkait pengelolaan arsip. Hal ini dilakukan untuk memahami tuntutan pengguna dan kebijakan yang berlaku sehingga dapat disesuaikan dengan pengembangan sistem pengelolaan arsip yang akan dilakukan [109].

Kedua, perlu dilakukan pemilihan teknologi yang tepat untuk pengembangan sistem pengelolaan arsip. Teknologi yang dipilih harus mampu mendukung pengelolaan arsip yang efektif dan efisien serta mudah diakses oleh pengguna. Selain itu, teknologi yang dipilih juga



harus dapat memastikan keamanan dan integritas data yang disimpan [110].

Ketiga, perlu dilakukan pengembangan sistem pengelolaan arsip yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kebijakan yang berlaku. Pengembangan sistem pengelolaan arsip harus dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan kebijakan terkait pengelolaan arsip sehingga sistem pengelolaan arsip yang dikembangkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna [111].

Keempat, perlu dilakukan pengujian dan evaluasi sistem pengelolaan arsip yang telah dikembangkan. Pengujian dan evaluasi dilakukan untuk memastikan sistem pengelolaan arsip yang dikembangkan dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna serta kebijakan terkait pengelolaan arsip [112].

Dalam pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi. Salah satu tantangan tersebut adalah masalah keamanan dan integritas data. Dalam pengelolaan arsip, terdapat data yang bersifat rahasia atau pribadi sehingga diperlukan sistem pengamanan yang tepat untuk melindungi data tersebut dari akses yang tidak sah [113].

Selain itu, tantangan lain yang harus dihadapi adalah masalah interoperabilitas dan integrasi sistem. Dalam pengelolaan arsip, terdapat banyak sistem yang berbeda yang digunakan oleh berbagai lembaga atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem yang efektif untuk memastikan bahwa sistem pengelolaan arsip dapat berjalan dengan baik dan data dapat diakses oleh pengguna dengan mudah [114].

Namun, pengembangan sistem pengelolaan arsip juga memberikan peluang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip. Di era digital, sistem pengelolaan arsip dapat mempercepat akses dan pengelolaan arsip serta memudahkan pengguna dalam mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan [38].

Selain itu, pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam pengelolaan arsip yang efektif, informasi yang disimpan

dapat diakses dengan mudah oleh pengguna sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik [115].

Pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif juga dapat meningkatkan kolaborasi dan koordinasi antarlembaga atau instansi dalam pengelolaan arsip. Dalam pengelolaan arsip yang terintegrasi dengan baik, informasi dan data dapat diakses oleh berbagai lembaga atau instansi yang membutuhkan sehingga memudahkan koordinasi dan kolaborasi dalam penyediaan pelayanan publik [116].

Namun, pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif juga harus mempertimbangkan faktor ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dan terampil dalam pengelolaan sistem arsip [117]. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf pengelola arsip sangat diperlukan untuk memastikan sistem pengelolaan arsip dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna [118].

Dalam rangka pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif, pemerintah perlu menerapkan kebijakan yang mendukung pengelolaan arsip yang efektif dan efisien. Kebijakan ini dapat berupa penetapan standar dan regulasi yang jelas terkait pengelolaan arsip serta alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan sistem pengelolaan arsip [119].

Dalam konteks Indonesia, pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif juga dapat membantu meningkatkan akses terhadap arsip-arsip sejarah dan budaya bangsa yang menjadi bagian penting dari warisan budaya Indonesia [120]. Dengan pengelolaan arsip yang efektif, arsip-arsip sejarah dan budaya dapat diakses dengan mudah dan dijaga kelestariannya sehingga dapat dipelajari dan dinikmati oleh masyarakat Indonesia dan dunia [121].

Secara keseluruhan, pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif menjadi sangat penting dalam era digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Pengembangan sistem pengelolaan arsip yang efektif dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta mendukung pelestarian arsip-arsip sejarah dan budaya bangsa [111].



## 5. Perlunya Beradaptasi dengan Cepat di Era Digitalisasi

*Adaptasi yang cepat menjadi penting di era digitalisasi untuk menghadapi tantangan dan peluang dalam pelayanan dan kebijakan publik. Penggunaan teknologi digital dapat memudahkan akses dan pengelolaan arsip serta mempercepat pengambilan kebijakan publik, namun memerlukan peningkatan kompetensi dan kemampuan dalam pengelolaannya. Dukungan dari pemerintah dan institusi terkait, serta adanya kebijakan yang jelas dan ketat terkait keamanan dan privasi data, juga menjadi penting. Meskipun pemerintah telah melakukan upaya dalam mengadopsi teknologi digital, masih diperlukan peningkatan kompetensi dan kemampuan dalam pengelolaan arsip dan pengambilan kebijakan publik yang berbasis teknologi digital di Indonesia.*

Di era digitalisasi yang semakin maju seperti sekarang ini, adaptasi yang cepat menjadi hal yang sangat penting. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, banyak hal yang berubah dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal pelayanan dan kebijakan publik [122]. Oleh karena itu, dalam sub bagian ini, akan dibahas mengenai perlunya beradaptasi dengan cepat di era digitalisasi, terutama dalam konteks arsip dan kebijakan publik.

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa dampak yang signifikan bagi pengelolaan arsip dan kebijakan publik [2]. Di satu sisi, teknologi digital dapat memudahkan akses dan pengelolaan arsip serta mempercepat proses pengambilan kebijakan publik. Namun di sisi lain, teknologi digital juga memberikan tantangan yang besar dalam hal keamanan dan privasi data, serta memerlukan keterampilan dan pengetahuan khusus dalam pengelolaannya [123].

Oleh karena itu, perlunya beradaptasi dengan cepat menjadi penting dalam menghadapi tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Dalam hal arsip, penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip, seperti dengan penerapan sistem manajemen

arsip elektronik (Electronic Records Management System/ERMS) yang dapat memudahkan pengelolaan arsip secara terintegrasi dan sistematis [124]. Namun, hal ini juga memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam pengelolaannya, seperti pengetahuan tentang format file digital, metode penyimpanan, dan keamanan data [125].

Selain itu, adaptasi yang cepat juga diperlukan dalam hal kebijakan publik. Seiring dengan semakin banyaknya data dan informasi yang tersedia melalui teknologi digital, pemerintah dapat mengambil keputusan yang lebih akurat dan efektif [126]. Namun, hal ini juga memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam analisis data dan pengambilan keputusan yang didasarkan pada data. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga memerlukan kebijakan yang kuat terkait privasi dan keamanan data, sehingga diperlukan adaptasi yang cepat dalam menghadapi tantangan ini.

Dalam konteks arsip dan kebijakan publik, adaptasi yang cepat juga memerlukan dukungan dari pemerintah dan institusi terkait. Pemerintah dapat memberikan dukungan dan bimbingan dalam penggunaan teknologi digital untuk pengelolaan arsip dan pengambilan kebijakan publik, serta mendorong adopsi teknologi digital yang sesuai dengan kebutuhan dan konteks lokal. Selain itu, institusi terkait seperti perpustakaan dan arsip nasional dapat memberikan dukungan dan bimbingan terkait pengelolaan arsip digital [127].

Adaptasi yang cepat menjadi hal yang sangat penting dalam menghadapi tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik. Dalam konteks arsip dan kebijakan publik, penggunaan teknologi digital dapat memudahkan akses dan pengelolaan arsip serta mempercepat proses pengambilan kebijakan publik. Namun, hal ini juga memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam pengelolaannya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kompetensi dan kemampuan dalam penggunaan teknologi digital bagi pengelola arsip dan kebijakan publik [128].

Selain itu, adaptasi yang cepat juga diperlukan untuk mengantisipasi tantangan dan risiko yang muncul dalam penggunaan teknologi digital. Salah satunya adalah terkait dengan keamanan dan



privasi data, di mana perlu adanya kebijakan yang jelas dan ketat dalam pengelolaan data digital untuk memastikan keamanannya. Selain itu, adaptasi yang cepat juga diperlukan dalam menghadapi perubahan teknologi digital yang semakin cepat dan dinamis, sehingga perlu adanya upaya dalam meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan dan pengambilan kebijakan terkait teknologi digital [129].

Dalam konteks Indonesia, pemerintah telah melakukan upaya dalam mengadopsi teknologi digital dalam pengelolaan arsip dan pengambilan kebijakan publik. Salah satu contohnya adalah dengan penerapan Sistem Pengarsipan Elektronik Nasional (SPEN) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip secara terintegrasi dan terstandarisasi [130]. Selain itu, pemerintah juga telah mendorong adopsi teknologi digital dalam pengambilan kebijakan publik melalui inisiatif seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika yang menyediakan berbagai data dan informasi publik yang dapat diakses secara online.

Namun, masih diperlukan upaya dalam meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam pengelolaan arsip dan pengambilan kebijakan publik yang berbasis teknologi digital di Indonesia. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengelolaan arsip dan kebijakan publik berbasis teknologi digital. Selain itu, perlu adanya dukungan dari pemerintah dan institusi terkait dalam memfasilitasi adopsi teknologi digital yang sesuai dengan kebutuhan dan konteks lokal.

Dengan demikian, adaptasi yang cepat dalam menghadapi tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik merupakan hal yang sangat penting. Dalam konteks arsip dan kebijakan publik, penggunaan teknologi digital dapat memberikan banyak manfaat, namun perlu adanya peningkatan kompetensi dan kemampuan dalam pengelolaannya, serta adanya upaya dalam mengantisipasi tantangan dan risiko yang muncul. Dengan upaya yang tepat dan terpadu, diharapkan adopsi teknologi digital dalam pengelolaan arsip dan kebijakan publik dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pembangunan nasional di Indonesia.

## **6. Memanfaatkan Teknologi Digital secara Tepat Dapat Memberikan Layanan dan Kebijakan Publik yang Lebih Efektif dan Efisien**

Pemanfaatan teknologi digital yang tepat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan dan kebijakan publik. Contohnya, dengan aplikasi pelayanan publik yang dapat diakses melalui smartphone, masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan cepat. Pemerintah juga dapat memperoleh data yang akurat dan up-to-date untuk pengambilan keputusan yang tepat. Namun, perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi digital serta sistem keamanan data di Indonesia. Program E-government dan Smart City telah memberikan dampak positif, namun masih diperlukan upaya yang lebih terpadu.

Dalam era digitalisasi yang semakin pesat seperti sekarang, pemanfaatan teknologi digital telah menjadi hal yang tidak dapat dihindari dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal pelayanan dan kebijakan publik. Dalam sub bagian ini, akan dibahas mengenai manfaat dari pemanfaatan teknologi digital secara tepat dalam memberikan layanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, seperti peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik [131]. Contohnya, dengan adanya aplikasi pelayanan publik yang dapat diakses melalui smartphone, masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat, tanpa harus datang ke kantor pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga dapat mempercepat proses pengajuan dan penyelesaian layanan publik, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan [132].

Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam kebijakan publik juga dapat memberikan manfaat yang signifikan. Dengan adanya teknologi digital, pemerintah dapat memperoleh data dan informasi yang akurat dan up-to-date, sehingga dapat memudahkan pengambilan keputusan yang tepat dan efektif. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga dapat mempercepat proses pengambilan



kebijakan, sehingga kebijakan yang dihasilkan dapat lebih responsif terhadap perubahan dan dinamika yang terjadi di masyarakat [133].

Namun, untuk dapat memanfaatkan teknologi digital secara tepat dalam memberikan layanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien, perlu adanya upaya dalam meningkatkan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan dan kebijakan publik [134]. Hal ini termasuk di dalamnya adalah pengetahuan tentang teknologi digital yang diperlukan, pengelolaan data dan informasi secara efektif dan efisien, serta pengambilan keputusan berbasis data.

Selain itu, perlu adanya upaya dalam memperkuat infrastruktur teknologi digital dan sistem keamanan data. Infrastruktur teknologi digital yang memadai akan memungkinkan pelayanan publik dan pengambilan kebijakan dapat dilakukan secara terintegrasi dan sistematis [135]. Sementara itu, sistem keamanan data yang kuat akan memastikan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan dan digunakan dalam pengambilan kebijakan publik aman dan terlindungi dari tindakan kejahatan siber.

Dalam konteks Indonesia, pemerintah telah melakukan upaya dalam memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan dan kebijakan publik. Salah satu contohnya adalah dengan adanya program E-government yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, pemerintah juga telah mendorong adopsi teknologi digital dalam pengambilan kebijakan publik, seperti dalam program Smart City yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam penyediaan layanan publik yang lebih efektif dan efisien di kota-kota di Indonesia [136].

Program E-government telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Indonesia [137]. Contohnya, dengan adanya layanan publik yang dapat diakses secara online, seperti pengajuan dokumen identitas dan surat izin, masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan publik secara langsung, sehingga memudahkan dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, pemerintah juga telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat dalam

menyampaikan informasi publik, seperti informasi mengenai program pemerintah dan kebijakan publik [138].

Sementara itu, program Smart City bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam penyediaan layanan publik yang lebih efektif dan efisien di kota-kota di Indonesia [139]. Contohnya, dengan adanya aplikasi transportasi online dan sistem pembayaran digital, masyarakat dapat mengakses layanan transportasi dan melakukan transaksi secara online, sehingga memudahkan dan mempercepat proses layanan. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga dapat memudahkan pengawasan dan pengendalian terhadap infrastruktur kota, seperti pengawasan terhadap permasalahan keamanan dan kesehatan publik, dan pengendalian terhadap lalu lintas.

Namun, masih diperlukan upaya dalam memperkuat infrastruktur teknologi digital di Indonesia, terutama di daerah-daerah yang masih terbelakang dalam pemanfaatan teknologi digital [140]. Selain itu, perlu adanya upaya dalam meningkatkan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan dan kebijakan publik, serta dalam pengelolaan dan pengamanan data dan informasi secara efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi digital secara tepat dapat memberikan layanan dan kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Di Indonesia, pemerintah telah melakukan upaya dalam memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan dan kebijakan publik, seperti dalam program E-government dan Smart City. Namun, masih diperlukan upaya dalam memperkuat infrastruktur teknologi digital dan meningkatkan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan dan kebijakan publik. Dengan upaya yang tepat dan terpadu, diharapkan pemanfaatan teknologi digital dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pembangunan nasional di Indonesia.



## KONKLUSI, SARAN, DAN REKOMENDASI

### 1. Konklusi

Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan pada pelayanan dan kebijakan publik. Archives and Policy 5.0 memperkenalkan konsep pengelolaan arsip dan kebijakan publik yang menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Namun, digitalisasi juga menimbulkan tantangan seperti keamanan data dan interoperabilitas antar sistem. Solusi yang diperlukan termasuk perancangan sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi dengan standar terkini, kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat, serta perluasan kerjasama antar lembaga arsip dan organisasi terkait. Upaya ini perlu didukung oleh peningkatan keterampilan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai.

### 2. Saran dan Rekomendasi

Untuk memastikan keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan dan kebijakan publik, perlu adanya komitmen yang kuat dari pemerintah dan kolaborasi yang efektif antara lembaga arsip dan organisasi terkait. Penyediaan sumber daya manusia yang terampil dan infrastruktur teknologi yang memadai juga penting dalam mengoptimalkan manfaat dari digitalisasi. Selain itu, perlu terus menerapkan dan memperbaharui kebijakan perlindungan data pribadi dan keamanan data yang ketat agar masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan publik. Dengan upaya dan kolaborasi yang tepat, digitalisasi pelayanan dan kebijakan publik melalui sistem pengelolaan arsip digital terintegrasi dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat secara keseluruhan.

## REFERENSI

1. Wahyuni, A., *PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN KEARSIPAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEARSIPAN DI DINAS KEARSIPAN DAN*

PERPUSTAKAAN KABUPATEN TASIKMALAYA. *Actual Research Science Academic*, 2020. 5(1): p. 41-49.

2. Prasetyo, A. and A.R. Bramantya, *Peran Sistem Informasi Manajemen Kearsipan: Studi Kasus Kementerian Sekretariat Negara RI*. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 2020. 3(2): p. 74-85.
3. Siregar, Y.B., *Digitalisasi arsip untuk efisiensi penyimpanan dan aksesibilitas*. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 2019. 4(1): p. 1-19.
4. Simarmata, J., et al., *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. 2020: Yayasan Kita Menulis.
5. Kurhayadi, H., Y. Rohayati, and M. Bambang Sucipto, *Kebijakan Publik di Era Digitalisasi*. 2020: Insan Cendekia Mandiri.
6. Lailiyah, K., *Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance*. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 2022. 6(2): p. 26-34.
7. Yuanalifianti, U.M., *Pengelolaan Administrasi Kearsipan Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. *Publika*, 2023: p. 1983-1994.
8. Hidayat, F., *Konsep Dasar Sistem Informasi Kesehatan*. 2020: Deepublish.
9. Ririh, K.R., et al., *Studi Komparasi Dan Analisis Swot Pada Implementasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence) Di Indonesia*. *Jurnal Teknik Industri*, 2020. 15(2): p. 122-133.
10. Rozikin, M., W. Hesty, and S. Sulikah, *Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah*. *Jurnal Borneo Administrator*, 2020. 16(1): p. 61-80.
11. Waluyo, D., *PRAKTIK SOSIALISASI KEBIJAKAN PUBLIK PADA ERA DIGITAL*. *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa*, 2022. 3(Nomor 1): p. 1-8.
12. Hartati, I., *Strategi Pembangunan Sdm Kementerian Keuangan Republik Indonesia Dalam Menghadapi Tantangan Era Disrupsi 4.0*. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 2020. 13(1): p. 109-129.
13. Martini, T., *Pengelolaan Arsip Elektronik*. *Jurnal Komputer Bisnis*, 2021. 14(1): p. 12-20.



14. Rosalin, S., et al., *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. 2022: Universitas Brawijaya Press.
15. Wahdah, S., *Perpustakaan digital, koleksi digital dan undang-undang hak cipta*. Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2020. **8**(2): p. 26-36.
16. Murtikasari, R.A. and L. Arif, *Efektivitas Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia*. Jurnal Syntax Transformation, 2020. **1**(03): p. 47-55.
17. Asari, A., et al., *Manajemen perpustakaan*. 2022: Get Press.
18. Bahtiar, R.A., *Potensi, Peran Pemerintah, dan Tantangan dalam Pengembangan E-Commerce di Indonesia [Potency, Government Role, and Challenges of E-Commerce Development in Indonesia]*. Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik, 2020. **11**(1): p. 13-25.
19. Nur, A.C., R. Niswaty, and A. Aslinda, *Kemitraan, Digitalisasi & Inovasi Kebijakan Publik Di Era Globalisasi*. 2020, Badan Penerbit UNM.
20. Ambarwati, M.F.L. and D. Adianti, *Efisiensi dalam Pengelolaan Dokumen Berbasis Digital*. Jurnal Administrasi dan Kesekretarian, 2022. **7**(1): p. 95-109.
21. Pertahanan, K., *TANTANGAN DAN PELUANG DALAM IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM BIDANG PENDIDIKAN*. Transformasi Digital di Bidang Pendidikan, 2023: p. 77.
22. Mukhsin, M., *Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi*. Teknokom, 2020. **3**(1): p. 7-15.
23. Rahmawati, C. *Tantangan Dan Ancaman Keamanan Siber Indonesia Di Era Revolusi Industri 4.0*. in *Prosiding Seminar Nasional Sains Teknologi dan Inovasi Indonesia (SENASTINDO)*. 2020.
24. Setiawan, W.B.M., E. Churniawan, and F.S. Faried, *Upaya Regulasi Teknologi Informasi Dalam Menghadapi Serangan Siber (Cyber Attack) Guna Menjaga Kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jurnal Usm Law Review, 2020. **3**(2): p. 275-295.
25. Mu'awwanah, U., *Propaganda GNNT dalam Mewujudkan Economic Behavior Berbasis Less Cash Money*. Al-tsaman: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 2020. **2**(1): p. 41-61.

26. Pradita, R., *Interoperabilitas Aplikasi Pelayanan KIA Di Kulon Progo Sebagai Upaya Mendukung Continuum Of Care*. Journal of Information Systems for Public Health, 2022. 7(1): p. 42-53.
27. Nafi'ah, B.A. and R.A. Nugroho, *Tantangan Mekanisme Tata Kelola Data Dalam Mewujudkan Aplikasi Bersatu Lawan Covid (Blc)*. Masy. Telemat. Dan Inf. J. Penelit. Teknol. Inf. dan Komun, 2020. 11(2): p. 128.
28. Sirait, F.E.T., *Dampak Revolusi Industri 4.0 pada Industri Teknologi Komunikasi di Indonesia: Peluang dan Tantangan*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, 2022. 6(1): p. 132-139.
29. Anggraeni, E.Y., *Pengantar sistem informasi*. 2017: Penerbit Andi.
30. Santoso, B.I., et al., *Hasil Penelitian Yang Tidak Dipublikasikan Tinjauan Pustaka Interoperabilitas Container-Cloud Services*.
31. Fitriyadi, H., *Integrasi teknologi informasi komunikasi dalam pendidikan: potensi manfaat, masyarakat berbasis pengetahuan, pendidikan nilai, strategi implementasi dan pengembangan profesional*. Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, 2013. 21(3).
32. Mariyati, T., *Strategi Implementasi Kebijakan Publik dalam Mendorong Percepatan Pengembangan Pengguna Internet*. Buletin Pos dan Telekomunikasi, 2013. 11(2): p. 147-158.
33. Irawan, M.D. and S.A. Simargolang, *Implementasi E-Arsip Pada Program Studi Teknik Informatika*. (JurTI) Jurnal Teknologi Informasi, 2018. 2(1): p. 67-84.
34. Rosa, A., et al., *Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing document*. Journal of Critical Reviews, 2019. 6(5): p. 85-90.
35. Lv, Z. and H. Shi. *The exploring on university archives management system based on information system*. in *Journal of Physics: Conference Series*. 2020. IOP Publishing.
36. Yu, S.C., K.Y. Lu, and R.S. Chen, *Metadata management system: design and implementation*. The Electronic Library, 2003. 21(2): p. 154-164.
37. Ramudin, R.P., *Pengelolaan arsip sesuai standar internasional (ISO 15489-1: 2016) studi kasus pengelolaan arsip Bank Indonesia*. Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan, 2020. 3(1): p. 14-25.



38. Yusuf, R., *Perkembangan pengelolaan arsip di era teknologi*. ACARYA PUSTAKA: Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi, 2020. 7(1): p. 50-61.
39. Fardiansyah, H., et al., *MANAJEMEN ARSIP*. 2023.
40. Priatna, Y., *PERAN PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS ADMINISTRASI UNIVERSITAS*. Jurnal Pustaka Budaya, 2021. 8(2): p. 64-73.
41. Yuliaty, R., M. Maryadi, and M. Said, *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MAJENE*. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, 2022. 11(1): p. 75-85.
42. Pebrianti, G.M., *PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS, PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN DANA DESA TERHADAP PEMBERDAYAAN MASYARKAT DI DESA SUMOBITO (STUDI KASUS PADA DESA SUMOBITO KECAMATAN SUMOBITO)*. 2021, STIE PGRI Dewantara Jombang.
43. RIZKI, Y.S., *PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEMANTAU KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP BADAN PUBLIK (Studi Kasus Komisi Pemilihan Umum Sumbawa Tahun 2020)*. 2022, Universitas\_Muhammadiyah\_Mataram.
44. Wibowo, K.A., et al., *PERLUNYA UNDANG-UNDANG PERLINDUGAN DATA PRIBADI YANG KOMPREHENSIF GUNA MENYONGSONG DIGITALISASI YANG KIAN MASIF*. Al-Hakam Islamic Law & Contemporary Issues, 2021. 2(1): p. 29-39.
45. Panuntun, D.J.S., *Auditor Internal Pemerintah Di Era Digital*. Jurnal Pengawasan, 2020. 2(1): p. 1-7.
46. Regyna, T.F., D. Agustina, and F.N. Pramadista, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. 2022.
47. Sawir, M. and S. Sos, *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. 2021: Deepublish.
48. Prananda, R.R., *Batasan hukum keterbukaan data medis pasien pengidap covid-19: perlindungan privasi vs transparansi informasi publik*. Law, Development and Justice Review, 2020. 3(1): p. 142-168.

49. Sari, I.Y., et al., *Keamanan Data dan Informasi*. 2020: Yayasan Kita Menulis.
50. Djafar, W. *Hukum perlindungan data pribadi di indonesia: lanskap, urgensi dan kebutuhan pembaruan*. in *Seminar Hukum dalam Era Analisis Big Data, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum UGM*. 2019.
51. Mutiara, U. and R. Maulana, *Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi*. *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, 2020. **1**(1): p. 42-54.
52. Susanto, D., *Protection of Personal Data in Business: An Overview of the Perspective of Business Ethics and Its Implications for Regulatory Compliance*. *Indonesian Journal of Contemporary Multidisciplinary Research*, 2023. **2**(2): p. 109-120.
53. Agusta, H., *Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik*. *KRTHA BHAYANGKARA*, 2022. **16**(1): p. 177-196.
54. Vania, C., et al., *Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Data Pribadi dari Aspek Pengamanan Data dan Keamanan Siber*. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2023. **2**(3): p. 654-666.
55. Christian, N. and J. Veronica, *Dampak Kecurangan Pada Bidang Keuangan Dan Non-Keuangan Terhadap Jenis Fraud Di Indonesia*. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 2022. **8**(1).
56. Patrisia, N.E. and F. Anwar, *Penerapan Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik Di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu*. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 2021. **10**(1): p. 24-33.
57. Rakhman, A.Z., et al., *Pengembangan Sistem E-Commerce*. 2023: Yayasan Kita Menulis.
58. Haqqi, D.P., K. Ghozali, and R.V.H. Ginardi, *Evaluasi Tata Kelola Keamanan Informasi Berdasarkan Standar ISO/IEC 27001: 2013 dengan Menggunakan Model SSE-CMM (System Security Engineering Capability Maturity Model) pada Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya*. *Jurnal Teknik ITS*, 2022. **11**(2): p. A149-A156.
59. Ananza, H.H.R.H., I. Darmawan, and R. Mulyana, *Perancangan Tata Kelola Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*



- Menggunakan Standar Iso 27001: 2013 (studi Kasus: Diskominfortik Kabupaten Bandung Barat)*. eProceedings of Engineering, 2019. **6**(2).
60. Juliansyah, A., H. Sobirin, and S. Esabella, *ANALISIS KEAMANAN SISTEM INFORMASI PADA EMAIL CORPORATE UNIVERSITAS TEKNOLOGI SUMBAWA UNTUK IMPLEMENTASI SISTEM KERJA PAPERLESS (INOVASI SMART CAMPUS)*. Jurnal TAMBORA, 2022. **6**(1): p. 9-18.
  61. Sihotang, J.I., et al., *Kontrol dan Audit TI*. 2023: Yayasan Kita Menulis.
  62. Ulfah, A.N., et al., *Pelatihan secure computer user untuk meningkatkan kesadaran siswa terhadap keamanan data dan informasi*. J-PEMAS- Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2021. **2**(1): p. 17-24.
  63. Jauhary, H., et al., *Penerapan ISO27001 dalam Menjaga dan Meminimalisir Risiko Keamanan Informasi: Literatur Review*. Media Jurnal Informatika, 2022. **14**(1): p. 43-49.
  64. Basoeky, U., et al., *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. 2021: Media Sains Indonesia.
  65. Situmeang, S.M.T., *Penyalahgunaan Data Pribadi Sebagai Bentuk Kejahatan Sempurna Dalam Perspektif Hukum Siber*. Sasi, 2021. **27**(1): p. 38-52.
  66. Muhammad Wali, S., et al., *Penerapan & Implementasi Big Data di Berbagai Sektor (Pembangunan Berkelanjutan Era Industri 4.0 dan Society 5.0)*. 2023: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
  67. Nasution, S.H., *Tata Kelola Data dan Perlindungan Data Pribadi melalui ASEAN Digital Masterplan 2025*. 2021.
  68. Ginantra, N.L.W.S.R., et al., *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. 2020: Yayasan Kita Menulis.
  69. Ilham, S., *E-Governance*. 2021: Deepublish.
  70. Alia, S., K. Umam, and C.A. Putri, *E Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)*. Vol. 1. 2023: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung.
  71. Kurniawan, H., *Infografik Sejarah Dalam Media Sosial: Tren Pendidikan Sejarah Publik*. Sejarah dan Budaya: Jurnal Sejarah, Budaya, dan Pengajarannya, 2020. **14**(2): p. 1-13.
  72. Sudipa, I.G.I., et al., *PENERAPAN SISTEM INFORMASI DI BERBAGAI BIDANG*. 2023: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

73. Mandagi, M., *E-GOVERNMENT DALAM KONTEKS PELAYANAN PUBLIK*. 2023: Penerbit Lakeisha.
74. Dalimunthe, A.S., et al., *Membangun Membangun Open Access Dalam Meningkatkan Kerjasama Perpustakaan dan Informasi*. El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2023. **3**(1): p. 248-257.
75. Putri, F.A., *Peran Arsiparis dalam Pengelolaan Otomasi Arsip di Era Digital*. ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan, 2022. **2**(2): p. 53-57.
76. Cahyono, R.Y., et al., *Sistem Informasi Manajemen*. 2023: Penerbit NEM.
77. Wulansari, A., et al., *SOSIALISASI KEARSIPAN DIGITAL UPAYA MENINGKATKAN SADAR ARSIP BAGI WARGA MUHAMMADIYAH DI PONOROGO*. 2021.
78. Djani, W., *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital)*. 2022: Zifatama Jawara.
79. Nabila, J., *PERPUSTAKAAN DIGITAL Pengembangan Repository Sebagai Sarana Preservasi Digital*. 2022: Pascal Books.
80. Widiyaningrum, W.Y., *Kajian Teoritis: Strategi Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Secara Daring*. Pakuan Justice Journal of Law (PAJOUL), 2020. **1**(2): p. 18-33.
81. Ramadhan, R., *PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT*. Jurnal Pustaka Budaya, 2023. **10**(1): p. 21-31.
82. Sianturi, E., et al., *Sistem Informasi Kesehatan*. 2021: Yayasan Kita Menulis.
83. Muttaqin, M., et al., *BIG DATA: Informasi Dalam Dunia Digital*. 2022: Yayasan Kita Menulis.
84. Jogiyanto Hartono, M., *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. 2018: Penerbit Andi.
85. Sedayu, A.S. and A. Andriyansah, *Pemanfaatan Big Data pada Instansi Pelayanan Publik*. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 2021. **4**(7): p. 543-548.
86. Rafles Ginting, S. and M. Ak, *ANALISIS BIG DATA*. 2022: Penerbit Lakeisha.



87. Pujiyanto, A., A. Mulyati, and R. Novaria, *Pemanfaatan Big Data Dan Perlindungan Privasi Konsumen Di Era Ekonomi Digital*. Majalah Ilmiah BIJAK, 2018. **15**(2): p. 127-137.
88. Sedayu, A.S. and A. Andriyansah, *Pemanfaatan Big Data pada Instansi Pelayanan Publik*. JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 2021. **4**(7): p. 543-548.
89. Budi, B.N. and R. Priska Lestari, *KEADAAN BIG DATA DAPAT MENJADI PELUANG DAN TANTANGAN BAGI GOOD GOVERNANCE DIKEMAJUAN SOSIAL*. Al-Mubin; Islamic Scientific Journal, 2022. **5**(1): p. 10-17.
90. Fauzi, A.A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., ... & Rindi Wulandari, S. , *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor pada Masa Society 5.0*. 2023: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
91. Tanwir, T.a.M., Wali and Efitra, efitra and Iwan, Sudipa and Hotnida, Nainggolan and Indra, *Kertati Penerapan & Implementasi Big Data di Berbagai Sektor (Pembangunan Berkelanjutan Era Industri 4.0 dan Society 5.0)*, in *Penerapan & Implementasi Big Data di Berbagai Sektor (Pembangunan Berkelanjutan Era Industri 4.0 dan Society 5.0)*. 2023, PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Sonpedia Publishing. p. 78-87.
92. Hakim, D.N., Ramadan, F., & Cahyono, Y. I., *Studi Pemanfaatan Big Data dalam Perumusan Kebijakan Publik pada Sektor Kesehatan*. SPECTA Journal of Technology, 2021. **5**(3): p. 308-322.
93. Karafiloski, E. and A. Mishev. *Blockchain solutions for big data challenges: A literature review*. in *IEEE EUROCON 2017-17th International Conference on Smart Technologies*. 2017. IEEE.
94. Das, M., et al., *A blockchain-based integrated document management framework for construction applications*. Automation in Construction, 2022. **133**: p. 104001.
95. Raimundo, R.R., A. , *Blockchain System in the Higher Education*. Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ. , 2021. **11**: p. 276-293.
96. Ølnes, S. and A. Jansen. *Blockchain technology as s support infrastructure in e-government*. in *Electronic Government: 16th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2017, St. Petersburg, Russia, September 4-7, 2017, Proceedings 16*. 2017. Springer.

97. Taylor, P.J., et al., *A systematic literature review of blockchain cyber security*. Digital Communications and Networks, 2020. **6**(2): p. 147-156.
98. Bandaso, T.I., F. Randa, and F.F.A. Mongan, *BLOCKCHAIN TECHNOLOGY: BAGAIMANA MENGHADAPINYA?–DALAM PERSPEKTIF AKUNTANSI*. Accounting Profession Journal (APAJI), 2022. **4**(2): p. 97-115.
99. Fadhillah, Y., et al., *Teknologi Blockchain dan Implementasinya*. 2022: Yayasan Kita Menulis.
100. Lase, S.M.N., A. Adinda, and R.D. Yuliantika, *Kerangka Hukum Teknologi Blockchain berdasarkan Hukum Siber di Indonesia*. Padjadjaran Law Review, 2021. **9**(1).
101. Fachmi, A. and N. Mayesti, *Tinjauan literatur argumentatif tentang kepemilikan data arsip digital non-fungible token (NFT) pada teknologi blockchain*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2022. **18**(1): p. 144-158.
102. Heri, E.I., *Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Ilmu Kepolisian, 2019. **13**(2): p. 16.
103. Bairizki, A., *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)-Jilid 1*. Vol. 1. 2020: Pustaka Aksara.
104. Leuwol, N.V., et al., *Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Sebuah Konsep, Fakta dan Gagasan*. 2020: Yayasan Kita Menulis.
105. Iswandari, B.A., *Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, 2021. **28**(1): p. 115-138.
106. Andriani, A.D., et al., *Manajemen sumber daya manusia*. Vol. 1. 2022: TOHAR MEDIA.
107. Rezky, M.P., et al. *Generasi Milenial yang Siap Menghadapi Era Revolusi Digital (Society 5.0 dan Revolusi Industri 4.0) di Bidang Pendidikan Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia*. in *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*. 2019.
108. Pratiwi, T., *Konsep Pengelolaan Arsip Elektronik*. Al Maktabah: Jurnal Kajian Ilmu dan Perpustakaan, 2017. **2**(2).



109. Suliyati, T., *Pengelolaan arsip desa kabupaten Rembang dalam menunjang pemerintahan desa*. Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi, 2020. **4**(4): p. 493-507.
110. Adek, R.T. and B. Bustami, *Perspektif Keamanan Pengguna Tentang Adopsi Dan Migrasi Teknologi Mobile Cloud*. Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 2021. **5**(1).
111. Hendrawan, M.R. and M.C. Ulum, *Pengantar Kearsipan: Dari isu kebijakan ke manajemen*. 2017: Universitas Brawijaya Press.
112. Mutmainnah, S., et al., *Manajemen Arsip Perguruan Tinggi*. 2020: Yayasan Kita Menulis.
113. Sautunnida, L., *Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum, 2018. **20**(2): p. 369-384.
114. Putranto, W.A., *Pengelolaan arsip di era digital: Mempertimbangkan kembali sudut pandang pengguna*. Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan, 2018. **1**(1): p. 1-11.
115. Prasetyo, A.A. and J. Husna, *Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Sebagai Sarana Temu Kembali Arsip di Bappeda Provinsi Jawa Tengah*. Journal of Computer Science and Engineering (JCSE), 2021. **2**(1): p. 12-26.
116. Katharina, R., *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. 2021: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
117. Utami, R.T., *Sistem pengelolaan arsip dinamis manual (fisik) pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cimone*. Jurnal Lentera Bisnis, 2017. **2**(1): p. 189-236.
118. Harahap, W.R., *Profesi arsiparis sebagai sumber daya manusia dalam mengelola arsip statis*. Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2020. **8**(1): p. 63-72.
119. Istiqoriyah, L., *Pengembangan profesionalitas SDM kearsipan*. Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi, 2015. **2**(1): p. 162-185.
120. Effendhie, M., *Arsip, Memori, dan Warisan Budaya*. Publikasi Dan Pameran Arsip, 2019.
121. Pambudi, A.G., *Membangun Memori Peradaban Dunia: Keberlanjutan Program Memory of The World Di Arsip Nasional Republik Indonesia*. Jurnal Kearsipan, 2016. **11**(1): p. 88-115.

122. Basuki, J., *Ekologi Administrasi Publik Di Indonesia Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0: Perspektif Kebijakan Publik*. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 2018. **3**(2): p. 53-62.
123. Cholikh, C.A., *Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang*. Jurnal Fakultas Teknik Kuningan, 2021. **2**(2): p. 39-46.
124. Johnston, G.P. and D.V. Bowen, *The benefits of electronic records management systems: a general review of published and some unpublished cases*. Records Management Journal, 2005. **15**(3): p. 131-140.
125. Hawash, B., et al., *The adoption of electronic records management system (ERMS) in the Yemeni oil and gas sector: Influencing factors*. Records Management Journal, 2020. **30**(1): p. 1-22.
126. Jamaludin, J., Simarmata, J., Lumbanraja, O. M., Resha, M., Siregar, M. N. H., Sugianto, S., ... & Sinambela, M., *Transformasi Digital Era Disrupsi Industri 4.0*. 2022: Yayasan Kita Menulis.
127. Rodin, R., Khotimah, K., Perdana, M., & Mahfiro, R. D. , *Kebijakan pengelolaan arsip perguruan tinggi Islam di era industri 4.0 (studi pada Record Center Institut Agama Islam Negeri Curup)*. Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan, 2022. **4**(1): p. 1-17.
128. Setiawati, W., Erwina, W., & Perbawasari, S. , *Digital branding Kantor Arsip Universitas Padjadjaran dalam upaya penguatan reputasi*. PRofesi Humas, 2022. **6**(2): p. 243-266.
129. Maesaroh, S., et al., *Efektivitas Implementasi Manajemen Business Intelligence pada Industri 4.0*. ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal, 2022. **3**(2): p. 1-8.
130. TAJUDDIN, H., *ADAPTASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI BERBASIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI KABUPATEN PINRANG 2022*, UNIVERSITAS BOSOWA.
131. Hendriyadi, H., E. Erida, and O. Yanti, *Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi*. Jurnal Paradigma Ekonomika, 2022. **17**(3): p. 669-682.
132. Fadillah, N., Kusumadewi, R., & Suparman, N. , *DIGITAL GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN*



- MELALUI APLIKASI SAKEDAP DI KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2022. 2(12): p. 4067-4082.
133. Aisha, S.A.W.H.A., *Transformasi Digital: Perspektif Organisasi, Talenta, Dan Budaya Digital*. 2022.
  134. Ely, S., *KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DI ERA PANDEMI DI KABUPATEN SUMEDANG*. *JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2022. 6(2).
  135. Sudirman, F.A. and S. Saidin, *E-Government and Sustainable Development: Systematic Literature Review*. Nakhoda: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2022. 21(1): p. 44-58.
  136. Heriyanto, H., *Urgensi Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik*. *Musamus Journal of Public Administration*, 2022. 4(2): p. 066-075.
  137. Simanjong, Y., & Sukmawati, N. , *Implementasi Kebijakan Smart City Dalam Era Revolusi Industri 4.0 di Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2022. 2(1): p. 97-103.
  138. Ihza Erlangga, N.F., *EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH*. 2022.
  139. Hutajulu, O.T., Argenti, G. ., & Rizki, M. F., *Implementasi Konsep Kebijakan Smart City Terhadap Efektivitas Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta*. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 2023. 5(1): p. 5869–5879.
  140. Muni, A., et al., *OPTIMALISASI IT DALAM ERA LITERISASI DIGITAL*. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2023. 2(1): p. 80-86.



# MENELAAH INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MALANG: STUDI KASUS PADA INOVASI SIMBAH-E

**Eka Ayu Ningsih dan Ali Roziqin**  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Muhammadiyah Malang

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan inovasi pelayanan publik SIMBAH-E (Sistem Pembayaran Elektronik) di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan metode penelitian kualitatif dalam mengurai data secara deskriptif. teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, serta dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wujud Inovasi baru yang di luncurkan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang ini merupakan bentuk Pemerintahan Kota Malang untuk mewujudkan Kota Malang sebagai Smart City. Dalam aplikasi Simbah-e ini memiliki beberapa inovasi yaitu antara lain inovasi transparan, partisipatif, antisipatif, compertaried, dan contex smart. Inovasi Pelayanan Publik berbasis Layanan Digital Simbah-e ini sangat membantu masyarakat yang ingin melakukan pembayaran online untuk melakukan sewa lapangan seluruh lapangan yang ada di Disporapar tanpa harus datang ke kantor. Pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya layanan virtual account. Dispora juga telah melakukan kerja sama dengan Bank Jatim untuk mempermudah pembayaran. Akan tetapi, dalam pelaksanaan inovasi pelayanan public melalui aplikasi Simbah-e ini masih memiliki beberapa kendala atau permasalahan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari inovasi. Seperti kurangnya sosialisasi aplikasi



simbah-e kepada masyarakat dan kedepannya Disporapar juga harus selalu melakukan monitoring secara rutin terhadap proses inovasi pelayanan public melalui aplikasi simbah-e ini agar dapat berjalan dengan maksimal.

**Kata Kunci : Inovasi , Layanan Publik, Simbah-e ( Sistem Pembayaran Elektronik)**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dengan melihat adanya keberadaan pemerintah dan birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk terus mensejahterakan masyarakat (Fakhriyah et al., 2022). Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa litetaur terdahulu menyatakan bahwa “what government does is public service”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Alas & Muliadi, 2020).

Inovasi pelayanan membuat pelayanan public lebih baik jika diselenggarakan dengan baik pula, jangan sampai inovasi hanya mengikuti trend saja sehingga akan mati kemudian. Inovasi harus berkelanjutan sehingga inovasi dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat (Hanggoro, 2021). Hal ini sesuai dengan penjelasan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 dan 4 yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan inovasi pada organisasi public akan dapat meningkatkan kualitas layanan public dan meningkatkan kinerja layanan (Cinar et al., 2022). Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi, Sebagian besar pemerintah bergantung pada inovasi yang sukses mendayagunakan sumber daya dan teknologi (Mursalim, 2017). Perkembangan teknologi informasi di

Indonesia saat ini semakin pesat mencakup ke berbagai lapisan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dapat mempermudah komunikasi antar individu maupun kelompok dalam rangka penyebaran informasi. Kebutuhan informasi dapat diperoleh melalui alat komunikasi. Faktor pendukung alat komunikasi dalam penyebaran informasi adalah internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat dan memicu fenomena masyarakat yang mulai beralih dari transaksi konvensional ke transaksi online. (Nurita, 2016).

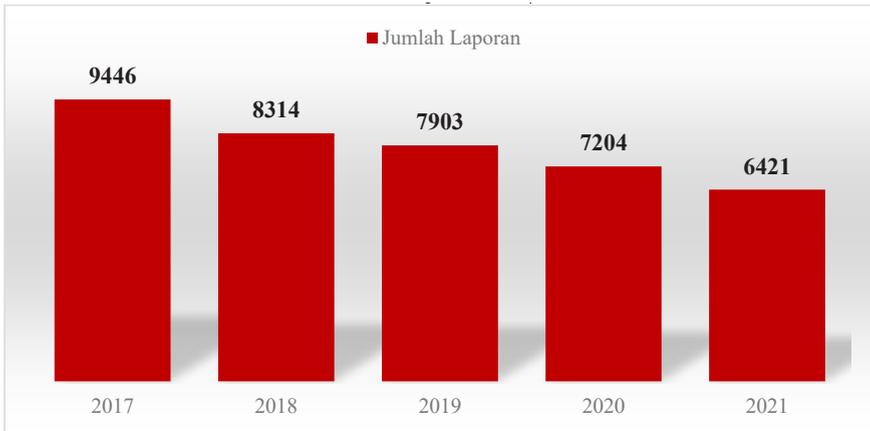
Sering dengan munculnya pandemic COVID-19 Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama SIMBAH-E, aplikasi ini merupakan unit pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan peminjaman lapangan yang ada di dispora. Aplikasi simbah-e sendiri adalah aplikasi aplikasi pembayaran online untuk melakukan sewa lapangan, seluruh lapangan yang ada di dispora dapat disewa melalui aplikasi ini. Pembayaran online dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya virtual account. diluncurkannya aplikasi ini guna untuk mengurangi tatapan langsung atau interaksi langsung antara pihak disporapar dengan masyarakat yang akan meminjam lapangan di disporapar.

Saat ini Kota Malang juga telah memiliki berbagai sistem pengelolaan pemerintahan yang berbasis teknologi. Kota Malang secara bertahap juga terus berupaya mewujudkan e-government dalam tata kelola pemerintahannya. Ini terlihat dari beberapa dinas di Kota Malang yang telah memiliki program-program pelayanan berbasis online. Pada akhirnya, mengingat e-governmet merupakan fondasi utama dari sebuah inovasi layanan publik, maka penting kemudian untuk melihat bagaimana sejauh ini kesiapan sistem e-government Kota Malang menuju pelayanan public yang lebih baik di Kota Malang. (Churry, n.d.).

Pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Berbagai keluhan dan kritik banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan berkaitan dengan kondisi pelayanan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor pelayanan terjadi, sementara praktek pelayanan publik masih dirasakan gamang dan hanya sekedar memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Oleh



karena itu reformasi kebijakan bidang penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan secara berkualitas dan responsive. (Hisbani et al., 2015) .



*Gambar 1.1 Grafik Jumlah keluhan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2017-2021*

*Sumber: (Ombudsman RI, 2022) (data diolah)*

Grafik diatas menggambarkan bahwa masih banyaknya pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang diimplementasikan oleh organisasi publik di setiap tahunnya mulai tahun 2017 hingga 2021 dengan jumlah total 39288 laporan pengaduan. Jumlah pengaduan tertinggi terdapat pada tahun 2017 sebanyak 9446 pengaduan. Meskipun di setiap tahunnya mengalami penurunan, namun hal demikian memperlihatkan bahwa pelayanan publik di Indonesia bermasalah karena masih lemahnya mutu serta standar pelayanan yang dihasilkan.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, maka perlu dilakukan perubahan dalam praktik pelayanan publik. Salah satu upaya tersebut adalah dengan meningkatkan sistem dan layanan melalui berbagai program inovasi berbasis masyarakat. Berbagai organisasi pemerintah sudah banyak yang melakukan inovasi salah satunya adalah Disporapar Kota Malang, yang meluncurkan sebuah aplikasi Simbah -e atau sitem pembayaran elektronik adalah aplikasi pembayaran online untuk melakukan sewa lapangan, seluruh lapangan yang ada di dispora dapat disewa melalui aplikasi ini.

Di dalam Inovasi Pelayanan Publik pastinya terdapat berbagai banyak masalah yang dihadapi. Seperti yang dijelaskan pada penelitian (Roziqin et al., 2022) dan (Silfiah & Nabila, 2021) dimana di dalam pemanfaatan teknologi dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan public. Kulit public yang diberikan oleh BAPPENDA Kabupaten Purwakarta dinilai cukup baik, namun masih perlu memaksimalkan fitur dalam aplikasi E-PBB dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat terutama dalam hal peembayaran pajak yang dapat dilaksanakan secara langsung Berdasarkan latar belakang diatas , maka muncul Rumusan Masalahnya adalah, Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Simbah-e, di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang?

## **PEMBAHASAN**

Inovasi pelayanan menjadi penting di zaman yang serba cepat ini dimana teknologi informasi dalam pelayanan publik harus beradaptasi. Menurut Permen PANRB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam sifat pelayanan publik, baik berupa ide orisinal/ide kreatif dan/atau adaptasi/perubahan langsung kepada masyarakat, maupun memberikan manfaat tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik itu sendiri tidak memerlukan penemuan baru, tetapi juga pendekatan kontekstual baru berupa inovasi pelayanan publik, yang muncul dari perluasan dan peningkatan kualitas inovasi publik yang ada.

Kota Malang, sebagai salah satu kota service city menerapkan inovasi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada pelayanan sehingga dianggap sangat tidak efisien. Inovasi yang diterapkan oleh Kota Malang yaitu inovasi pelayanan publik dengan nama SIMBAH-E (Sistem Pembayaran Elektronik). Penyelenggaraan sistem pelayanan online melalui Inovasi ini sangat diperlukan oleh masyarakat. Artinya ada hal yang mendesak bagi pemerintah Kota Malang untuk melaksanakan sistem pembayaran secara online agar bisa mempermudah masyarakat yang ingin meminjam sarana prasarana lapangan yang ada di stadion gajayana.



## Layanan Publik Digital Transparan

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Bahkan tujuan negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar, salah satunya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, secara tersirat menggambarkan pentingnya negara memenuhi pelayanan publik. Seiring berkembang dan bertambahnya kebutuhan masyarakat membuat pemerintah sadar akan tanggung jawabnya dalam memenuhi pelayanan publik. Pada sisi aturan misalnya, lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah dalam hal tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Kemudian, keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara. Maka dari itu, publik berhak memperoleh informasi, salah satunya mengenai proses kebijakan publik, anggaran, pengawasan dan evaluasinya. Dengan adanya keterbukaan tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah serta menilai kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat perihal peminjaman lapangan yang ada di Disporapar Kota Malang. Maka Disporapar Kota Malang memberikan inovasi layanan Simbah-e agar masyarakat tidak kesulitan untuk proses pembayaran terkait penyewaan lapangan. Ditambah dengan adanya pandemi yang dimana pelayanan harus tetap berjalan sehingga inovasi tersebut sangat bermanfaat bagi kebutuhan masyarakat Kota Malang.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, bahwa Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang telah menerapkan prinsip transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public khususnya di proses pelayanan Simbah-e . Hal ini, sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Wahyu. selaku Kepala Bidang Keolahragaan, mengatakan sebagai berikut:

*“... Dalam prinsip keterbukaan atau pelayanan simbah-e sendiri sudah menunjukkan transparansi keterbukaan dalam memberikan informasi kepada setiap masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedural (SOP). Nah di dalam memberi informasi terkait bagaimana prosedurnya pihak kami telah menampilkan dengan jelas kepada masyarakat. Persyaratan tersebut dinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan pintu bidang keolahragaan, dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.”*

Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Apabila dalam suatu instansi pemerintahan tidak transparan maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, krisis moral dan akhlak yang berdampak pada pelanggaran hak asasi manusia. Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa birokrasi pemerintah. birokrasi bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Salah satu birokrasi pemerintah bergerak dalam pelayanan publik adalah Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang dengan jenis pelayanan pembayaran online untuk melakukan sewa lapangan, seluruh lapangan yang ada di dispora dapat disewa melalui web. Pembayaran online dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya virtual account. Dispora telah melakukan kerjasama dengan bank jatim untuk mempermudah pembayaran melalui web.

Transparansi pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang dilihat dari beberapa indikator berikut ini:

### **1. Keterbukaan Proses Pelayanan**

Transparansi adalah suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para penyewa. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka



sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

Disporapar Kota Malang telah menerapkan keterbukaan proses pelayanan dalam hal pembiayaan dan waktu yang diperlukan dalam kepengurusan penyewaan lapangan dan pembayaran online sesuai dengan peraturan dan SOP yang ada.

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PENYEWA	APLIASI SIMBAH-e	ADMIN SIMBAH-e	BANK JATIM	PELAKSANA	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1.	Penyewa membuka aplikasi Simbah-e, kemudian mengisi daftar akun Simbah-e (sesuai prosedur pendaftaran dan Penyewa mengisi lapangan dan jadwal diinginkan)						Pendaftaran melalui Handphone atau computer pribadi	15 Menit	Alamat Email penyewamaterdaftar
2.	Verifikasi terkait penyewaan akan melalui email awal yang ditunjukkan						Akun Admin Simbah-e	15 Menit	Balasan ke penyewa melalui email
3.	Hasil Verifikasi dari Admin Simbah-e di tindak lanjut untuk proses pembayaran						Akun Admin Simbah-e	15 Menit	Bukti Verifikasi di Akun Penyewa
4.	Penyewa melakukan penyetoran melalui Jasa Usaha atas penyewaan lapangan ke Bank Jatim						Bukti Verifikasi di Akun Penyewa	15 Menit	Bukti Penyetoran

Gambar 4.1: Sop dan cara penggunaan sarana dan prasarana bidang keolahragaan melalui aplikasi simbah-e (online)

Prosedur Pelayanan adalah serangkaian proses yang harus dilewati oleh masyarakat. Prosedur pelayanan melalui aplikasi simbah-e di Disporapar Kota Malang sangat jelas karena setiap pelayanan mempunyai alur pelayanan yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagang yang di pampang dalam ruang pelayanan karena sebagai petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, informasi bagi penerima pelayanan, media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan, pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.

Selain itu kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan yaitu persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pelayanan, persyaratan tersebut harus di tampilkan secara jelas dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta mudah

dipenuhi oleh masyarakat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan teknis dan administrasi pelayanan pada di Disporapar Kota Malang menampilkan dengan jelas kepada masyarakat. Persyaratan tersebut diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan pintu bidang keolahragaan, dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Kejelasan perincian biaya pelayanan yaitu kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan, artinya bahwa masyarakat dapat mengkalkulasi besaran biaya yang akan dikeluarkan sesuai dengan ketentuan oleh Disporapar Kota Malang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perincian biaya penyewaan atau peminjaman lapangan pelayanan sudah ditampilkan dengan jelas kepada masyarakat.

## **2. Kemudahan akses informasi**

Kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan. Informasi tidak langsung adalah informasi yang didapatkan melalui media perantara seperti pengumuman lewat IT, brosur, pamflet dan lain-lain.

Informasi secara langsung tentang prosedur pelayanan Simbah-e ini dinilai sudah cukup jelas karena adanya informasi prosedur administrasi berupa brosur dan bagan serta bagan alir yang telah dipasang di depan ruang pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan



## Alur Penyewaan Lapangan Secara Online!

### SIMBAH-E

Aplikasi Pembayaran Elektronik



Gambar 4.2 : brosur alur penyewaan lapangan secara online

Dengan adanya brosur serta bagan ini membuat masyarakat terbantu dengan adanya keterbukaan informasi ini karena untuk lebih memudahkan masyarakat. sehingga membuat masyarakat hanya akan mengetahui tentang persyaratan perijinan jika mereka datang langsung ke kantor. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam mengakses informasi sudah memberikan kemudahan masyarakat untuk memperoleh informasi namun masih harus ditambahkan dengan menggunakan media internet agar ketika masyarakat datang ke kantor tersebut untuk melakukan pembayaran ataupun peminjaman lapangan sudah datang dengan persyaratan yang lengkap.

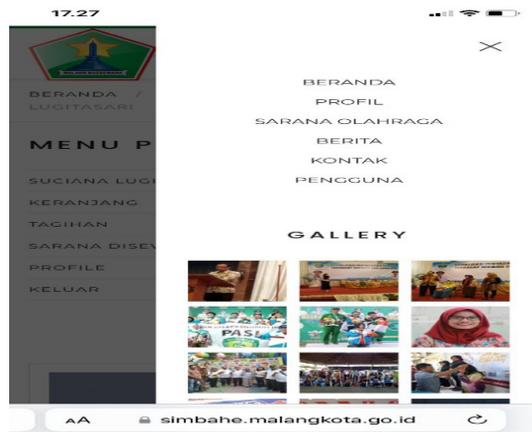
Aplikasi Simbah-e telah didesain dengan tampilan yang menarik dan sederhana. Aplikasi tersebut juga tidak menyediakan terlalu banyak tampilan yang berakibat membingungkan pengguna. Ada tiga tampilan inti dari aplikasi tersebut, yakni tampilan awal, beranda, dan pilihan menu pelayanan. Berikut ini ketiga tampilan inti tersebut. Hal ini dapat kita lihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3 : Tampilan Awal Aplikasi Simbah-e

Sumber: (Aplikasi simbah-e, 2022)

Tampilan aplikasi dengan ciri khas Stadion Gajayana Kota Malang, serta gerbang selamat datang Kota Malang dengan background Gedung Wali Kota Malang yang menjadi ikon yang mudah diingat sekaligus mempopulerkan ciri khas daerah.



Gambar 4.4 : Tampilan Beranda

Sumber: (Aplikasi Simbah-e, 2022)



Tampilan Beranda berisi menu-menu dasar yang digunakan untuk menyediakan semua fasilitas aplikasi yang dibutuhkan. Ada enam menu tampilan yang terdiri dari beranda, profil, sarana olahraga, berita, kontak dan pengguna. Menu pada bagian pengguna khusus disediakan untuk pengguna yang ingin menyewakan fasilitas yang ada di simbah-e. Dari keenam menu utama yang disediakan sangat sederhana sehingga masing-masing fungsi mudah dimengerti oleh pengguna.

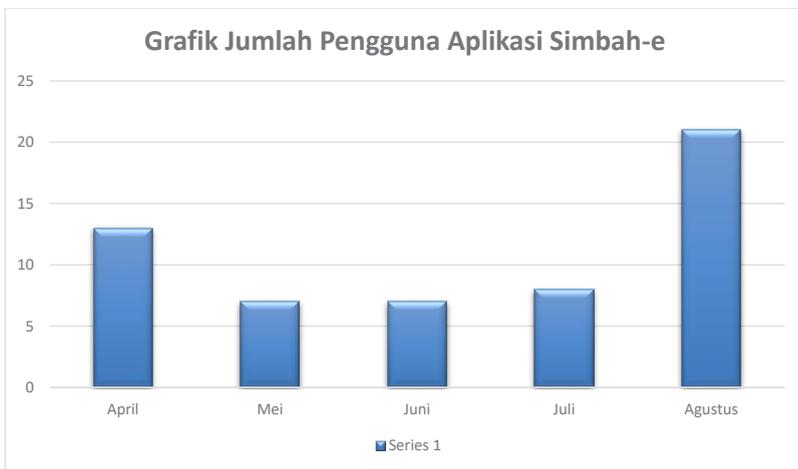


*Gambar 4.5: Tampilan Pelayanan Sarana Olahraga*

*Sumber: (Aplikasi Simbah-e 2022).*

Tampilan pelayanan berisi seluruh menu yang dibutuhkan pada masing-masing bentuk pelayanan sarana olahraga yang ingin disewakan. Seluruh pelayanan yang terdiri dari sembilan jenis, yakni sepak bola, bola basket, bola volley, bulu tangkis, atletik, tenis, renang, DFSG, dan futsal.

Indikator mengenai inovasi pelayanan publik ialah kemudahan akses. Aplikasi Simbah-e terbukti dapat dicoba dan digunakan oleh seluruh masyarakat melalui jumlah pengguna. Bisa dicoba dapat dibuktikan dengan jumlah pengguna aplikasi. Berikut ini rincian pengguna penyewaan sarana olahraga aplikasi Simbah-e:



Sumber : Aplikasi Simbah-e (2022) (data diolah)

Berdasarkan data di atas, dapat kita lihat bahwa jumlah tersebut merupakan akumulasi dari pengguna yang mendaftar sejak dibukanya aplikasi yakni pada Maret 2020. Jumlah tersebut juga akan terus bertambah seiring berjalannya waktu sebagai bentuk dari banyak percobaan yang sering dilakukan oleh masyarakat. Selama proses penggunaan aplikasi bahkan belum ditemui masalah yang berarti sejauh ini. Berdasarkan pengamatan penulis aplikasi Simbah-e ini, masyarakat sangat mengapresiasi kehadiran aplikasi Simbah-e karena berhasil digunakan secara efektif dan efisien. Terlihat dari bulan agustus penggunaan simbah-e sangat tinggi karena pada bulan



itu banyaknya pelanggan yang meminjam lapangan dan pada saat bulan itu juga bertepatan dengan acara 17 agustus.

### 3. Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan merupakan indikator transparansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti adanya penyediaan kotak saran dan sms center sebagai sarana pengaduan tidak langsung. Sedangkan untuk pengaduan secara langsung pihak instansi pelayanan terpadu telah membentuk bagian khusus yang menangani permasalahan keluhan/pengaduan yaitu Bidang Pengaduan. Akan tetapi mekanisme pengaduan ini belum sepenuhnya berjalan, karena bidang pelayanan hanya mengelola pengaduan yang dilakukan secara langsung yang dilakukan dengan cara menyelesaikan permasalahan secara langsung ketika ada yang datang mengadu terkait soal pelayanan.

Sedangkan untuk kotak saran dan sms center belum tersedia disana Untuk mekanisme pengaduan bidang pelayanan yaitu terdiri atas menerima pengaduan yang masuk, kemudian diidentifikasi dan diproses lebih lanjut untuk dicarikan solusi atas permasalahan yang diajukan. Dengan demikian, transparansi pelayanan sudah optimal dilakukan dalam penanganan pengaduan secara langsung. Namun itu saja belum cukup, karena dalam mekanisme pengaduan juga dibutuhkan kotak saran dan sms center yang seharusnya dapat dijadikan sebagai fasilitas untuk mempermudah masyarakat dalam pengaduan keluhan tentang pelayanan penyewaan dan pembayaran online.

### Layanan publik digital partisipatif

Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara ditempatkan sepenuhnya hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan public seagaimana adanya. Untuk memperbaharui penyelenggaraan pelayanan public diperlukan pendekatan baru yakni dengan memperdayakan potensi masyarakat. Masyarakat perlu didorong berpartisipasi, karena tanpa partisipasi masyarakat, tidak akan tercapai tujuan pengaduan untuk peningkatan kualitas pelayanan public

Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan Hak dan kewajiban.

Dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik instansi pemerintah, pemerintah daerah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, Disporapar Kota Malang melakukan sosialisasi guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan tugas, wewenang, kewajiban dan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat Kota Malang dapat memahami berbagai alur proses penyelenggaraan langkah-langkah pembayaran online pada aplikasi simbah-e. Cara mensosialisasikan Simbah-e ini melalui RT/RW dan nantinya akan disampaikan kesetiap warga masing – masing. Untuk mengoptimalkan sosialisasi Simbah-e dengan cara memasukkan materi Simbah-e di setiap kegiatan warga yang berada di RT/RW.

Untuk hal terkait sosialisasi, penulis memberikan beberapa pertanyaan, diantaranya adalah awal mula sosialisasi untuk aplikasi Simbah-e kapan, Hal ini, sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Wahyu selaku Kepala Bidang Keolahragaan, mengatakan sebagai berikut:

*“...Jadi sebelum launching itu kita sudah mengumpulkan RT, RW, ditambah dengan karang taruna dan PKK. Jadi kita kumpulkan yang intinya langsung praktek, jadi orang – orang disitu juga kita ajarin untuk langsung mengoperasikannya. Biar jelas, apa sih Simbah-e ini, Simbah-e isinya apa sih, bagaimana cara mengoperasikannya, terutama pak RT, setelah pak RT kita sosialisasi dan kita berikan surat tertulis untuk disebarakan ke masing – masing warganya untuk diperbanyak. Kalau di Disporapar ada namanya Simbah-e, terus silahkan warga yang punya android, sudah punya email dan gmail untuk segera di operasikan seandainya mereka mau. Seandainya pun mereka tidak mau, tetap menggunakan sistem yang konvensional, ya silahkan, kita tidak masalah”.*



Selain untuk mendapatkan peran partisipatif masyarakat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan public melalui aplikasi simbah-e ini kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan Disporapar Kota Malang diharapkan dapat menambahkan bahwa kegiatan sosialisasi ini juga sebagai sarana monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang telah berjalan. Pada prinsipnya, pelaksanaan SOP memerlukan konsistensi, komitmen, perbaikan berkelanjutan, peran serta unsur pegawai pada setiap prosedur yang distandarkan, serta didokumentasikan dengan baik agar dapat menjadi referensi bagi masyarakat luas.

### **Layanan publik digital antisipatif**

Inovasi antisipatif berfokus pada layanan digital yang mengantisipasi kebutuhan warga, juga dikenal sebagai pemberian layanan proaktif. Antisipasi dapat didasarkan pada demografi (misalnya usia atau status perkawinan), keadaan hidup (misalnya perubahan pekerjaan, pemulihan bencana atau perpindahan ke lokasi baru), atau beberapa faktor kontekstual lainnya. Oleh karena itu, layanan antisipatif didasarkan pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk berbagi informasi dan data tanpa hambatan yang memungkinkan prediksi kebutuhan warga.

Pemerintah Kota Malang berkomitmen melakukan inovasi dalam berbagai sektor pelayanan publik. Dalam rangka mendorong perangkat daerah dan instansi untuk melakukan inovasi dalam pelayanannya, Pemkot Malang melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang menggelar Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Kota Malang 2022 pada tanggal 15-16 Juni 2022. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Malang, Boedi Utomo, SE., M.Si mengungkapkan, kompetisi pelayanan publik ini diikuti oleh perangkat daerah dan unit-unit layanan publik. Hasil dari KIPP ini akan diikuti ke level provinsi yang biasa disebut Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dan di tingkat nasional Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK). (Prastyo, 2017)

Kebijakan adalah landasan yang utama menjadi acuan dan pedoman dari penyelenggaraan suatu program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk inovasi yaitu inovasi dalam aspek kebijakan. Menurut Muluk inovasi dalam aspek kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasan yang berangkat dari realitas yang ada. Dengan demikian inovasi kebijakan ini meliputi visi, misi, tujuan, dan

strategi baru serta realitas atau permasalahan dan kondisi yang mendasari munculnya suatu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah. Aspek inovasi kebijakan dapat didukung dengan adanya kebijakan atau regulasi yang meliputi kebijakan dalam bentuk Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, Peraturan Daerah, Peraturan Walikota/Bupati, Surat Keputusan Walikota, Surat Keputusan Kepada Organisasi Perangkat Daerah hingga kebijakan dalam bentuk RPJMD, Rencana Strategis dan Rencana Kerja Organisasi Perangkat Daerah.

Inovasi Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang bernama Simbah-e (Sistem Pembayaran Elektronik). aplikasi Simbah-e berkonsep untuk lebih memudahkan masyarakat Kota Malang saat menyewa fasilitas olahraga, yakni lapangan milik Pemkot Malang. Selain pendaftaran sewa lapangan dan pembayaran, nantinya masyarakat pun bisa mengetahui slot pendaftaran sewa lapangan melalui aplikasi Simbah-e, Bahkan masyarakat juga bisa mengetahui di tanggal dan jam berapa lapangan tersebut kosong ataupun masih ada penyewa lain. Inovasi ini adalah bagian dari rentetan terobosan inovasi yang dilakukan oleh pihak Disporapar guna memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat Kota Malang. (Aplikasi Simbah-e dan Co-Working Space Siap Rilis di HUT Kota Malang, n.d.)

### **Layanan publik digital yang diciptakan Bersama.**

Layanan yang diciptakan bersama dirancang, diimplementasikan, dan disampaikan melalui proses kolaboratif yang melibatkan perwakilan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal utama, dan oleh karena itu mereka biasanya berkontribusi pada perubahan perilaku dan dampak sosial. Co-creation mengacu pada proses kolaboratif yang difasilitasi oleh teknologi digital antara pemerintah, warga, industri, dan/atau masyarakat sipil dalam isu, tantangan, pembuatan kebijakan, atau aspek lain dari tata Kelola.

Bentuk kolaboratif ini antara pihak Disporapar Kota Malang melakukan Kerjasama bersama Bank Jatim guna mempermudah melakukan pembayaran online melalui nomer virtual account. Secara teknis, bank jatim memberikan support kepada Disporpar Kota Malang dengan pembayaran online melalui nover virtual account. Virtual Account merupakan nomor identifikasi khusus yang diperuntukkan mitra bisnis



nasabah sebagai alat transaksi pembayaran mitra bisnis kepada nasabah. Dimana setiap setoran terhadap Bank Jatim Virtual Account, sistem secara otomatis membukukan ke Rekening Utama dengan mencantumkan data Nomor dan Nama Rekening Virtual. Adanya pihak Disporpar Kota Malang bekerjasama dengan pihak Bank Jatim menjadi bentuk berinteraksi secara non-tunai. Selain itu Disporpar Kota Malang berkolaborasi dengan Diskominfo Kota Malang dalam pemasangan website dan pembenahan aplikasi Simbah-e. dengan adanya pembenahan aplikasi ini diharapkan aplikasi dapat berjalan lancar pada saat digunakan oleh masyarakat.

Layanan Simbah-e memiliki nilai ekonomis dari inovasi sebelumnya, yakni berupa pelayanan yang praktis, cepat, mudah, dan murah. Masyarakat selaku wajib pajak pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah dan praktis, waktu pelayanan yang diberikan cepat, tidak sampai 20 menit sudah selesai.

*“...Jadi adanya inovasi Simbah-e ini tidak hanya menguntungkan bagi kami sendiri ya mbak, tetapi juga bagi masyarakat selaku yang membutuhkan atau yang menginginkan untuk meminjam lapangan, karena dapat menghemat biaya, yang biasanya mereka jauh-jauh datang ke Dispora membutuhkan biaya bensin, meluangkan waktu juga ya karena agak jauh, jadi dengan adanya layanan Simbah-e jadi lebih menghemat akomodasi dan beban waktu dan tenaga mereka. Proses pelayanannya pun cepat tidak berbelit-belit.”*

Dapat disimpulkan dari pernyataan di atas, maka dengan adanya Inovasi Pelayanan Simbah-e ini sangat membantu masyarakat memiliki keuntungan yang dapat dirasakan masyarakat langsung yakni menghemat akomodasi, waktu dan tenaga. Masyarakat sudah tidak perlu jauh-jauh untuk melakukan pembayaran online cukup datang ke disporpar sesuai dengan jadwal yang sudah ada.

Layanan atau sebuah Inovasi baru merupakan salah satu pilar penting untuk meningkatkan daya saing. Untuk mewujudkan hal tersebut, inovasi harus didukung oleh berbagai hal sehingga perlu dilakukan penguatan agar inovasi dapat tumbuh dan berkembang. Dengan inovasi itu ada nilai lebih memberikan kemudahan, transparansi, dan memberikan

sesuatu yang lain ketika awalnya belum ada inovasi terus ada inovasi. Sutiaji mengajak seluruh perangkat daerah untuk menggerakkan inovasi. Melalui kegiatan penyusunan database tentang inovasi yang ada di Kota Malang ini, diharapkan bisa tercipta penyederhanaan dan mendorong transparansi. Sehingga memberikan kemudahan kepada semua pihak, termasuk masyarakat. Ia berpesan agar variabel dan instrumen yang digunakan dalam menciptakan inovasi harus jelas memperhatikan keberlanjutannya. (Wali Kota Dorong Penguatan Inovasi Perangkat Daerah di Kota Malang, n.d.)

Saat ini, masyarakat Indonesia sudah semakin sadar akan hak dan kewajibannya. Mereka juga semakin mengerti bahwa pemerintah bukanlah sebagai pemilik negara melainkan sebagai pelayan masyarakat. Sesungguhnya pemerintah merupakan penyelenggara negara yang memiliki tugas ketatalaksanaan yang berorientasi pada kesejahteraan negara. Dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah yang inovatif akan terus melakukan pembaruan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat dengan menciptakan suatu produk layanan yang baru. Menurut Muluk inovasi produk berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan yang membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.<sup>60</sup> Perubahan produk yang dimaksud dapat berupa cara penggunaannya yang baru, bentuknya yang baru, dan penggunaan teknologi di dalamnya (Erlianti, 2019).

Salah satu bentuk Inovasi Produk Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang Sebagai Sarana Pelayanan Publik inovasi tersebut bernama Simbah-e (Sistem Pembayaran Elektronik) yang diluncurkan bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Kota Malang ke-107. Aplikasi yang berfungsi untuk penyewaan fasilitas olahraga, yakni lapangan milik Pemkot Malang. Selain pendaftaran sewa lapangan dan pembayaran, dikatakan Ida, nantinya masyarakat pun bisa mengetahui slot pendaftaran sewa lapangan melalui aplikasi Simbah-e.



Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang melakukan uji coba penerapan inovasi Aplikasi Simbah-e kepada para pejabat, admin dan petugas pelayanan di Balai Kota, Kota Malang. Kegiatan uji coba penerapan aplikasi Simbah-e, merupakan bagian terpenting dalam pengenalan inovasi produk sebagai salah satu pelayanan public. Sebagai system pembayaran elektronik, Simbah -e adalah aplikasi pembayaran online untuk melakukan sewa lapangan, seluruh lapangan yang ada di dispora dapat disewa melalui aplikasi ini. Pembayaran online dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya virtual account. Dispora telah melakukan kerjasama dengan bank jatim untuk mempermudah pembayaran di aplikasi.

Selain itu pihak Disporapar Kota Malang melakukan Kerjasama bersma Bank Jatim guna mempermudah melakukan pembayaran online melalui nomer virtual account. Secara teknis, bank jatim memberikan support kepada Disporpar Kota Malang dengan pembayaran online melalui nover virtual account. Virtual Account merupakan nomor identifikasi khusus yang diperuntukkan mitra bisnis nasabah sebagai alat transaksi pembayaran mitra bisnis kepada nasabah. Dimana setiap setoran terhadap Bank Jatim Virtual Account, sistem secara otomatis membuku ke Rekening Utama dengan mencantumkan data Nomor dan Nama Rekening Virtual. Adanya pihak Disporpar Kota Malng bekerjasama dengan pihak Bank Jatim menjadi bentuk berinteraksi secara non-tunai

### **Layanan publik digital cerdas konteks**

Layanan cerdas konteks mencakup layanan publik digital yang memanfaatkan kesadaran konteks untuk memberikan tindakan yang relevan secara kontekstual pada saat dibutuhkan atau diinginkan. Perbedaan antara layanan konteks-sadar dan konteks-cerdas adalah bahwa di sebelumnya, informasi terkait konteks biasa digunakan untuk memberikan layanan; sementara yang terakhir, informasi terkait konteks ditambah kecerdasan diterapkan. Layanan cerdas-konteks menyatukan penerapan teknologi sadar-konteks; infrastruktur kota pintar; teknologi lintas platform dengan penekanan yang meningkat pada teknologi seluler; dan aplikasi perangkat lunak cerdas lintas pemerintah, warga negara, dan industri yang mempertimbangkan preferensi warga negara; proaktif; interaksi instan dan berkelanjutan antara pemerintah, warga, perangkat,

sensor, dan aplikasi; analitik yang menilai tren, konteks, dan kebutuhan; dan proses belajar dan berbagi yang berkelanjutan

Dengan kata lain, pemerintah berupaya untuk membuat suatu perubahan dengan metode pelayanan terutama menyangkut pola interaksi antara Pemerintah dan pelanggan atau masyarakat. Kebaruan dalam pola interaksi ini dapat dimungkinkan apabila Pemerintah menganggap jika inovasi yang akan dilakukan akan menguntungkan dan mempermudah masyarakat. Dalam aspek inovasi metode pada program aplikasi SIMBAH-E ini masyarakat dapat lebih mengefisiensi waktu dan tenaga mereka untuk dapat memperoleh informasi. Dalam aplikasi ini masyarakat akan lebih dipermudah dan akan adanya keterbukaan pemerintah kepada masyarakat.

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		PENYEWAWA	KEPALA DINAS	KEPALA BIDANG	PEJABAT Fungsional	PELAKSANA	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1.	Surat masuk dilakukan proses register untuk kemudian diwalkan kepada Kepala Dinas untuk mendasarkan kondisi sosial.						Surat dari Penyewa	15 Menit	Lembar Disposisi
2.	Disposisi Kepala Dinas diberikan kepada Kepala Bidang Keolahragaan						Surat Lembar Disposisi	15 Menit	Lembar Disposisi
3.	Kepala Bidang Olahraga memberikan disposisi kepada Pejabat Fungsional						Surat Lembar Disposisi	15 Menit	Lembar Disposisi
4.	Pejabat fungsional melakukan pembahasan dengan tim terkait staf Usah Diterbitkan Rekomendasi Pemijaman Lapangan dan SKRD						Surat Lembar Disposisi	15 Menit	SKRD ( Surat Keterangan Restitusi Daerah )
5.	Pejabat fungsional menyiapkan Sarana Prasarana Olahraga bersama tim terkait penyewa						Persiapan Lapangan	15 Menit	Lapangan dan sarana oleh penyewa

Gambar: 4.8 Proses cara penggunaan sarana dan prasarana bidang keolahragaan (offline)

Sebelum adanya aplikasi Simbah-e masyarakat yang ingin melakukan sewa lapangan, seluruh lapangan yang ada di dispora harus datang langsung ke Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota. Namun hal ini dirasa kurang efektif bagi masyarakat. Karena jika cumin ingin mengecek jadwal lapangan harus datang kelokasi itu dinilai kurang efektif. Sehingga harus ada perubahan pelayanann publik yang mengedepankan keterbukaan publik dalam melayani masyarakat.



NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PENYEWA	APLIASI SIMBAH-e	ADMIN SIMBAH-e	BANK JATIM	PELAKSANA	PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1.	Penyewa membuka Aplikasi Simbah-e, kemudian penyewa daftar akun Simbah-e (Sebagai proses pendaftaran n.ikim) dan Penyewanya memilih layanan dan jeda yang diinginkan						Pendaftaran melalui Handphone atau computer pribadi	15 Menit	Alamat Email penyewa terdaftar
2.	Verifikasi terkait penyewal ane yang kaluzasi adual yang diinginkan						Akun Admin Simbah-e	15 Menit	Balasan ke penyewamel alui email
3.	Hasil Verifikasi dari Admin di Simbah-e di trahabkan untuk proses pembayaran						Akun Admin Simbah-e	15 Menit	Bukti Verifikasi di Akun Penyewa
4.	Penyewa melakukan penyewal ane melalui Jasa Usaha ane penyewanya melalui aplikasi Bank Jatim						Bukti Verifikasi di Akun Penyewa	15 Menit	Bukti Penyeworan

Gambar 4.9 : Sop dan cara penggunaan sarana dan prasarana bidang keolahragaan melalui aplikasi simbah-e (online)

Berdasarkan pernyataan informan, bahwa layanan Simbah-e ini sangat tergantung dengan kualitas individu dalam hal memahami teknologi informasi. Masyarakat tentunya tidak semua memahami digitalisasi. Tentunya layanan Simbah-e tersebut akan sangat sulit bila masyarakat tidak terbiasa menggunakan internet didalam kehidupan sehari-harinya.

*“...Untuk layanan Simbah-e dari offline menjadi online, yang semulanya masyarakat yang hendak mengurus peminjaman lapangan dan melakukan pembayaran harus datang ke kantor maka untuk saat ini masyarakat melakukan pembayaran melalui rumah saja”*

Aplikasi Simbah-e merupakan bentuk inovasi dalam hal penyediaan data dan informasi yang ada di berbagai instansi pemerintah. Hal ini dilakukan karena untuk memudahkan masyarakat Kota Malang saat menyewa fasilitas olahraga, yakni lapangan milik Pemkot Malang. Selain itu terdapat pula sistem Pembayaran online dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya virtual account. Dispora telah melakukan kerjasama dengan bank jatim untuk mempermudah pembayaran di aplikasi berbasis

online. Pembayaran online ini di inovasikan melalui android karena mengikuti dinamika masyarakat yang dalam kesehariannya tidak terlepas dari *Smartphone*.

## KESIMPULAN

inovasi baru yg diluncurkan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, serta Pariwisata Kota Malang ini ialah bentuk Pemkot Pemerintahan Kota Malang Malang untuk mewujudkan Kota Malang menjadi Smart City. pada software Simbah-e ini mempunyai beberapa penemuan yaitu diantaranya penemuan pada indicator inovasi seperti transparan, partisipatif, antisipatif, compertaried, dan contex smart. tetapi dalam pelaksanaanya program aplikasi Simbah-e ini memiliki beberapa kendala atau perseteruan yg dapat mempengaruhi keberhasilan dari inovasi.

Penemuan Pelayanan Publik pada aspek kebijakan dalam program software Simbah-e ini merepresentasikan visi dan misi asal Kota Malang maupun Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang di tahun 2013-2018 yang diantaranya mempunyai keselarasan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang dan adanya perintah langsung asal Drs. H. Sutiaji selaku Walikota Malang pada periode 2018-2023 ini adalah perwujudan asal pemerintah pelayanan yg transparan akan menaikkan dan menguatkan kepercayaan publik sekaligus menaikkan pendapatan wilayah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alas, S., & Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10, 76–86. file:///C:/Users/Asus/Downloads/82-Article Text-149-1-10-20211204.pdf
- Anggraeny, C. (2013). *Imovasi Pelayanan Kesehatan*. 1, 85–93.
- Aplikasi Simbah-e dan Co-Working Space Siap Rilis di HUT Kota Malang. (n.d.). *No Title*. times indonesia. <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/334791/aplikasi-simbahe-dan-coworking-space-siap-rilis-di-hut-kota-malang>
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy



- goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Bartlett, D., & Dibben, P. (2002). Public sector innovation and entrepreneurship: Case studies from local government. *Local Government Studies*, 28(4), 107–121. <https://doi.org/10.1080/714004159>
- Becker, F. G., Cleary, M., Team, R. M., Holtermann, H., The, D., Agenda, N., Science, P., Sk, S. K., Hinnebusch, R., Hinnebusch A, R., Rabinovich, I., Olmert, Y., Uld, D. Q. G. L. Q., Ri, W. K. H. U., Lq, V., Frxqwu, W. K. H., Zklfk, E., Edvhg, L. V, Wkh, R. Q., .... (2015). Title. *Syria Studies*, 7(1), 37–72. [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090\\_cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090_cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Bekkers, V. J. J. M., Edelenbos, J., Steijn, B., & Steijn, A. J. (2011). Innovation in the public sector : linking capacity and leadership. *Public Management*, 91(2), 2011–2013.
- Bernier, L., Hafsi, T., & Deschamps, C. (2015). Environmental Determinants of Public Sector Innovation: A study of innovation awards in Canada. *Public Management Review*, 17(6), 834–856. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.867066>
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Bhatti, Y., Olsen, A. L., & Pedersen, L. H. (2011). Administrative professionals and the diffusion of innovations: The case of citizen service centres. *Public Administration*, 89(2), 577–594. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2010.01882.x>
- Borins, S. (2001). Encouraging innovation in the public sector. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 310–319. <https://doi.org/10.1108/14691930110400128>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information*

- Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Churry. (n.d.). *Kota Malang Kejar Inovasi Aplikasi Digital Untuk SPBE dan Smart City*. itsWorks. <https://www.itworks.id/34278/kota-malang-kejar-inovasi-aplikasi-digital-untuk-spbe-dan-smart-city.html>
- Damanpour, F., & Schneider, M. (2009). Characteristics of innovation and innovation adoption in public organizations: Assessing the role of managers. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 495–522. <https://doi.org/10.1093/jopart/mun021>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2017). Conditions for innovation in public sector organizations. *Research Policy*, 46(9), 1681–1691. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.08.004>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur, M. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ( *Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor ! Di Provinsi Sumatera Selatan* ) adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Program Prioritas Nasional dan Ombudsman sebagai Sistem Pengelolaan. 7(3), 48–54.
- Febrian, R. A. (2018). Jurnal kajian pemerintahan volume iv nomor 1 maret 2018. *Jurnal Kajian Pemerintah*, IV(file:///C:/Users/asus/Downloads/document.pdf;file:///G:/\_/ARTIKEL/jurnal dan artikel ku/document.pdf), 44–55.
- Gabris, G. T., Golembiewski, R. T., & Ihrke, D. M. (2001). Leadership Credibility, Board Relations, and Administrative Innovation at the Local Government Level. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(1), 89–108. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jp.art.a003496>



- Hanggoro, D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 12(1), 46–52. <https://doi.org/10.55426/jksi.v12i1.138>
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265–276. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>
- Hjelmar, U. (2021). The institutionalization of public sector innovation. *Public Management Review*, 23(1), 53–69. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1665702>
- Kim, S. E., & Lee, J. W. (2009). The impact of management capacity on government innovation in Korea: An empirical study. *International Public Management Journal*, 12(3), 345–369. <https://doi.org/10.1080/10967490903103334>
- Kumar, N., & Rose, R. C. (2012). The impact of knowledge sharing and Islamic work ethic on innovation capability. *Cross Cultural Management*, 19(2), 142–165. <https://doi.org/10.1108/13527601211219847>
- Kusumastuti Adhi. (2019). METODE PENELITIAN KUALITATIF.
- Mintrom, M., & Vergari, S. (1998). Policy networks and innovation diffusion: The case of state education reforms. *Journal of Politics*, 60(1), 126–148. <https://doi.org/10.2307/2648004>
- Moore, M., & Hartley, J. (2008). Innovations in governance. *Public Management Review*, 10(1), 3–20. <https://doi.org/10.1080/14719030701763161>
- Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(1), 126–138. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i1.1>
- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238–246. <https://doi.org/10.26905/idjch.v7i2.1914>

- Pärna, O., & Von Tunzelmann, N. (2007). Innovation in the public sector: Key features influencing the development and implementation of technologically innovative public sector services in the UK, Denmark, Finland and Estonia. *Information Polity*, 12(3), 109–125. <https://doi.org/10.3233/ip-2007-0118>
- Prastyo, Z. B. (2017). Pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Menggunakan Location Based Services (LBS) Di Dinas Pekerjaan Umum Untuk Smart City Malang. *Jati*, 1(1), 928–935. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/view/2088>
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Reza FDL, A., Hadi, K., & Nurjaman, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 105–112.
- Roziqin, A., & Fajrina, A. N. (2021). Understanding Public Sector Innovation from A Local Perspective: Contra War (Contraceptive for Women at Risk) Innovation Study in Malang Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 205–222. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.803>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69.
- Suranto, S., Darumurti, A., Eldo, D. H. A. P., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 97. <https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.4095>
- Torfin, J., & Ansell, C. (2017). Strengthening political leadership and policy innovation through the expansion of collaborative forms of governance. *Public Management Review*, 19(1), 37– 54. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1200662>
- Turner, S., Allen, P., Bartlett, W., & Pérotin, V. (2011). Innovation and the English National Health Service: A qualitative study of the independent sector treatment centre programme. *Social*



- Science and Medicine*, 73(4), 522–529. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2011.06.014>
- Velsberg, O., Westergren, U. H., & Jonsson, K. (2020). Exploring smartness in public sector innovation - creating smart public services with the Internet of Things. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 350–368. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1761272>
- Wali Kota Dorong Penguatan Inovasi Perangkat Daerah di Kota Malang. (n.d.). *No Title*. Pemerintahan Kota Malang. <https://malangkota.go.id/2021/03/10/wali-kota-dorong-penguatan-inovasi-perangkat-daerah-di-kota-malang/>
- Walker, R. M. (2006). Innovation type and diffusion: An empirical analysis of local government. *Public Administration*, 84(2), 311–335. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2006.00004.x>
- Weiss, J. A., & Rogers-dillon, R. H. (n.d.). *Insights FEDERAL CONSTRAINTS AND STATE INNOVATION : PROGRAM*. 18(2), 327–332.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>



# DINAMIKA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN M-PASPOR DALAM UPAYA DIGITALISASI PELAYANAN PASPOR DI INDONESIA

**Caesar Demas Edwinarta**

Analisis Keimigrasian Ahli Muda Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI  
Tanjung Perak

e-mail: caesardemas@gmail.com

## PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan berbasis aplikasi *Mobile Paspor* (M-Paspor) merupakan bentuk inovasi yang dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam bidang pelayanan paspor. Pelayanan paspor merupakan salah satu tugas dan fungsi Imigrasi dalam upaya menjaga kedaulatan Negara Republik Indonesia. Imigrasi memiliki tugas dan fungsi yang bergerak pada sektor pelayanan publik, penegakan hukum dan keamanan negara, serta turut berperan sebagai fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat (Suryawan, 2020:59).

M-Paspor merupakan kebijakan yang dicetuskan dalam rangka mempermudah proses pendaftaran antrian permohonan paspor melalui pembaruan pada aplikasi yang telah ada sebelumnya. Sebagai sebuah bentuk inovasi, secara esensial, M-Paspor diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan keunggulan yang dapat dirasakan oleh pengguna layanan maupun petugas pelayanan (Nurhayoko, 2020:6). Kebijakan M-Paspor secara resmi dirilis pada 26 Januari 2022 bertepatan



dengan Hari Bakti Imigrasi ke-72 dan saat ini telah dilaksanakan pada seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia.

Dalam tahap awal implementasi M-Paspor memiliki 3 fitur pembaruan yang menjadi pembeda dari aplikasi Layanan Paspor Online yang digunakan oleh pengguna layanan paspor untuk mendapatkan antrian paspor pada Kantor Imigrasi. Fitur-fitur pembaruan yang diterapkan dalam aplikasi M-Paspor adalah fitur pelampiran berkas permohonan secara mandiri melalui pengiriman foto/scan dokumen permohonan paspor, pelaksanaan pembayaran paspor yang dilaksanakan pada awal proses permohonan paspor, serta adanya fitur penjadwalan ulang (*reschedule*) yang belum diterapkan pada aplikasi layanan antrian paspor sebelumnya.

Fitur-fitur yang dihadirkan dalam kebijakan berbasis aplikasi M-Paspor merupakan upaya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk dapat menghadirkan pelayanan publik yang dapat mengakomodir kondisi pandemi yang masih terjadi di Indonesia. Dalam fitur pelampiran berkas permohonan secara mandiri dan pembayaran paspor di awal permohonan misalnya, ditujukan untuk meminimalkan interaksi pemohon dengan petugas saat proses pelayanan paspor berlangsung. Dengan adanya proses unggah dokumen secara mandiri melalui aplikasi M-Paspor serta proses pembayaran yang dilaksanakan sesaat setelah pemohon berhasil melakukan pemesanan antrian paspor, diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan sehingga pemohon yang hadir di Kantor Imigrasi hanya perlu datang untuk pengecekan dokumen asli, pengambilan foto dan biometrik, serta proses wawancara sehingga dapat dihasilkan kepastian penyelesaian layanan secara lebih efisien dan efektif.

Fitur penjadwalan ulang merupakan fitur yang mampu mengubah jadwal permohonan bagi pemohon paspor yang memiliki kendala untuk hadir pada jadwal yang telah dipilih sebelumnya. Dalam fitur ini, pemohon paspor diberikan kesempatan sebanyak 1 kali untuk mengubah jadwal dan memilih kembali jadwal kembali menyesuaikan dengan kuota antrian online yang masih tersedia. Implementasi kebijakan M-Paspor diharapkan dapat menghasilkan pelayanan paspor yang lebih baik dengan menghadirkan fitur-fitur pembaruan tersebut. Namun dalam dinamika implementasinya, masih terdapat beberapa kendala yang memerlukan perbaikan dalam implementasi kebijakan M-Paspor.

Beberapa kendala tersebut adalah mencakup pada masih terbatasnya pilihan jadwal yang dapat digunakan pemohon dalam proses pengajuan penjadwalan ulang (*reschedule*), penjabaran informasi persyaratan permohonan paspor dalam aplikasi yang masih kurang efektif, serta kemampuan penyesuaian aplikasi melalui pembaruan secara berkala terhadap perubahan peraturan yang menjadi dasar kebijakan pelayanan paspor. Selain itu juga akan dijabarkan mengenai penambahan fitur pelayanan percepatan paspor serta penambahan periode pembukaan kuota antrian paspor.

Penelitian ini berfokus pada analisis terhadap implementasi kebijakan M-Paspor menggunakan teori kebijakan publik dan konsep implementasi kebijakan. Penelitian dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif serta diperkuat dengan metode studi kasus. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran terhadap dinamika implementasi kebijakan M-Paspor beserta solusi terhadap permasalahannya agar dapat mewujudkan digitalisasi pelayanan paspor di Indonesia yang lebih efisien dan efektif.

## DINAMIKA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN M-PASPOR

Implementasi kebijakan berbasis aplikasi M-Paspor pertama kali dilakukan uji coba pada tanggal 4 Januari 2022 di Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Jakarta Selatan dan Tangerang. Uji coba tersebut dikembangkan kepada 19 Kantor Imigrasi pada tanggal 13 Januari 2022 dan 22 Kantor Imigrasi pada tanggal 18 Januari 2022 serta 20 Kantor Imigrasi pada tanggal 20 Januari 2022. Kebijakan M-Paspor secara resmi diterapkan pada Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia pada tanggal 26 Januari 2022 yang bertepatan dengan peringatan Hari Bakti Imigrasi ke-72. Secara singkat, linimasa implementasi kebijakan M-Paspor dijabarkan dalam tabel berikut ini:

*Tabel 1. Linimasa Implementasi Kebijakan M-Paspor Di Indonesia*

Tanggal	Status Implementasi	Kantor Imigrasi Yang Menerapkan
4 Januari 2022	Uji Coba	Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Jakarta Selatan dan Tangerang



Tanggal	Status Implementasi	Kantor Imigrasi Yang Menerapkan
13 Januari 2022	Uji Coba	Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Tangerang, Ngurah Rai, Balikpapan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Pontianak, Semarang, Surakarta, Pati, Pemalang, Denpasar, Cilacap, Muara Enim, Agam, Wonosobo dan Singaraja
18 Januari 2022	Uji Coba	Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Tangerang, Balikpapan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Pontianak, Semarang, Surakarta, Pati, Pemalang, Cilacap, Muara Enim, Agam, Wonosobo, Medan, Tanjung Balai Asahan, Polonia, Belawan, Pematang Siantar dan Sibolga
20 Januari 2022	Uji Coba	Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Tangerang, Ngurah Rai, Balikpapan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Pontianak, Semarang, Surakarta, Pati, Pemalang, Denpasar, Cilacap, Muara Enim, Agam, Wonosobo, Singaraja, Medan, Tanjung Balai Asahan dan Belawan.
26 Januari 2022	Perilisan Resmi	Diterapkan pada Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia.

(Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi @ditjen\_imigrasi, diolah oleh penulis, 2023)



Dinamika implementasi kebijakan M-Paspor sangat dipengaruhi oleh peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah dalam rangka memperkuat kebijakan dalam bidang pelayanan paspor. Beberapa peraturan yang terbit selama pelaksanaan kebijakan M-Paspor dari bulan Januari 2022 hingga saat ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan Dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia serta Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

PP Nomor 21 Tahun 2022 merupakan Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai tata cara memperoleh, kehilangan, pembatalan dan memperoleh kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia. Poin utama yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan paspor di Indonesia adalah terdapat kebijakan terkait subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda Terbatas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia. Dalam UU Nomor 12 Tahun 2006 disebutkan bahwa subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda Terbatas adalah anak yang lahir dari pasangan Ayah WNI dan Ibu WNA, Ayah WNA dan Ibu WNI, Anak Luar Kawin dari Ibu WNA dan diakui oleh Ayahnya WNI, Anak yang dilahirkan di luar wilayah Republik Indonesia yang menganut azas *Ius Soli* dari Ayah/Ibu WNI, Anak Luar Kawin dari Ibu WNI dan diakui oleh Ayahnya WNA, Anak WNI dibawah usia 5 tahun diangkat/diadopsi oleh WNA (UU Nomor 12 Tahun 2006 Pasal 4 huruf c, d h, l dan Pasal 5).

Konsekuensi yang muncul dari subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda tersebut adalah adanya kewajiban bagi orang tua dari subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda untuk didaftarkan pada Kantor Imigrasi atau Perwakilan Republik Indonesia yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal anak. Kewajiban ini dipertegas kembali dengan kewajiban bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda untuk memilih Kewarganegaraan paling lambat 3 (tiga) tahun setelah berusia 18 tahun. Dalam UU Nomor 12 Tahun 2006 yang diterbitkan pada 1 Agustus 2006 menyatakan bahwa batas untuk melaporkan diri atau memilih Kewarganegaraan bagi subjek



Anak Berkewarganegaraan Ganda adalah maksimal 3 (tiga) tahun sejak UU tersebut terbit. Konsekuensi terberat apabila batasan waktu tersebut terlewatkan adalah kehilangan Kewarganegaraan Republik Indonesia bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda yang telah berusia diatas 21 tahun dan belum memilih Kewarganegaraan Republik Indonesia serta harus melakukan proses Pewarganegaraan untuk dapat kembali menjadi WNI.

PP Nomor 21 Tahun 2022 yang terbit pada 31 Mei 2022 merupakan Peraturan Pemerintah yang berupaya memberikan solusi terhadap subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda yang belum mendaftarkan diri maupun menyatakan memilih Kewarganegaraannya dan diberikan waktu hingga 2 (dua) tahun sejak Peraturan Pemerintah ini diterbitkan. Peraturan Pemerintah ini juga menjadi dasar pengaturan mengenai penerbitan paspor bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda terbatas yang dapat diberikan Paspor RI sampai subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda tersebut berusia 21 tahun (PP Nomor 21 Tahun 2022 Pasal IV).

Terbitnya PP Nomor 21 Tahun 2022 memberikan pengaruh terhadap proses pelayanan paspor dalam aspek persyaratan permohonan yang diajukan oleh pemohon paspor. Dengan adanya kebijakan terbaru terkait persyaratan permohonan paspor bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda, maka pemohon paspor yang berstatus subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda wajib melampirkan dokumen pendaftaran diri sebagai subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda atau Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia perihal menyatakan untuk memilih Kewarganegaraan Republik Indonesia bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda yang telah berusia 18 tahun keatas.

Selain itu, PP Nomor 21 Tahun 2022 juga memberikan kesempatan bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda untuk tetap dapat memiliki Paspor Republik Indonesia dengan masa berlaku tidak boleh melebihi batas usia anak tersebut untuk menyatakan memilih Kewarganegaraannya. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Plt. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01.0728 tentang Implementasi Kebijakan Masa Berlaku Paspor Biasa Paling Lama 10 Tahun tanggal 11 Oktober 2022 pada poin 4 menyatakan bahwa Pemberlakuan masa berlaku Paspor biasa yang diterbitkan bagi Anak Berkewarganegaraan Ganda tidak boleh melebihi



batas usia anak tersebut untuk menyatakan memilih Kewarganegaraannya, dengan simulai sebagai berikut:

1. Anak Berkewarganegaraan Ganda usia 18 tahun 6 bulan, sisa 2 tahun 6 bulan sampai usia 21 tahun, maka diberikan paspor yang berlaku sampai dengan 2 tahun;
2. Anak Berkewarganegaraan Ganda usia 20 tahun 6 bulan, sisa 6 bulan sampai usia yang bersangkutan 21 tahun, maka ditunda pemberian paspor sampai dengan memilih Kewarganegaraannya (SE Plt. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0728).

Dinamika implementasi kebijakan M-Paspor juga dipengaruhi oleh terbitnya Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 yang merupakan perubahan atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022). Dalam peraturan tersebut, terdapat beberapa poin yang ditambahkan maupun diubah sehingga memiliki pengaruh langsung terhadap pelaksanaan pelayanan paspor. Beberapa poin perubahan tersebut adalah mengenai kebijakan masa berlaku paspor yang berubah dari paling lama 5 tahun menjadi paling lama 10 tahun, perubahan persyaratan permohonan paspor, hingga dasar aturan teknis pelayanan paspor.

Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 diterbitkan sebagai dasar pelaksanaan perubahan kebijakan masa berlaku paspor paling lama 5 tahun menjadi paling lama 10 tahun. Hal tersebut didasarkan atas terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (PP Nomor 51 Tahun 2020). Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 yang diterbitkan pada 19 September 2022 kemudian diperkuat pelaksanaannya melalui Surat Edaran Plt. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0728 tentang Implementasi Kebijakan Masa Berlaku Paspor Paling Lama 10 Tahun tanggal 11 Oktober 2022 dengan pengaturan pada poin 1-3 yang menyatakan bahwa:

1. Masa berlaku Paspor biasa paling lama 10 tahun diberlakukan untuk semua jenis permohonan paspor biasa. Ketentuan terkait biaya PNBPN mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019



- Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Belaku Pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Pemberlakuan masa berlaku Paspor biasa paling lama 10 tahun hanya diberikan bagi WNI yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah;
  3. Subjek WNI yang tidak termasuk dalam ketentuan sebagaimana dinyatakan pada angka 2 diberikan Paspor biasa dengan masa berlaku paling lama 5 tahun (SE Plt Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0728).

Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 juga mengatur mengenai perubahan persyaratan permohonan bagi anak dibawah usia 17 tahun atau belum menikah, termasuk bagi subjek Anak Berkewarganegaraan Ganda serta teknis pelaksanaan pelayanan paspor yang secara singkat dijabarkan dalam tabel berikut:

*Tabel 2. Poin Perubahan Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022*

No.	Pasal	Poin Perubahan
1.	2 ayat (3)	Paspor biasa elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a terdiri atas: a. Paspor biasa elektronik dengan lembar laminasi; dan b. Paspor biasa elektronik dengan lembar polikarbonat.
2.	2A	(1) Masa berlaku Paspor biasa paling lama 10 (sepuluh) tahun sejak diterbitkan; (2) Paspor biasa dengan masa berlaku paling lama 10 (sepuluh) tahun hanya diberikan kepada warga negara Indonesia yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah; (3) Masa berlaku Paspor biasa yang diterbitkan bagi anak berkewarganegaraan ganda tidak boleh melebihi batas usia anak tersebut untuk menyatakan memilih kewarganegaraannya; (4) Batas usia anak sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditentukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3.	4 ayat (2&3)	Dihapus

No.	Pasal	Poin Perubahan
4.	5A	<p>Bagi anak berkewarganegaraan ganda yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada kantor imigrasi dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>kartu tanda penduduk elektronik ayah atau ibu warga Negara Indonesia;</li> <li>kartu keluarga;</li> <li>akta perkawinan atau buku nikah orang tua;</li> <li>akta kelahiran;</li> <li>izin tinggal keimigrasian ayah atau ibu orang asing;</li> <li>fotokopi Paspor biasa ayah atau ibu;</li> <li>bukti Affidavit bagi yang telah memiliki paspor kebangsaan atau bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda; dan</li> <li>surat pernyataan kedua orang tua yang menyatakan bertanggung jawab terhadap penggunaan dokumen perjalanan Republik Indonesia tersebut.</li> </ol>
5.	8 huruf b, c & d	<p>Bagi anak berkewarganegaraan Indonesia yang berdomisili atau berada di luar wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa di luar wilayah Indonesia diajukan kepada Menteri atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia dengan melampirkan persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>akta kelahiran atau surat keterangan lahir dari perwakilan Republik Indonesia bagi anak yang lahir di luar wilayah Indonesia;</li> <li>Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa; dan</li> <li>kartu penduduk negara setempat ayah atau ibu, bukti, petunjuk atau keterangan yang menunjukkan bahwa pemohon tersebut bertempat tinggal di negara tersebut.</li> </ol>
6.	Pasal 10	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara elektronik, Pemohon harus mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.</li> <li>Terhadap permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang telah berhasil diunggah dokumen kelengkapan persyaratannya, diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan/atau surat elektronik.</li> <li>Pemohon yang telah mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperoleh pemberitahuan tanda terima permohonan dan dapat dicetak sebagai tanda bukti permohonan.</li> </ol>



No.	Pasal	Poin Perubahan
		Perubahan lain terkait teknis pelayanan paspor terdapat pada pasal 5 huruf g, pasal 6, pasal 14, pasal 20, pasal 22, pasal 23, pasal 24, pasal 26, pasal 28, pasal 29A, pasal 41, pasal 41A, pasal 41B, pasal 61, pasal 61A, pasal 61B, pasal 61C, pasal 61D, pasal 61E, pasal 61F, pasal 61G, pasal 61H, pasal 61I dan pasal 61J.

(Sumber: Permenkumhan Nomor 18 Tahun 2022, diolah oleh penulis, 2023)

Adanya perubahan mengenai persyaratan permohonan dan teknis pelayanan paspor yang didasari atas terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2022 serta Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 18 Tahun 2022 menjadikan implementasi kebijakan M-Paspor juga mengalami dinamika dengan menyesuaikan pada kondisi yang terjadi saat ini. Beberapa perubahan yang terjadi pada implementasi kebijakan M-Paspor terdapat dalam pembaruan aplikasi yang dilakukan secara berkala menyesuaikan dengan perubahan kebijakan yang ada. Sebagai contoh dalam upaya mengakomodir kebijakan penghapusan persyaratan Rekomendasi Kemenag sebagai salah satu syarat untuk pemohon paspor yang akan melaksanakan ibadah Umrah sesuai dengan Surat Edaran Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI-GR.01.01-tentang Persyaratan Ibadah Umrah, maka dalam aplikasi M-Paspor yang masih mensyaratkan untuk mengunggah berkas Rekom Kemenag, maka dapat digantikan dengan unggahan berkas lain seperti KTP atau cukup melampirkan Rekomendasi dari Travel Umroh.



Gambar 1. Perubahan Persyaratan Permohonan Paspor Untuk Umrah

(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)

Hal yang sama juga berlaku dalam perubahan persyaratan permohonan paspor bagi anak yang berusia dibawah 17 tahun atau belum menikah, dari yang sebelumnya wajib melampirkan akta perkawinan kedua orang tua, menjadi hanya perlu melampirkan KTP salah satu diantara kedua orang tua, KK dan Akta Lahir anak, dengan tambahan lampiran surat pernyataan orang tua yang dibawa saat proses permohonan paspor. Dengan adanya peraturan ini, maka dokumen yang perlu diunggah pada aplikasi M-Paspor saat mengajukan permohonan paspor anak adalah KTP salah satu orang tua, KK dan Akta Lahir anak untuk selebihnya dilakukan pendalaman kembali oleh petugas saat dilaksanakan proses wawancara permohonan paspor.

6. Bagi anak WNI yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, persyaratan paspor sebagai berikut:

- e-KTP ayah atau ibu Surat Keterangan Perekaman e-KTP dari Disdukcapil yang masih berlaku;
- kartu keluarga;
- akta kelahiran atau surat baptis (cukup salah satu, wajib memuat data: nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan nama orang tua);
- akta perkawinan atau buku nikah orang tua;
- paspor lama bagi yang telah memiliki paspor.

## Gambar 2. Persyaratan Permohonan Paspor Anak

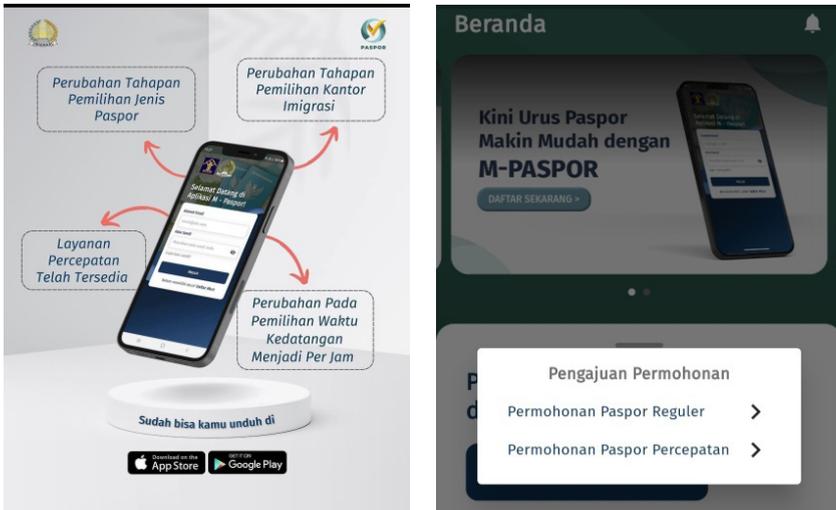
(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)



Perubahan lain yang terdapat dalam pembaruan aplikasi M-Paspor adalah penambahan menu layanan percepatan yang dapat diajukan langsung melalui aplikasi M-Paspor. Sebagaimana telah diketahui sebelumnya, kebijakan layanan percepatan paspor merupakan kebijakan penyelesaian pelayanan paspor di hari yang sama dengan disertai penambahan biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar satu juta rupiah diluar biaya paspor sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Belaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia (Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019). Pengajuan layanan percepatan sebelumnya hanya dapat dilayani secara *walk-in* dengan pengajuan langsung ke Kantor Imigrasi dan belum dapat diajukan langsung melalui aplikasi M-Paspor.

Konsekuensi dari pengajuan layanan percepatan terdahulu adalah adanya pembatalan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor yang dikarenakan oleh pemohon menghendaki untuk mengajukan layanan percepatan namun telah mengajukan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor tanpa disertai dengan pengajuan layanan percepatan. Dalam studi kasus pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak dalam periode Januari 2022-Maret 2023, setidaknya terdapat 65 permohonan paspor yang dibatalkan karena pemohon paspor menghendaki untuk pengajuan layanan percepatan yang hanya dapat dilakukan secara langsung pada Kantor Imigrasi saat itu. Sehingga ketika layanan percepatan telah dapat diajukan melalui aplikasi M-Paspor sejak bulan April 2023, secara langsung mengurangi potensi pembatalan permohonan paspor yang dikarenakan pemohon menghendaki untuk pengajuan layanan percepatan paspor.

Dalam data yang dihimpun pada studi kasus di Kantor Imigrasi Tanjung Perak, tercatat setidaknya terdapat 387 permohonan layanan percepatan yang diajukan dalam rentang periode Januari 2022-Mei 2023. Dari jumlah tersebut, terdapat 136 permohonan layanan percepatan yang telah diajukan langsung melalui aplikasi M-Paspor selama periode 10 April- 19 Mei 2023. Hal ini setidaknya dapat menjadi gambaran bahwa pengajuan layanan percepatan melalui aplikasi M-Paspor memiliki jumlah peminat yang cukup tinggi dengan rata-rata pengajuan 6 permohonan per hari dari kuota maksimal 10 permohonan per harinya.



**Gambar 3. Menu Layanan Percepatan Pada Aplikasi M-Paspor**

*(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)*

Perubahan selanjutnya yang terdapat dalam pembaruan terakhir pada aplikasi M-Paspor adalah urutan teknis pengajuan pelayanan paspor, yaitu pada poin pemilihan Kantor Imigrasi yang menjadi lokasi pengajuan pelayanan paspor dari yang semula berada pada urutan ke 6 atau setelah selesai melaksanakan pengunggahan data dan dokumen persyaratan paspor menjadi urutan kedua setelah memilih jenis permohonan paspor namun sebelum melaksanakan pengunggahan data dan dokumen persyaratan paspor. Perubahan ini memberikan pengaruh yang cukup signifikan dalam efektivitas penggunaan layanan karena dengan proses pemilihan Kantor Imigrasi pada awal proses pengajuan permohonan paspor, maka apabila kuota pada Kantor Imigrasi yang dipilih sudah penuh atau tidak tersedia, maka pemohon harus melakukan pengajuan permohonan ulang dengan mengulang kembali dari awal proses pengajuan permohonan paspor.



## Sebelum Pembaruan



## Setelah Pembaruan



*Gambar 4. Perbandingan Proses Pemilihan Kantor Imigrasi Pada Aplikasi M-Paspor*

*(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)*

## **KEBIJAKAN M-PASPOR DAN KENDALA DIGITALISASI PELAYANAN PASPOR**

Kebijakan M-Paspor merupakan sebuah kebijakan publik yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan paspor. Kebijakan publik dapat dipahami sebagai sebuah tindakan yang dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah sehingga memiliki implikasi terhadap pencapaian tujuan tertentu yang menjadi orientasi dari implementasi kebijakan tersebut (Hayat, 2018:18). Implementasi kebijakan yang tepat diperlukan agar sebuah kebijakan publik dapat mencapai tujuannya (Setyawan, 2017:17). Kebijakan yang berhasil merupakan kebijakan yang dapat diimplementasikan secara efektif (Nugroho, 2014:225).

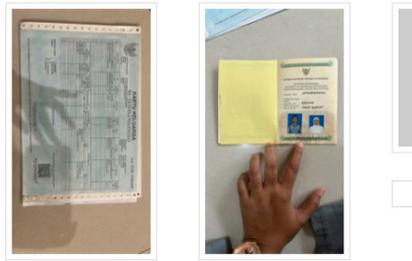
Implementasi kebijakan M-Paspor merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan sebuah pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan mempermudah prosedur pengajuan permohonan paspor (Nawangarsi, 2022:60). Hal ini dapat dipahami karena M-Paspor merupakan sebuah keputusan atau aksi bersama yang dibuat oleh

pemangku kepentingan dengan berorientasi kepada kepentingan publik (Kurniawan, 2017:17). Dinamika implementasi kebijakan M-Paspor membawa perubahan-perubahan yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Namun dalam perkembangannya saat ini, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi kebijakan M-Paspor tersebut.

Kebijakan M-Paspor dapat dikatakan sebagai upaya digitalisasi layanan paspor yang lebih mutakhir dibandingkan dengan kebijakan melalui aplikasi terdahulu, yaitu aplikasi Layanan Paspor Online. Dengan menggunakan aplikasi M-Paspor, pemohon paspor dapat mengunggah dokumen persyaratan paspor secara mandiri sehingga dapat menjadikan proses pengajuan permohonan paspor pada aplikasi M-Paspor lebih efisien dan efektif. Pada kebijakan aplikasi antrian online terdahulu, hanya dapat digunakan untuk mengunggah data identitas pemohon untuk sekedar mendapatkan kuota antrian dan masih memungkinkan bagi pemohon untuk sekedar coba-coba mendaftar karena proses pembayaran antrian online yang dilaksanakan setelah proses pengambilan foto wajah dan biometrik pemohon di Kantor Imigrasi. Pada aplikasi M-Paspor, pemohon tidak sekedar berupaya mendapatkan kuota antrian permohonan paspor, tetapi juga mengunggah data identitas diri serta berkas persyaratan permohonan paspor secara mandiri melalui unggah data yang tersedia dalam aplikasi M-Paspor tersebut.

Namun dalam perkembangannya yang telah berjalan kurang lebih 15 bulan, kebijakan M-Paspor masih menemui beberapa kendala dalam implementasinya. Pertama adalah terkait dengan unggahan dokumen permohonan paspor yang belum sesuai dengan persyaratan permohonan yang diperlukan. Sebagai contoh dari kendala tersebut adalah bentuk unggahan permohonan paspor yang buram atau kurang resolusinya serta unggahan dokumen seperti ktp/kk/akta lahir/paspor lama bukan pada halaman identitas yang semestinya.





2. KARTU KELUARGA.jpg

3. AKTE KELAHIRAN/SURAT NIKAH/IJAZAH.jpg

No. Permohonan : 13780000  
 Kode Billing : 820200016  
 Lokasi : KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TANJUNG PERAK

Tanggal Permohonan : 17 June 22  
 Status : BERWANGCHA  
 No. Paspor :

Informasi Permohonan  Informasi Pemohon  Informasi Keluarga  Scan Dokumen  Biometrik  Wawancara

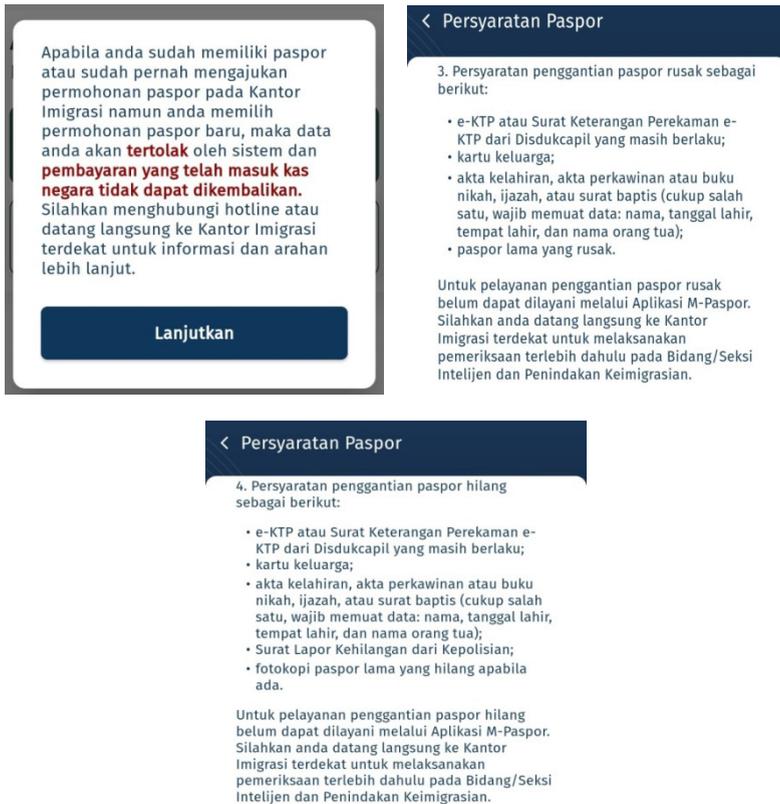
<input type="checkbox"/> 1. KTP.jpg *	<input type="checkbox"/> 2. KARTU KELUARGA.jpg	<input type="checkbox"/> 3. AKTE KELAHIRAN/SURAT NIKAH/IJAZAH.jpg	<input type="checkbox"/> 4. SURAT KEWARGANEGARAAN RI.jpg	<input type="checkbox"/> 5. PASPOR/SPL LAMA.jpg	<input type="checkbox"/> 6. SURAT KETERANGAN HILANG DARI POLISI.jpg
<input type="checkbox"/> 7. SURAT REKOMENDASITZIN ATASAN/SPONSOR.jpg	<input type="checkbox"/> 8. SURAT KUASA/KARTU PENGURUSAN KEMEGASIHAN.jpg	<input type="checkbox"/> 9. SALINAN ENETAPAN PERKARA PERDATA.jpg	<input type="checkbox"/> 10. SURAT PENGANTAR YAKASARI.jpg	<input type="checkbox"/> 11. SURAT PENGACILAN NEGERI.jpg	<input type="checkbox"/> 12. AKTA NDGH ORANGTUA ANGKAT.jpg

*Gambar 5. Contoh Unggahan Dokumen Persyaratan Permohonan Yang Kurang Sesuai*

*(Sumber: SIMKIM v.2, diolah oleh penulis, 2023)*

Kendala yang terjadi dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah karena pemohon tidak mendaftarkan sendiri permohonannya sehingga berkas permohonan yang diunggah kurang sesuai serta kurangnya petunjuk terkait standarisasi unggahan dokumen yang diperlukan dalam pengajuan permohonan paspor pada aplikasi M-Paspor. Konsekuensi terhadap pemohon yang tidak mendaftarkan sendiri permohonannya juga memunculkan kendala kedua yaitu masih adanya pembatalan permohonan paspor karena kesalahan pengajuan permohonan paspor. Kesalahan ini berupa permohonan penggantian paspor yang diajukan menjadi

permohonan paspor baru maupun pengajuan permohonan paspor namun paspor lama dalam kondisi rusak. Kesalahan pengajuan permohonan ini menghasilkan konsekuensi terhadap penolakan permohonan karena dalam proses penggantian paspor diwajibkan membawa fisik paspor lamanya, sedangkan apabila kondisi paspor lamanya hilang atau rusak akan dikenakan biaya beban sesuai dengan PP Nomor 28 Tahun 2019.



Gambar 6. Informasi Pengajuan Paspor Hilang Atau Rusak

(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)

Kendala yang ketiga dalam implementasi kebijakan M-Paspor adalah masih adanya pemohon yang kurang memahami dokumen persyaratan yang perlu dilampirkan dalam proses permohonan paspor. Pengajuan permohonan paspor memang ditujukan sesuai dengan agenda atau kegiatan yang akan dilaksanakan, sebagai contoh bagi pemohon paspor dengan



tujuan bekerja di luar negeri, maka wajib melampirkan rekomendasi dari Dinas Tenaga Kerja Provinsi atau Kabupaten/Kota. Pemahaman dokumen persyaratan permohonan paspor juga perlu memberikan penekanan terhadap pemohon bahwa berkas asli persyaratan permohonan paspor wajib dibawa pada saat kedatangan di Kantor Imigrasi. Hal ini sebenarnya telah ditegaskan dalam laman informasi pada aplikasi M-Paspor dan bagi pemohon yang belum membawa kelengkapan berkas yang diperlukan, maka diberikan waktu paling lama 14 (empat belas) hari sejak dokumen persyaratan dikembalikan kepada pemohon (Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022).

**< Persyaratan Paspor**

- Bagi pemohon paspor untuk keperluan ibadah haji/umrah, wajib melampirkan Surat Rekomendasi dari Kementerian Agama.
- Bagi pemohon paspor untuk keperluan bekerja di luar negeri, wajib melampirkan Surat Rekomendasi dari Dinas Tenaga Kerja Provinsi atau Kabupaten/Kota.
- Bagi pemohon paspor untuk keperluan magang dan program bursa kerja khusus, wajib melampirkan Surat Rekomendasi dari Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Kementerian Tenaga Kerja.
- Bagi WNI yang telah mengganti nama wajib melampirkan surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang.
- Bagi WNA yang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia wajib melampirkan surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Berkas asli persyaratan permohonan paspor wajib dibawa pada saat kedatangan di Kantor Imigrasi.
- Petugas Imigrasi dapat meminta kelengkapan berkas lain apabila dipandang perlu.
- Pemohon paspor bertanggung jawab atas kebenaran dan keabsahan berkas, data dan keterangan yang diberikan dalam permohonan paspor. Setiap orang yang memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar dalam permohonan paspor dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 tahun dan pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,- sesuai dengan ketentuan Pasal 126 huruf c Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

*Gambar 7. Informasi Berkas Persyaratan Permohonan Paspor*

*(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)*

Solusi yang dapat diajukan sebagai perbaikan atau peningkatan layanan dalam implementasi kebijakan M-Paspor adalah pertama melalui penegasan kembali bahwa permohonan paspor harus diajukan sendiri oleh pemohon paspor atau setidaknya orang lain yang masih merupakan bagian dari keluarga pemohon itu sendiri. Hal ini pada dasarnya pernah diterapkan dalam proses pengajuan permohonan paspor pada aplikasi terdahulu, yaitu Layanan Paspor Online, yang mewajibkan pemohon untuk mendaftar sendiri atau dapat mendaftarkan anggota keluarga dengan menyesuaikan data pembuat akun melalui pengecekan KK pemohon.



*Gambar 8. Informasi Pendaftaran Antrian Online  
Pada Aplikasi Layanan Paspor Online*

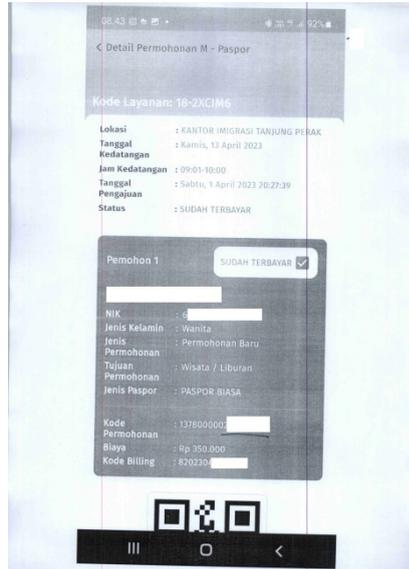
*(Sumber: Aplikasi Layanan Paspor Online, diolah oleh penulis, 2023)*

Solusi lain yang dapat diajukan untuk mengatasi kendala dalam dinamika implementasi kebijakan M-Paspor adalah dengan memperkuat sosialisasi kepada masyarakat mengenai perubahan kebijakan maupun penambahan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi M-Paspor sehingga dapat digunakan secara optimal untuk mewujudkan pelayanan yang efisien dan efektif. Dalam wawancara dengan Bapak Deny Haryadi selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak menyatakan bahwa diperlukan adanya penguatan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media-media yang ada sehingga dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi M-Paspor untuk mewujudkan proses pelayanan paspor yang lebih baik kepada masyarakat (Haryadi 2023).

Selain itu, dalam hal teknis penggunaan aplikasi, dapat ditambahkan beberapa penambahan atau peningkatan fitur layanan seperti halnya pelampiran keterangan layanan percepatan pada surat pengantar layanan



M-Paspor ke Kantor Imigrasi yang masih menggunakan format surat pengantar dengan versi yang lama. Hal ini bertujuan juga agar dapat memudahkan petugas dalam mengidentifikasi jenis permohonan yang selama ini baru dapat diketahui melalui lampiran bukti pembayaran, pengecekan status permohonan pada aplikasi M-Paspor maupun pernyataan langsung pemohon yang tidak jarang membuat proses pelayanan kurang efisien dan efektif.





DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI

BUKTI PENDAFTARAN M-PASPOR

NOMOR PERMOHONAN : 137B000000

Harap diperlihatkan kepada petugas pada saat datang ke Kantor Imigrasi

PEMOHON

Nomor Induk Kependudukan (NIK)

RIN (sesuai data)

Kantor Imigrasi	Tanggal Kedatangan	Jam Kedatangan	Jenis Layanan	Jenis Paspor
KANTOR IMIGRASI TANJUNGPINANG	Senin, 29 Juni 2022	08:00 - 14:00	Pemohonan Baru	PASPOR BIASA

Tabul Data Perencanaan

Persyaratan dan Ketentuan:

1. Pemohon wajib hadir 15 menit sebelum jam kedatangan dimulai
2. Membawa dokumen persyaratan permohonan paspor asli sesuai tujuan permohonan paspor
3. Permohonan penggantian paspor wajib membawa paspor lama
4. Apabila anda tidak hadir sesuai jadwal kedatangan dan tidak melakukan reschedule, maka permohonan paspor anda dibatalkan dan harus melakukan pendaftaran ulang (Anda dapat melakukan ulang jadwal sebanyak 1 kali paling lambat H-1 sebelum tanggal kedatangan)
5. Permohonan paspor dapat ditolak dalam hal:
  - a. Termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan
  - b. Terindikasi Pekerja Migran Indonesia (PMI) Non Prosedural
  - c. Membenarkan data tidak sah dan/atau keterangan tidak benar
  - d. Hal lain yang dianggap oleh petugas akan dipergunakan untuk tujuan pelanggaran hukum
6. Apabila terdapat kesalahan dari pihak pemohon paspor sebagaimana ketentuan di atas, pembayaran yang telah disetorkan pada Kas Negara tidak dapat dikembalikan
7. Bukti Pendaftaran M-Paspor ini merupakan bukti bahwa pemohon telah siap dan mematuhi segala konsekuensi yang berlaku secara hukum.
8. Bukti pendaftaran M-Paspor wajib DICETAK dan DITUNJUKAN kepada Petugas Kantor Imigrasi / Unit Layanan Paspor

DISETUJUI DAN DITANDATANGANI SECARA ELEKTRONIK PADA TANGGAL Senin, 29 Juni 2022



RIN

Gambar 9. Surat Pengantar M-Paspor dan Status Permohonan M-Paspor  
(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)



## KESIMPULAN

Pelayanan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang menekankan penilaian terhadap proses penyelenggaraan yang dapat diamati maupun dirasakan (Dwiyanto, 2014:136). Kebijakan M-Paspor yang dilaksanakan sebagai sebuah inovasi pelayanan paspor selayaknya dapat dipahami secara esensial yang memiliki pengertian bahwa sebuah inovasi bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan keunggulan dalam artian mudah bagi pengguna layanan, mudah bagi pelaku dan mudah pula bagi tata kelola organisasi (Nurhayoko, 2020:6). Implementasi kebijakan M-Paspor pada dasarnya adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Suratman, 2019:219). Tujuan implementasi kebijakan M-Paspor adalah mewujudkan pelayanan paspor yang mudah dan cepat sesuai dengan slogannya.



*Gambar 10. Slogan Layanan M-Paspor  
(Sumber: Aplikasi M-Paspor, diolah oleh penulis, 2023)*

Dalam dinamika implementasi kebijakan M-Paspor, pada dasarnya telah dilakukan perubahan maupun penambahan fitur layanan untuk memudahkan penggunaan layanan bagi para pemohon paspor. Namun seiring dengan terbitnya peraturan-peraturan terbaru yang berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap proses pelayanan paspor, seperti PP Nomor 21 Tahun 2022 maupun Permenkumham Nomor 18

Tahun 2022, menjadikan proses pelayanan paspor melalui penggunaan aplikasi M-Paspor juga mengalami perubahan sehingga memunculkan kembali beberapa kendala dalam penggunaannya. Kendala tersebut mencakup pada perubahan persyaratan permohonan paspor hingga teknis pelaksanaan pelayanan paspor yang dilakukan melalui aplikasi M-Paspor.

Implementasi kebijakan M-Paspor sebagai upaya digitalisasi pelayanan paspor berupaya meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan paspor. Konsep digitalisasi dalam pelayanan paspor merupakan upaya untuk menciptakan proses pelayanan paspor yang lebih praktis, lebih efisien, serta peningkatan aspek keamanan yang lebih terarah dan terstruktur (Nurkumalawati, 2021:32). Namun penerapan digitalisasi pelayanan paspor memerlukan pengelolaan fasilitas sarana dan prasarana yang baik dan berkelanjutan. Hal ini juga berkaitan dengan dinamika yang terjadi dalam implementasi kebijakan M-Paspor sehingga diperlukan beberapa solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang ada.

Pelaksanaan sosialisasi layanan secara intens dan masif merupakan poin utama yang dapat dilakukan, terutama dalam hal pembagian informasi perubahan atau penambahan fitur layanan yang menyesuaikan dengan perubahan peraturan atau kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah. Selain itu, penegasan pembatasan penggunaan layanan bagi keluarga terdekat juga diperlukan untuk diterapkan kembali sehingga dapat meminimalkan kesalahan pengunggahan data pemohon yang masih cukup sering terjadi. Terakhir, diperlukan adanya penambahan fitur teknis layanan seperti pengidentifikasian layanan percepatan pada surat pengantar antrian paspor yang dibawa oleh pemohon ke Kantor Imigrasi, baik berupa lembar digital (pdf) maupun surat elektronik sehingga mampu memudahkan petugas maupun pemohon paspor untuk mengidentifikasi jenis layanan serta meningkatkan proses pelayanan paspor yang lebih efisien dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haryadi, Deny. 2023. "Wawancara Dengan Bapak Deny Haryadi Pada 28 April 2023."



- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi Birokrasi Dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Kurniawan, Luthfi J. & Mustafa Lutfi. 2017. *Hukum Dan Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Nawangsari, Ertien Rining dkk. 2022. *Isu-Isu Administrasi Publik Di Era Post-Covid*. Malang: Literasi Nusantara.
- Nugroho, Riant. 2014. *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurhayoko, Gogor Eko dkk. 2020. *Inovasi Birokrasi: Membuat Kinerja Birokrat Lebih Bermakna*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Nurkumalawati, Intan dkk. 2021. *Migrasi Dan Perbatasan Di Indonesia: Studi Aspek Multidimensi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Republik Indonesia. 2006. *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia*.
- Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*.
- Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*.
- Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*.
- Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan Dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Indonesia*.
- Republik Indonesia. 2022. *Surat Edaran Plt Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0728 Tentang Implementasi Kebijakan Masa Berlaku Paspor Biasa Paling Lama 10 Tahun*.
- Setyawan, Dody. 2017. *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: Inteligensia Media.
- Suratman, Dkk. 2019. *Hukum Dan Kebijakan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Suryawan, Ryan Firdiansyah & Primadi Candra Susanto. 2020. *Pengantar Kepabeanan, Imigrasi Dan Karantina Edisi 3*. 3rd ed. Jakarta: Mitra Wacana Media.







# SP4N-LAPOR! : SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK TERPADU MENYONGSONG *NEW PUBLIC VALUE*

Faza Dhora Nailufar, S.IP, M.IP

Politeknik STIA LAN Jakarta

fazadhoran@gmail.com

## ABSTRAK

Digitalisasi dalam semua ragam layanan publik di Indonesia telah berkembang cukup pesat terutama pasca diberlakukannya otonomi daerah. Hal ini karena digitalisasi terbukti mampu mendekatkan layanan dengan public sebagai pengguna layanan sehingga partisipasi public dalam memanfaatkan layanan tersebut semakin meningkat. Efek dominonya, evaluasi masyarakat terhadap layanan public tersebut pun juga akan meningkat. Dalam perspektif *New Public Value* (NPV), standarisasi tingkat kepuasan pengguna layanan akan otomatis naik mengikuti perbaikan yang dilakukan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu aduan dan penilaian terhadap kepuasan layanan menjadi sistematis yang beruntun pasca mereka memanfaatkan layanan public tersebut. Sehingga data tentang aduan dan persepsi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia tersebar di setiap instansi penyedia layanan. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia pun belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Untuk itu pemerintah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)



yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk mewedahi aduan oleh pengguna layanan public dari semua jenis layanan. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Sistem ini dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Analisa tentang efektifitas digitalisasi dalam layanan public hingga saat ini telah banyak dilakukan, namun sangat jarang untuk sistem pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu tulisan ini akan menyajikan bagaimana SPAN-LAPOR! sebagai sistem terpadu pengelolaan pengaduan berbasis elektronik melakukan fungsinya tidak hanya sebagai pendorong peningkatan kualitas pelayanan public, tetapi sekaligus menjadi *big data* yang bisa menjadi referensi pembuatan kebijakan dan perencanaan pembangunan dalam perspektif New Public Value (NPV). Analisa dalam tulisan ini dimulai dengan hipotesis bahwa selama beberapa tahun berjalan, SPAN-LAPOR telah efektif menjadi sumber input perencanaan pembangunan yang lebih adaptif dan partisipatif.

*Keyword: SPAN-LAPOR, Pengaduan, Pelayanan Publik, Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE)*

## **PERGESERAN NEW PUBLIC SERVICE MENJADI NEW PUBLIC VALUE**

Paradigma New Public Service (NPS) sebagai tawaran solusi atas paradigma New Public Management (NPM) yang dianggap gagal di berbagai negara, terutama negara berkembang menitik beratkan pada peran birokrasi sebagai pelayan rakyat. Hal ini didasarkan pada perspektif bahwa birokrasi merupakan sekelompok kecil elit yang ditunjuk oleh rakyat untuk mengatur kehidupan mereka agar tercipta kehidupan masyarakat yang adil dan makmur. Oleh karena itu prinsip-prinsip yang digunakan dalam NPS adalah “*servicing*” bukan “*steering*”. Menurut teori NPS, birokrasi merupakan alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional, legitimate dan sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi. Seorang birokrat dalam konsep NPS merupakan makhluk yang multidimensi dan bertugas utama sebagai pelayan rakyat. Oleh karena itu, pada implementasinya, NPS berusaha

menyajikan pelayanan berdasarkan kebutuhan rakyat dan dapat menjadi solusi atas permasalahan public.

Misalnya, beberapa Puskesmas di daerah memutuskan untuk membuka layanan sore, dari jam 15.00 sampai 19.00. Inovasi ini diciptakan sebagai solusi atas kesibukan warga pada pagi hingga siang hari, sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan layanan kesehatan, karena jam operasional Puskesmas normal hanya sampai jam 14.00. Hasilnya, tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas tersebut meningkat. Dampak lanjutannya adalah, data kesehatan masyarakat di daerah tersebut semakin lengkap dan memudahkan pemerintah untuk membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Contoh lain adalah program kemitraan bidan dan dukun yang sudah berjalan di beberapa daerah di Indonesia. Inovasi ini lahir sebagai respon adanya kebutuhan pemerintah untuk memberikan layanan kesehatan yang terukur dengan menugaskan bidan di setiap desa. Namun keberadaan dukun sebagai tokoh yang dipercaya dapat menyembuhkan berbagai masalah Kesehatan masyarakat menjadi satu realita social yang tidak mungkin dipungkiri. Kepercayaan masyarakat terhadap dukun yang sudah mendarah daging tidak mungkin begitu saja dihapus oleh pemerintah melalui penugasan bidan desa. Sehingga diperlukan solusi yang dapat menjembatani peran dukun dan bidan tanpa mencederai relasi sosio kultural yang terbentuk sejak lama. Oleh karena itu disusunlah program kemitraan bidan-dukun, dimana penempatan bidan di setiap desa tetap dilaksanakan, namun keberadaan dukun pun dilegitimasi. Contohnya pada persalinan, keduanya diberi peran yang berbeda, bidan bertanggung jawab mulai dari perut hingga badan bagian bawah, sementara dukun diberi tanggung jawab bagian atas dari perut hingga badan area atas. Hal ini sesuai dengan kepercayaan yang terbentuk di masyarakat bahwa dukun memiliki kekuatan pada mantra yang dipercaya dapat memudahkan persalinan. Kedua inovasi diatas merupakan bukti implementasi konsep NPS dalam pelayanan public di Indonesia. Kepuasan masyarakat dihitung dari seberapa bisa pemerintah memberikan solusi atas kebutuhan mereka.

Seiring perkembangan zaman dan didukung oleh keterbukaan informasi yang semakin tinggi, di banyak tempat, pemerintah telah berhasil melakukan optimalisasi layanan sehingga kepuasan public pun semakin tinggi. Pertanyaannya kemudian, apakah di titik ini



pemerintah sudah bisa berhenti dalam berinovasi dan berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan?. Apakah pemerintah bisa duduk manis dengan tenang jika hasil survei kepuasan masyarakat sudah mencapai skala yang tertinggi yang ditetapkan?, jawabannya adalah Tidak. Sebagai pelayan public, pemerintah tidak boleh berpuas diri walaupun penilaian masyarakat sudah tinggi terhadap mereka. Pemerintah harus meneruskan “perjalanan”nya dengan menciptakan inovasi layanan yang bahkan belum dibayangkan oleh masyarakat. Inilah yang disebut konsep New Public Value (NPV), yaitu paradigma administrasi public yang menekankan pada optimalisasi layanan pemerintah pada masyarakat dengan berdasar nilai (*value*). Karena sifat nilai yang abstrak, maka standar nilai pun akan selalu berubah sesuai dengan tingkat pemenuhan yang telah dicapai. Oleh karena itu nilai yang menjadi target pun tidak lagi hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan namun pada nilai kepuasan yang lebih tinggi. Target NPV bukan lagi hanya *zero complaint*, namun pada bagaimana pengguna layanan public dapat menikmati layanan tersebut. Contohnya, pengurusan SIM yang di SOP membutuhkan waktu 3 hari, nyatanya dapat diselesaikan hanya dalam waktu 1 jam. Masyarakat sebagai pengguna layanan sebenarnya sudah bersiap dengan masa tunggu selesainya SIM dalam waktu 3 hari dan jika ini tercapai, maka tingkat kepuasan mereka pun sudah tinggi. Namun ketika SIM bisa selesai dalam waktu 1 jam, mereka akan merasakan *euphoria* dan kepuasan yang luar biasa. SIM selesai dalam waktu 1 jam tidak pernah ada dalam bayangan mereka, dan mereka mendapatkannya, layanan yang diberikan melampaui ekspektasi mereka. Mereka tidak lagi cukup menyampaikan rasa puas mereka dengan memberikan rating tertinggi, namun lebih dari itu mereka akan menjadi agen promosi yang menyampaikan rasa *exitednya* dari mulut ke mulut.

Contoh lagi, lahirnya inovasi layanan sore Puskesmas, sebagai inovasi yang berusaha menjembatani antara kebutuhan layanan kesehatan dengan rutinitas sudah dipersepsi sangat baik oleh masyarakat. Sampai tahap lahirnya inovasi ini saja, masyarakat sudah mengapresiasi langkah pemenuhan kebutuhan mereka oleh pemerintah. Ketika pemerintah menyediakan layanan antar jemput bagi masyarakat untuk memudahkan mereka datang dan pulang, maka disini implementasi paradigma NPV. Layanan antar jemput merupakan layanan diatas ekspektasi masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas, sehingga kepuasan mereka terhadap

layanan ini sudah tidak bisa diakomodir dengan rating tertinggi. Ketika standar kepuasan mereka hanya terbatas pada pembukaan layanan sore, pemerintah memberikan layanan di atas standar kepuasan mereka.

Konsep NPV sebenarnya sudah seharusnya menjadi dasar bagi pemerintah atau birokrasi untuk memberikan layanan. Tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan seperti yang digagas oleh konsep NPS, paradigma NPV menawarkan optimalisasi peran pemerintah sebagai pelayan public dengan standar di atas rata-rata.

## **SP4N-LAPOR!**

Salah satu bagian dari proses layanan public adalah tersedianya saluran pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Ketika masyarakat menemukan ketidaksesuaian realita dengan regulasi, maka mereka dengan mudah dapat menyampaikan *uneg-unegnya*. Bagi pemerintah sebagai penyedia layanan, saluran pengaduan bisa menjadi alat untuk melakukan evaluasi mandiri serta menetapkan target perbaikan di masa mendatang. Dalam konteks paradigma NPV, saluran pengaduan juga dapat berfungsi sebagai *big data* untuk mengidentifikasi dinamika kebutuhan masyarakat, sehingga program pembangunan yang disusun tidak lagi membutuhkan adaptasi lama namun langsung dapat memenuhi kebutuhan. Selain itu, teknis pengaduan dalam paradigma NPV harus dibuat semudah dan senyaman mungkin agar tidak membingungkan masyarakat. Oleh karena itu, melalui Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Kemenpan RB menciptakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N). Sedangkan LAPOR! merupakan sistem yang telah dikembangkan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) sejak 2012 ([menpan.go.id](http://menpan.go.id), 2021). Melalui implementasi paradigma NPV yang selalu menetapkan standar di atas kebutuhan, maka sejak tahun 2016, dilakukan integrasi SP4N dan LAPOR! melalui penandatanganan MoU antara Kemenpan RB, Kantor Staff Presiden (KSP) dan Ombudsman RI. Sehingga saat ini pengelolaan SP4N LAPOR! menjadi kewenangan tiga lembaga dengan pembagian level kewenangan. Melalui laman [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) atau melalui layanan pesan



singkat 1708, masyarakat dapat menyampaikan aduan terkait layanan public semua jenis. Aduan masyarakat akan diteruskan pada lembaga atau kementerian terkait untuk segera ditindaklanjuti. Dan bila dalam 60 hari aduan tidak ditindaklanjuti oleh lembaga/kementerian terkait, maka aduan akan dikirim kepada Ombudsman.

SP4N-LAPOR! saat ini menjadi pengelola pengaduan terpusat secara nasional, sehingga masyarakat tidak perlu lagi takut mengadu di tempat yang salah. Karena prinsip utama integrasi sistem pengelola layanan pengaduan adalah “*no wrong door policy*”. Untuk menjamin keberlanjutan sistem ini, pemerintah telah menetapkan *road map* pengembangan pengelolaan pengaduan secara nasional melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

## **EFEKTIVITAS SPAN-LAPOR!**

Kajian tentang efektifitas SP4N-LAPOR! dalam mendorong perbaikan layanan public telah banyak dilakukan, baik yang cakupannya secara nasional maupun daerah. Namun, belum ada kajian yang mengukur penggunaan data di SP4N-LAPOR! sebagai dasar penyusunan program pembangunan di suatu daerah/instansi. Hal ini tentu tidak merepresentasikan bahwa langkah penggunaan data di SP4N-LAPOR! sebagai dasar penyusunan program pembangunan belum ada. Di beberapa instansi, terutama pemerintah daerah yang pengelolaan pengaduannya sudah sangat baik, data aduan otomatis menjadi dasar perbaikan layanan public, karena dengan respon cepat terhadap aduan tersebut, otomatis perbaikan layanan sudah dilakukan.

Berbeda dengan sistem yang lain, dimana indikator utamanya adalah kepuasan pengguna, efektifitas SP4N-LAPOR! juga diukur dari tingkat kepatuhan instansi sasaran pengaduan dalam menindak lanjuti pengaduan tersebut. Selain itu, penilaian efektifitas sistem ini berkaitan dengan kecepatan respon pemerintah daerah atau instansi dalam merespon dan menindak lanjuti pengaduan tersebut. Berdasarkan data nasional, rata-rata laju tindak lanjut pengaduan adalah 6,1 hari, walaupun masih belum merata di seluruh Indonesia. Data yang dihimpun Kemenpan RB

menyebutkan Surabaya menjadi pemerintah daerah dengan laju tindak lanjut laporan tercepat yakni 0,6 hari atau sekitar 2 jam. Sedangkan Jawa Timur pada tahun 2022 menjadi provinsi dengan tindak lanjut tertinggi yaitu 97%. Untuk meningkatkan semangat instansi dalam menindak lanjuti pengaduan di SP4N-LAPOR!, maka pemerintah mengadakan Kompetisi SP4N-LAPOR! yang digagas sejak tahun 2018. Kompetisi ini bertujuan untuk mendorong pengelolaan pengaduan yang ideal serta memberikan apresiasi kepada instansi yang telah mengelola pengaduan dengan baik, sehingga akan menjadi motivasi bagi daerah dan instansi lain untuk mengelola dengan lebih baik lagi.

Pengukuran terhadap efektifitas SP4N-LAPOR! secara akademik juga telah banyak dilakukan. Salah satunya adalah yang dilakukan oleh Yahya (2022) dengan mengukur efektifitas SP4N-LAPOR! dalam mendukung layanan public di Kabupaten Sukabumi. Hasilnya, implementasi SP4N-LAPOR! sudah berjalan namun penyelenggaraannya belum efektif untuk mendorong peningkatan kualitas layanan public. Hal ini dikarenakan masih sedikit masyarakat yang *familiar* dengan aplikasi tersebut, sehingga tingkat aduan yang ada di SP4N-LAPOR! juga belum merepresentasikan jumlah ketidakpuasan yang sebenarnya. Factor kurangnya sosialisasi keberadaan SP4N-LAPOR! sebagai sentra pengaduan nasional nyatanya merata ke seluruh lapisan masyarakat. Factor lain yang menjadi temuan dalam studi yang dilakukan Yahya menyebutkan bahwa proses penyelesaian dan tindak lanjut laporan yang masih rendah. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem *punishment* yang diberikan kepada instansi di lingkup Pemkab Sukabumi jika mereka tidak merespon atau terlambat menindak lanjuti aduan masyarakat.

Kajian tentang efektifitas SP4N-LAPOR! juga dilakukan Yulianto (2021) dengan lokus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, Banten. Hasilnya, secara teknis, aplikasi SP4N LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan masyarakat belum terlaksana dengan optimal. Hampir sama dengan kajian sebelumnya, salah satu masalah yang dihadapi adalah belum tersosialisasikannya SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan secara nasional dan integrative pada masyarakat luas. Hal ini berdampak pada belum banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhannya terkait layanan public yang diterimanya. Selain itu, berkaitan dengan infrastuktur, belum adanya ruangan khusus operator dan



administrator SP4N LAPOR!, sehingga mengurangi kerahasiaan data yang diterima. Lambatnya respon dan tindak lanjut pengaduan yang diterima menjadi temuan inti dalam penelitian ini. Perspektif untuk *legowo* dalam menerima aduan dan menjadikan hal tersebut sebagai pintu masuk perbaikan kedepan agaknya masih belum mendarah daging dalam diri aparat setempat. Fenomena ini menjadi salah satu warna, bahwa disamping ada daerah yang begitu antusias ingin berbenah dengan menindak lanjuti aduan secara cepat, ternyata masih banyak daerah yang belum sepenuh hati menerima sistem ini. Keberadaan layanan aduan tersentral seperti SP4N-LAPOR! dianggap menambah tuntutan pada para penyelenggara pelayanan public di daerah atau instansi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Suri dkk (2022) tentang efektifitas SP4N-LAPOR! di Kota Metro menyebutkan bahwa efektifitas sistem ini sebagai sentra pengaduan belum efektif. Penelitian yang dilakukan dengan kerangka analisis efektifitas, yang dimulai dari input, proses, output dan produktivitas ini mengidentifikasi bahwa ada banyak indikator efektifitas yang belum terpenuhi, terutama di bagian produktivitas. Laju tindak lanjut dan respon yang menjadi indikator produktivitas SP4N-LAPOR! di Kota Metro tampaknya tidak terlalu baik. Suri dkk (2022) menyebutkan bahwa komitmen antar instansi dalam merespon semua laporan yang masuk masih tergolong rendah. Selain itu masih terdapat instansi yang berjalan sendiri dengan menerapkan sistem pengaduan ganda, yaitu SP4N-LAPOR! dan sistem pengaduan internal milik instansi itu sendiri. Selanjutnya respon hanya dilakukan pada aduan yang masuk melalui sistem pengaduan internal miliknya dan tidak mengindahkan aduan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! karena dianggap sama. Penelitian ini juga menemukan bahwa keberadaan command center sebagai unit penanggung jawab SP4N-LAPOR! di Kota Metro sangat berdampak signifikan pada peningkatan jumlah aduan yang masuk. Walaupun, factor belum meratanya sosialisasi masih menjadi masalah sama seperti kajian-kajian sebelumnya. Masyarakat masih belum paham bagaimana teknis mengadu serta masih terdapat perasaan takut dan kuatir akan mendapatkan intimidasi jika mereka sebagai masyarakat menyampaikan kritik pada pemerintah.

Beberapa kajian diatas memberikan gambaran betapa pengukuran efektifitas SP4N-LAPOR! tidak sesederhana yang dibayangkan. Tidak

hanya terbatas pada ketersediaan sarana berupa infrastruktur dan SDM saja, namun juga pada bagaimana aduan tersebut diproses lalu ditindak lanjuti untuk diselesaikan.

## **HAMBATAN DAN TANTANGAN SP4N-LAPOR**

Sebagai suatu sistem layanan public, pada implementasinya, SP4N-LAPOR! bukan tidak memiliki hambatan. Setidaknya ada beberapa hambatan yang dapat diidentifikasi melalui dua sudut pandang, yaitu:

1. Faktor Masyarakat sebagai pengguna layanan public  
Ketiga kajian terkait efektifitas SP4N-LAPOR! diatas menyampaikan fakta menarik bahwa sosialisasi terkait keberadaan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengaduan satu pintu tampaknya masih belum merata pada semua lapisan masyarakat. Kondisi geografis Indonesia yang memungkinkan antar satu kelompok masyarakat tinggal jauh terpisah dengan masyarakat lain menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk melakukan pemerataan sosialisasi. Selain itu, ketiadaan akses komunikasi dan informasi seperti jaringan seluler dan wifi menjadi penghambat bagi masyarakat untuk mengakses layanan sistem pengaduan. Walaupun saat ini sudah masuk ke era digital, namun masih banyak daerah dan kelompok masyarakat yang kesulitan untuk mengakses jaringan komunikasi dan internet dengan mudah. Masyarakat di daerah pedesaan atau di lokasi dengan akses terbatas agaknya belum terinformasi dengan jelas mengenai adanya sistem ini, sehingga bukan tidak mungkin jika mereka masih menganggap belum tersedianya sauran pengaduan nasional yang integrative.
2. Faktor aparat pemerintah sebagai penyedia layanan public  
Data yang dihimpun oleh Kemenpan RB, sampai tahun 2022, masih terdapat sekitar 73 instansi yang belum aktif dalam mengelola SP4N-LAPOR!. Pemerintah pusat harus membuka mata bahwa masih terdapat aparat pemerintah daerah maupun instansi yang cara pandang terhadap aduan negative. Paradigma bahwa semakin banyak laporan yang ada maka akan mengindikasikan buruknya pelayanan di instansi tersebut menyebabkan aparat cenderung malas dan menghindari aduan. Di beberapa daerah, mereka cenderung merespon aduan dengan melakukan berbagai macam intimidasi.



Kasus terbaru misalnya, seorang CPNS di sebuah kabupaten mengadakan adanya pungli pada saat proses Latsar CPNS diintimidasi oleh beberapa oknum dinas terkait dan diancam dipecat. Ini terjadi karena para aparat tersebut menganggap aduan itu “mengganggu” kebiasaan mereka selama ini.

Selain itu, ketersediaan SDM pengelola laporan juga menjadi masalah yang tak kalah pentingnya. Efek domino dari massivenya sosialisasi keberadaan SP4N-LAPOR! tentu berdampak pada meningkatnya jumlah aduan yang masuk. Semakin masyarakat tahu adanya sistem pengaduan yang tersentralisasi dan integrative akan mendorong mereka untuk lebih giat melakukan control terhadap layanan public dengan mengadakan sesuatu yang tidak sinkron. Banyaknya jumlah aduan ini tentu harus dibarengi dengan ketersediaan SDM pengelola pengaduan yang cukup. Karena jika proporsinya tidak berimbang, maka laju tindak lanjut aduan pun akan melambat. Untuk itu, manajemen SDM pengelola pengaduan menjadi hal penting yang tidak boleh dilewatkan dalam roadmap SP4N-LAPOR!.

### 3. Dilema SP4N-LAPOR!

Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR! harusnya dapat mendukung public untuk dapat menyampaikan aduannya dengan bebas, tanpa takut akan ada efek negative di belakangnya. Namun, beberapa kasus menyebutkan, fitur dalam SP4N-LAPOR! ternyata berujung pada terbukanya informasi data pengadu yang akhirnya dapat dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu untuk melakukan intimidasi. Kasus CPNS yang melaporkan adanya pungli saat Latsar merupakan salah satu contohnya. Oknum dari dinas terkait yang mengetahui identitas pelapor akhirnya melakukan intimidasi dan ancaman pemecatan pada pelapor. Hal seperti ini harusnya dapat diantisipasi dengan baik oleh Kemenpan RB, KSP serta Ombudsman selaku penanggung jawab SP4N-LAPOR!. Mengingat masih banyaknya oknum aparat penyelenggara pelayanan public yang masih memandang aduan adalah sesuatu yang negative, maka kerahasiaan informasi identitas pelapor agaknya menjadi hal yang perlu dipertimbangkan untuk dibuka ke instansi tujuan laporan.

## KESIMPULAN

Berbicara tentang fungsi pemerintah atau birokrasi sebagai penyedia layanan bagi masyarakat terkait juga dengan bagaimana standar yang digunkan. Paradigma NPS dibanyak negara dianggap sebagai solusi untuk menjaga keseimbangan antara kewenangan negara dengan prinsip demokrasi yang menomor satukan kebutuhan masyarakat. Teori NPS memandang keterlibatan *citizen* dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting daripada “ekonomisasi” pemerintahan. NPS menganggap kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan secara kolaboratif oleh aparatur negara bersama masyarakat daripada negara memberikan layanan dengan berdasar pernghitungan ekonomi semata. Namun, seiring dengan perkembangan zaman, paradigma NPS pun dapat dikatakan akan berpotensi menciptakan stagnasi pemikiran oleh pemerintah. Setelah melakukan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, mendapatkan gelar *zero complaint*, lalu tanggung jawab dianggap sudah selesai. Untuk menghindari hal tersebut, maka pelayanan public harus dilakukan dengan prinsip mengutamakan nilai/*value*. Nilai sebagai dasar atau standar layanan public dianggap lebih cocok karena sifatnya yang abstrak dan dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Disaat sekarang nilai itu sudah sangat baik, namun belum tentu untuk tahun depan. Dan ini akan melahirkan motivasi penyelenggara pelayanan untuk selalu berinovasi dengan target memberikan kepuasan diatas ekspektasinya. Selain itu, NPV juga cocok untuk diterapkan pada masyarakat yang majemuk, mengingat nilai yang diyakini oleh satu kelompok belum tentu sama dengan yang lain. Dengan perspektif NPV, pelayan public akan lebih mudah untuk beradaptasi dengan objek layanan.

Salah satu implementasi NPV dalam proses layanan public adalah SP4N-LAPOR!. Sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi secara nasional ini merupakan sistem yang lahir diatas kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat sejatinya hanyalah terdaat saluran pengaduan untuk layanan public yang mereka terima. Namun SP4N-LAPOR! memberikan lebih, bukan hanya memiliki saluran pengaduan, lebih dari itu mereka juga dapat menyampaikan dengan mudah melalui satu pintu tanpa takut untuk salah. Selain itu, mekanisme pengelolaan aduan berjenjang membuat aduan masyarakat tidak akan terbuang sia-sia. Jika



aduan tidak direspon oleh instansi tujuan, maka dalam kurun waktu tertentu, aduan otomatis akan ditangani oleh Ombudsman RI dengan level kewenangan yang lebih besar.

Namun, pada pelaksanaannya, SP4N-LAPOR! bukan tanpa hambatan dan tantangan. Tercatat beberapa factor internal maupun eksternal berpengaruh terhadap optimalisasi fungsi SP4N-LAPOR! sebagai sentra pengaduan. Factor internal berasal dari masih adanya oknum aparat pemerintah yang masih menaggap aduan adalah hal yang negative serta mengganggu ketentraman operasional di instansi mereka. Sehingga mereka terkesan defensif dan mencari cara untuk menghindari tanggung jawab akan aduan tersebut. Selain itu, factor SDM pengelola engaduan yang di banyak tempat masih minim dan berdampak pada lambatnya pengelolaan terhadap aduan. Sedangkan factor eksternal berasal dari kondisi geografis Indonesia yang mengakibatkan kurang meratanya informasi keberadaan SP4N-LAPOR! sebagai sentra pengaduan nasional. Hal ini berdampak pada belum banyaknya masyarakat di daerah2 tertentu yang memanfaatkan sistem ini, sehingga pemerintah tidak memiliki data yang cukup terkait capaian dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Sistem SP4N-LAPOR! juga menjadi factor lain yang mempengaruhi performa sistem ini didepan masyarakat. Kerahasiaan data pelapor atau pengadu yang dapat diakses oleh instansi tujuan aduan diperspesi buruk oleh beberapa oknum. Sangat pas jika oknum tersbeut memiliki paradigma negative terhadap aduan, maka data identitas pengadu akan dijadikan alat untuk oknum tersebut melakukan intimidasi dan pengancaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, (2003).
- Kementerian Pendayagunaan Apar. (2021). *Instansi Pemerintah harus Susun Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Sebelum Akhir Tahun 2021*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/instansi-pemerintah-harus-susun-rencana-aksi-sp4n-lapor-sebelum-akhir-tahun-2021>

- Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (2018). *Wakil Bupati: Tegaskan Perangkat Daerah dan PPID Membantu Untuk Memanfaatkan E-Lapor! SP4N Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat*. [https://jabarprov.go.id/index.php/news/31243/Wakil\\_Bupati\\_Tegaskan\\_Perangkat\\_Daerah\\_Dan\\_PPID\\_Pembantu\\_Untuk\\_Memanfaatkan\\_E-LAPOR\\_SP4N\\_Dalam\\_Menangani\\_Pengaduan\\_Masyarakat](https://jabarprov.go.id/index.php/news/31243/Wakil_Bupati_Tegaskan_Perangkat_Daerah_Dan_PPID_Pembantu_Untuk_Memanfaatkan_E-LAPOR_SP4N_Dalam_Menangani_Pengaduan_Masyarakat)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, (2015).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, 46 (2020).
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (2013).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional, (2017).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017).
- Suri, A.I., Maarif, S., Atika, D.B., (2022) Efektifitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N-LAPOR! Kota Metro). *Administrativa* (4)1.
- Yahya, A.S., Setyono, (2022) Efektifitas Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR!. *JMB Media Birokrasi*.
- Yulianto, M.R., (2021) Efektifitas Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Banten. *Skripsi*







# IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN “PECEL ANDOK BU TUMI” (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN)

**Oktarizka Reviandani**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

email : oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

## **PENDAHULUAN**

Besarnya jumlah penduduk menjadikan penyelenggara layanan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan pokok masyarakat yang semakin hari menjadi lebih kompleks. Masyarakat pada era sekarang ini menuntut agar pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, cepat terselesaikan, dan mudah dijangkau. Hal tersebut seperti yang dijanjikan oleh penyelenggara layanan mengenai standar pelayanan yang merupakan kewajiban dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Namun pada kenyataannya masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat menilai kinerja pemerintah kurang baik dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan tersebut kurang efisien dan efektif.

Di pemerintahan Indonesia dapat kita ketahui banyaknya kasus maladministrasi yang masih terjadi membuat resah masyarakat, masyarakat sebagai penerima layanan publik dari pemerintah menuntut kinerja yang



profesional tentunya. Banyaknya permasalahan mengenai pengurusan KTP elektronik menjadikan citra pemerintah buruk di masyarakat khususnya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dspendukcapil adalah perangkat pemerintah di tingkat kabupaten/kota yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk mengurus pelayanan terkait administrasi kependudukan yaitu dokumen kependudukan meliputi urusan pendaftaran penduduk seperti pencatatan biodata penduduk, pelaporan peristiwa kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas serta pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang. Banyaknya permasalahan yang dialami, pemerintah terus berupaya menekankan Dspendukcapil di seluruh Indonesia untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Masalah administrasi kependudukan tidak hanya terjadi pada kota besar di Jawa Timur namun justru yang terbanyak adalah pada kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur salah satunya yaitu Kota Madiun. Sebelumnya pelayanan dokumen kependudukan di Dspendukcapil Kota Madiun dapat terbilang rumit dikarenakan memerlukan persyaratan yang banyak misalnya harus membawa surat pengantar dari RT, RW, Kelurahan, maupun Kecamatan, jadi prosesnya dapat terbilang lama sehingga dokumen tidak dapat diterbitkan langsung ditempat, mungkin hal tersebut yang membuat masyarakat malas untuk mengurus dokumen kependudukan.

Banyaknya masalah yang muncul menjadikan Dspendukcapil Kota Madiun semangat untuk memperbaiki layanan publik khususnya layanan administrasi dokumen kependudukan. Adapun semangat memperbaiki layanan tersebut dibuktikan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Inovasi yang pada mulanya hanya menjadi ranah sektor bisnis dengan tujuan profit semata, saat ini telah meluas digunakan di sektor publik, atau sektor pemerintah (Asmara, 2019). Hal ini selaras dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 31 Tahun 2014 bahwa inovasi pelayanan publik merupakan pelayanan baik yang berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat untuk masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semangat berinovasi tersebut diwujudkan dalam sebuah inovasi pelayanan yang bernama Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) pada

tahun 2018 akan tetapi sekarang namanya sudah berubah menjadi “Pecel Andok Bu Tumi (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan Buka Sabtu Minggu).

Pecel Andok Bu Tumi merupakan layanan unggulan oleh Dispendukcapil Kota Madiun dimana pelayanan ini menggunakan sarana mobil yang sudah di modifikasi untuk keliling ke setiap kelurahan dan juga di berbagai tempat umum di Kota Madiun seperti Sunday Market, Alun-Alun Kota Madiun, Lapangan Gulun, Rusunawa, Suncity, dan lain-lain dengan jadwal yang sudah ditentukan. Dalam Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini masyarakat bisa mengurus semua dokumen kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini pelayanan dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, Surat Pindah, KIA, dan Akta-Akta Pencatatan Sipil dan dapat diterbitkan langsung ditempat.

Dispendukcapil Kota Madiun berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat, dekat, dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan pada masyarakat Kota Madiun. Pelayanan ini dimulai pukul 08.00-12.00 WIB pada hari sabtu dan minggu. Adanya Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat Kota Madiun dalam mengurus semua dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil sehingga datanya selalu baru dan valid serta diharapkan dapat menjadi contoh bagi instansi maupun daerah yang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi**

Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini mulai dilaksanakan pada Tahun 2018 dan berubah nama pada tahun 2021 menjadi “Pecel Andok Bu Tumi” (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan Buka Sabtu Minggu). Adapun tujuan dari diciptakannya Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini adalah untuk merespon keluhan masyarakat mengenai prosedur yang rumit dan waktu penyelesaian yang lama, kemudian dikarenakan pelayanan yang hanya terpusat di Kantor



Dispendukcapil yang mana hanya memberikan pelayanan pada hari dan jam kerja saja, serta masyarakat Kota Madiun yang memiliki aktivitas padat atau aktif bekerja yang notabene adalah pekerja marginal tidak ada waktu untuk mengurus dokumen kependudukan karena kendala waktu. Inovasi Pecel Andok Bu Tumi ini akan dianalisis menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) yaitu *Innovative Culture, Leadership, Expert Knowledge, Stake Holder Engagement, Innovative Work Design*.

### **Innovative Culture (Budaya Inovasi)**

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) budaya yang berorientasi pada inovasi adalah budaya yang berkonteks pada kombinasi dari hal kreatif, terbuka dan menerima gagasan-gagasan baru, berani mengambil resiko, bersedia untuk mencoba atau melakukan percobaan terhadap hal terbaru, dan pola berpikir wirausaha diantara kepala, pegawai, dan juga pemegang hal penting secara eksternal. Di Dispendukcapil Kota Madiun berinovasi termasuk dalam salah satu kebijakan mutunya yaitu berinovasi yang dapat dipertanggungjawabkan demi memenuhi harapan pelayanan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari masyarakat yang dinamis, sehingga berinovasi harus senantiasa dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kota Madiun. Dengan adanya hal tersebut maka Dispendukcapil Kota Madiun juga mempunyai prinsip yaitu berusaha memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dekat, dan ada kepastian. Penerapan prinsip tersebut dilakukan dalam aktivitas sehari-hari dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Dispendukcapil Kota Madiun setiap harinya sudah menerapkan budaya inovatif, hal tersebut diwujudkan dalam memunculkan ide-ide baru maupun perbaikan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu diciptakannya Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini adalah sebagai bentuk penerapan dari budaya inovatif tersebut salah satunya untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat Kota Madiun. Dalam pelaksanaannya Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini telah menunjukkan hasil yang positif, terbukti masyarakat merasa

sangat dimudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil, dan juga telah mendapatkan berbagai penghargaan dari apa yang telah diupayakannya. Tidak hanya berhenti pada Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi, Dispendukcapil Kota Madiun terus berupaya menciptakan inovasi baru lagi seperti Lempeng Gapit (Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar sampai di Tempat), dan juga Gajah Mada (Petugas Adminduk Berkunjung ke Rumah, Masyarakat Kota Madiun Bahagia). Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kota Madiun benar-benar menerapkan budaya kerja yang inovatif dalam aktivitas sehari-hari untuk memberikan pelayanan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini merupakan salah satu hasil dari penerapan budaya kerja yang inovatif tersebut.

### **Leadership (Kepemimpinan)**

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) kepemimpinan sangat diperlukan bagi sebuah organisasi. Suatu inovasi pada sebuah organisasi dapat dikatakan berhasil jika kepemimpinan dalam organisasi tersebut sangat mumpuni, dengan demikian kepemimpinan membutuhkan menajerial khusus dan proses berorganisasi di tingkat organisasi. Di Dispendukcapil Kota Madiun seorang Kepala Dinas harus bisa menjadi role model atau contoh untuk pihak manapun seperti pada anak buah, kepada masyarakat, kepada OPD yang lainnya, baik dari segi perilaku, ucapan, maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain sebagai role model atau contoh Kepala Dinas juga sebagai koordinator yang memajemen atau mengatur seluruh kegiatan di Dispendukcapil Kota Madiun.

Terkait dengan Inovasi Pelayanan Pecel Andok, inovasi ini dibentuk dan dilaksanakan saat masa kepemimpinan beliau yaitu Bapak Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum yaitu pada tahun 2018. Dikarenakan sebelumnya belum ada inovasi-inovasi layanan seperti Pecel Andok ini maka respon dari masyarakat Kota Madiun pun sangat bagus, mereka merasa bahwa pelayanan dari Dispendukcapil Kota Madiun menjadi semakin maju. Selain sebagai koordinator Kepala Dispendukcapil Kota Madiun juga



menjadi motivator untuk para pegawainya agar selalu semangat dan tidak malas dalam bekerja melayani masyarakat Kota Madiun jadi sebagai penggerak dan pendorong untuk mencapai tujuan atau impian yang ingin dicapai.

### **Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)**

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) dari perspektif sumber daya, inovasi merupakan perpaduan dari sumber daya yang terbaru. Sumber daya tersebut diantaranya salah satu muncul sebagai hal penting dari lainnya, yaitu Pengetahuan. Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kota Madiun untuk ditujukan kepada masyarakat Kota Madiun, yang mana masyarakatnya mempunyai aktivitas padat atau aktif bekerja setiap hari yang notabene adalah pekerja marginal maka tidak dapat mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil karena terkendala waktu. Dalam pelayanan tersebut layanan yang diberikan yaitu semua pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, oleh karena itu ahli yang dimaksud dalam hal ini adalah para ahli di semua bidang administrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Adapun dalam pemilihan penanggung jawab dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini, merupakan orang yang dipilih langsung oleh Kepala Dispendukcapil Kota Madiun yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dikarenakan hal tersebut sudah menjadi kewajiban yang utama dalam layanan yang di butuhkan oleh masyarakat. Pecel Andok Bu Tumi ini utamanya melayani pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan administrasi kependudukan yang lainnya.

Selanjutnya yaitu untuk pelaksana dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini adalah pegawai Dispendukcapil dari semua bidang yang sudah ditunjuk langsung oleh Kepala Dispendukcapil Kota Madiun bersama penanggungjawab dengan jadwal yang sudah ditentukan. Pegawai yang melayani layanan Pecel Andok Bu Tumi ini dilakukan secara bergilir pegawai tersebut dari semua bidang yang mana diwajibkan semua pegawai harus bisa melayani keperluan masyarakat meskipun diluar bidangnya. Hal ini dikarenakan Inovasi Pelayanan Pecel Andok

Bu Tumi ini memberikan pelayanan semua dokumen kependudukan, sehingga dengan penerapan kewajiban seperti itu diharapkan mampu memperlancar jalannya inovasi tersebut dalam melayani masyarakat Kota Madiun. Pelaksana atau petugas dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini tidak mendapatkan insentif ataupun upah tambahan dari Dispendukcapil Kota Madiun sendiri, mereka sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sudah menyadari bahwa hal tersebut memang sudah menjadi kewajiban bagi seorang pegawai negeri untuk bekerja memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa adanya upah atau honor tambahan yang diberikan.

Dispendukcapil Kota Madiun juga mengirim para pegawainya untuk mengikuti pelatihan atau diklat, hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan maupun keahlian dari penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain mengikuti pelatihan atau diklat dari luar, Dispendukcapil Kota Madiun juga mengadakan rapat rutin secara internal yang diselenggarakan oleh Bapak Kepala Dinas yaitu sebanyak satu bulan dua kali. Melalui kegiatan pelatihan atau diklat baik dari pihak eksternal maupun internal tersebut dilakukan sebagai upaya Dispendukcapil Kota Madiun yang memang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan dengan upaya tersebut masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Stakeholder Engagement (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)**

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) keterlibatan pemangku kepentingan memberikan jaminan efektivitas atas layanan yang diberikan maka dari itu rasa percaya serta dukungan masyarakat meningkat. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi adalah yang pertama yaitu Kecamatan atau camat dari masing-masing kecamatan di Kota Madiun yang mana hanya sebatas koordinasi saja tidak terjun langsung dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini. Jadi peran kecamatan hanya membantu dalam pengerahan atau menjembatani antara kelurahan dengan Dukcapil. Untuk pihak yang selanjutnya adalah dari kelurahan, di tingkat kelurahan ini Pak Lurah bertugas sebagai penggerak untuk



menginformasikan kepada warganya terkait dengan jadwal pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini di kelurahan masing-masing dan juga menyiapkan tempat jika pada hari tersebut ada jadwal layanan Pecel Andok Bu Tumi di kelurahan tersebut. Jadi Pak Lurah memberitahukan kepada warganya melalui Pak RT, kemudian diteruskan ke Pak RW, Takmir Masjid, dan Ibu PKK. Namun terkadang masih terdapat kendala dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini, karena tidak semua masyarakat mengetahui jadwal dari adanya Pecel Andok ini sehingga membuat jumlah pengunjung yang datang itu tidak menentu. Hal tersebut dikarenakan dari pihak Pak RT lupa untuk memberitahukan kepada warganya terkait dengan jadwal layanan Pecel Andok tersebut.

Pihak yang selanjutnya adalah dari masyarakat sendiri, khususnya yaitu masyarakat Kota Madiun yang mana merupakan sebagai sasaran dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini yang turut serta berantusias untuk memanfaatkan dengan baik layanan Pecel Andok Bu Tumi tersebut dalam kepentingan mereka terkait dokumen kependudukan. Hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat Kota Madiun sendiri yang sangat senang, terbukti pada saat di Sunday Market dalam waktu 3 jam sudah melayani sebanyak 25 dokumen dan sudah terselesaikan, bahkan bisa mencapai 72 orang/pelayanan dalam sehari. Sehingga dapat menjadi bukti bahwa antusiasme masyarakat sangat baik dalam memanfaatkan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini dengan adanya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini dapat membuat masyarakat Kota Madiun merasa senang karena memudahkan pengurusan dokumen kependudukan mereka.

Kemudian pihak yang terlibat selanjutnya adalah dari Telkomsel, adapun pihak tersebut sangatlah memiliki peran yang penting dikarenakan Telkomsel adalah pihak yang menunjang jaringan dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini. Dispendukcapil Kota Madiun menggunakan alat khusus yang bernama M2M (Machine to Machine) yang menembak dari Telkomsel khusus dan tidak bisa dimasuki yang lain. Jadi jaringan tersebut dari Telkomsel langsung ke pusat, Dispendukcapil Kota Madiun yang awalnya hanya memakai wifi saja tetapi wifi juga sering mengalami trouble karena data yang dikirim berjumlah banyak, sehingga pada akhirnya memakai jaringan M2M tersebut, yang juga dapat membantu pada saat Pelayanan Pecel Andok keliling ke daerah yang agak pelosok.

## **Innovative Work Design (Desain Kerja yang Inovatif)**

Cara kerja yang memiliki sistematika yang baik di semua organisasi memiliki dampak pada inovasi demikian masuk dalam perkembangan sebuah ruang dan cara yang inovatif untuk memecahkan aturan dan melakukan kerjasama antar organisasi maupun antar sektor, dan juga menciptakan jaringan yang terbaru. Semua praktik ini mungkin tidak efektif jika desain organisasi tidak fleksibel. Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi merupakan suatu inovasi pelayanan yang memiliki desain kerja yang lengkap karena dapat mengurus semua dokumen kependudukan dengan mudah karena tidak membutuhkan persyaratan yang banyak, dan juga waktu penyelesaian yang cepat serta lebih dekat lagi dengan masyarakat apabila dibandingkan dengan pelayanan dokumen kependudukan yang sebelumnya. Misalnya bagi penduduk yang ingin membuat Kartu Keluarga (KK) baru cukup membawa surat nikah dan keterangan pindah alamat bagi anggota baru. Untuk KK perubahan, syaratnya hanya KK yang lama dan surat pernyataan perubahan. Kemudian selanjutnya untuk pembuatan KTP-el baru cukup membawa KK. Perubahan KTP-el dapat dilakukan dengan melampirkan KK dan surat keterangan pindah. Untuk pembuatan akta kelahiran cukup melampirkan surat keterangan lahir, buku nikah, KK, dan KTP-el. Sedangkan untuk pengajuan akta kematian cukup menggunakan surat pernyataan kematian saja.

Untuk prosedur pelayanan dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini di desain sedemikian rupa sehingga pelayanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat Kota Madiun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini memiliki nilai yang lebih dibandingkan inovasi inovasi pelayanan dokumen kependudukan yang lain. Di era modern seperti sekarang Dispendukcapil Kota Madiun memberikan pelayanan yang mengacu pada sistem pelayanan global elektronik seperti halnya tanda tangan elektronik sehingga pimpinan ada maupun tidak ada disini pelayanan tetap berjalan dengan lancar. Dispendukcapil Kota Madiun pada era modern seperti sekarang karena mengacu pada pelayanan global elektronik maka dalam proses sosialisasi juga memanfaatkan media youtube, instagram, WhatsApp, Website, maupun televisi dengan cara mengunggah video maupun foto-foto berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi Dispendukcapil Kota Madiun. Seperti contoh dibawah ini yaitu proses



sosialisasi/pengenalan kepada masyarakat tentang inovasi Pecel Andok Bu Tumi melalui media sosial yaitu Instragam @dispendukcapilkotamadiun.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Dari penjelasan mengenai Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi dan Dokumen Kependudukan Buka Sabtu Minggu) menggunakan teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam Trends And Challenges Towards Innovative Public Services (2015:4-10) di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Pecel Andok ini telah cukup mampu menjawab permasalahan terkait pengurusan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil masyarakat Kota Madiun.
2. Inovasi Pecel Andok Bu Tumi ini sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu hambatan yang pertama adalah masalah trouble jaringan dari pusat,
3. Hambatan yang kedua yaitu terkadang pihak RT tidak memberitahukan ke warganya terkait adanya jadwal kunjungan pada kelurahan mereka masing-masing dan juga untuk warga yang mungkin sudah barumur tidak bisa menggunakan smarthphone untuk melihat jadwal pelayanan di web maupun instagram.
4. Hambatan yang terakhir yaitu tak jarang ada masyarakat yang mengira bahwa pelayanan tersebut hanya diperuntukkan bagi masarakat kelurahan yang didatangi mobil pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini padahal aslinya seluruh masyarakat Kota Madiun dapat melakukan pengurusan dokumen meski tidak di kelurahan nya sendiri.

### **Saran**

Adapun saran tersebut di antara lain adalah sebagai berikut:

1. Dispendukcapil Kota Madiun harus senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan Pecel Andok yang selama ini sudah berjalan

- cukup baik agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.
2. Diharapkan terkait dengan permasalahan trouble jaringan, pada Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi ini perlu ditambahkan jaringan tambahan lagi yang dapat terkoneksi langsung ke pusat dan tidak menimbulkan hambatan sehingga pelaksanaan pelayanan tetap berjalan dengan lancar.
  3. Perlu mengadakan sosialisasi atau pendekatan yang lebih dalam kepada masyarakat Kota Madiun secara langsung terkait Inovasi Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi meliputi jadwal-jadwal pelaksanaan dan juga menempel jadwal pelaksanaan Pelayanan Pecel Andok Bu Tumi di depan semua kelurahan agar seluruh masyarakat terutama lansia yang tidak dapat mengoperasikan smarthphone dapat melihat jadwal pelaksanaan pelayanan pecel andok bu tumi kapan pun.
  4. Memberitahukan kepada masyarakat melalui sosialisasi bahwa dalam pelayanan tersebut semua kelurahan bisa datang untuk mengurus jadi bukan dikhususkan untuk melayani kelurahan yang di datangi saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N. F. (2018). *INOVASI PROGRAM GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN*. 1–141.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>.
- Emery, et al. 2015. *Trends and Challenges Towards Innovative Public Services*. Volume 65. Page: 4-10.
- Erva Mutiara Hati. (2022). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI KIOS e-pakladi*. 1–100.
- Fadilah, G. N., & Maesaroh. (2020). *Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya*. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 1689–1699.







# EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR MELALUI SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL JAWA TIMUR

**Diana Hertati**

diana\_hertati.adneg@upnjatim.ac.id

Prodi Administrasi Publik FISIP UPN “Veteran” Jatim

## ABSTRAK

Birokrasi berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena birokrasi yang baik dan tidak berbelit-belit akan memberi kepuasan masyarakat. Agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan yang efektif perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan. Permasalahan orang terlantar merupakan salah satu bencana sosial (social disaster) yang terjadi pada seseorang yang karena suatu sebab dan atau sebab lainnya sehingga mereka terpisah dan kehilangan kontak dengan keluarganya. Besaran permasalahan yang terjadi di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, orang terlantar didorong untuk segera mendapatkan pelayanan pemulangan untuk dapat kembali ke asalnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Melalui Sim Lontar Di Dinas Sosial Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan analisis data berdasarkan teori Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sumber daya pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar sudah efektif. Untuk sarana dan prasarana penunjang pelayanan pemulangan orang terlantar masih belum memadai, 2) Jumlah dan mutu pelayanan sudah efektif; 3) Batas waktu dalam melayani serta menangani orang terlantar sudah efektif; 4) Tata cara yang ditempuh dalam pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar sudah efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pemulangan Orang Terlantar



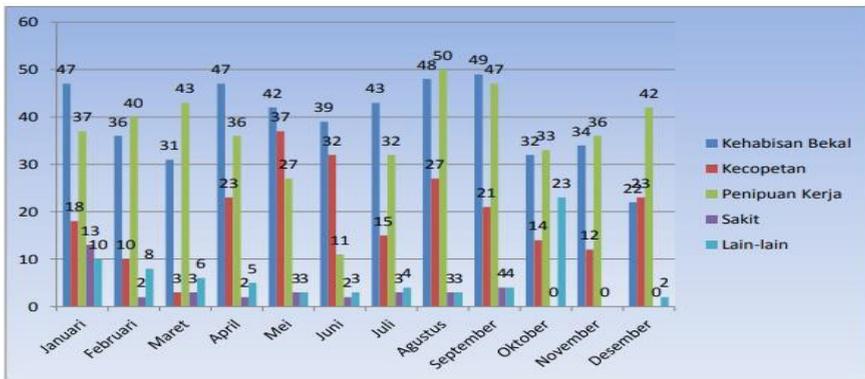
## PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah sebagai perwujudan fungsi aparat negara. Menurut (Dwiyanto, 2017) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan standard, maka diartikan bahwa efektivitas pelayanan tersebut juga akan meningkat.

Orang terlantar merupakan salah satu jenis permasalahan sosial yang klasik sering terjadi di perkotaan sebagai sentral lalu-lintas mobilitas penduduk, seperti Kota Surabaya, dan kota besar lainnya. Menurut buku pedoman SIM LONTAR (2017) Orang terlantar mengalami ketidakberdayaan dan sama sekali tidak memiliki *life skill* yang dibutuhkan dan berada pada situasi yang kritis secara finansial, emosional maupun sosial. Kondisi ini apabila ada pembiaran akan mengakibatkan munculnya fenomena lonjakan jumlah orang terlantar di berbagai daerah, sehingga akan otomatis akan menambah beban negara

Berdasarkan Standart Operasional Prosedure (SOP) penanganan orang terlantar, hanya dimungkinkan untuk memulangkan orang terlantar satu kali, karena musibah ketelantaran selama migrasi pada umumnya hanya satu kali terjadi. Namun kondisi eksisting, pemulangan orang terlantar seringkali disalahgunakan masyarakat seperti manipulasi data atau pengulangan permohonan untuk memperoleh biaya pemulangan, oleh karenanya diperlukan piranti dan fasilitasi yang dapat meningkatkan dan memverifikasi database penerima pelayanan yang pernah mendapatkan pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang ditangani Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur adalah penanganan terhadap orang terlantar yang merupakan salah satu pelayanan langsung (*direct service*) yang memiliki posisi penting dalam entitas dalam kesejahteraan social secara umum. Data kasus orang terlantar yang datang ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur tahun 2019 sejumlah 902 orang dan tahun 2020 meningkat menjadi 1.276 orang. Pelayanan orang terlantar diperlukan penanganan secara optimal, cepat dan tepat, untuk meminimalisir dikhawatirkan mereka akan menetap di Jawa Timur dengan segala keterbatasannya. Hal tersebut akan membuat permasalahan sosial meningkat sekaligus mencetuskan masalah kemiskinan di Jawa Timur. Berikut adalah data orang terlantar pada tahun 2020 :



Gambar: Grafik Data Orang Terlantar di Provinsi Jawa Timur Tahun 2019

Sumber : Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Tahun 2020

Berdasarkan gambar grafik tersebut, kasus orang terlantar di Jawa Timur memiliki beragam klasifikasi berdasarkan *assessment*, yaitu kehabisan bekal, kecopetan, penipuan kerja, sakit dan lain-lain. Dapat kita simpulkan, bahwa kasus yang sering terjadi tiap bulan adalah kehabisan bekal dengan jumlah 470 orang.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, diperlukan adanya aplikasi Sim Lontar yang bertujuan untuk meminimalisir pelanggaran tersebut mampu membuat oknum yang berpura-pura terlantar dapat merasakan jera dan tidak kembali lagi sebelum mempunyai *skill* dan bekal.



Orang terlantar pada umumnya berada pada situasi yang kritis secara finansial, emosional maupun sosial. Selain itu, kondisi orang terlantar seringkali memberikan pengaruh terhadap suasana emosional baik pada orang terlantar maupun petugas yang melayani sehingga diperlukan pola penanganan yang cepat dan tepat.

Pemulangan orang terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, sebelum melalui Sim Lontar terdapat permasalahan sebagaimana disebutkan diatas, diantaranya Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik. Sumber Daya Manusia untuk melayani orang terlantar masih kurang dibandingkan dengan jumlah orang terlantar, dan semua proses administrasi dilakukan manual, pelayanan publik yang terjadi masih belum optimal dan tidak terukur. Tapi setelah dilakukan pendataan melalui Sim Lontar, setiap orang terlantar tersebut mayoritas sudah puas dengan pelayanan yang didapat. Tidak memerlukan waktu yang lama dan ribet, para orang terlantar tersebut dapat pulang ke daerah asal. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perumusan masalah penelitian adalah **“Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Melalui Sim Lontar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur” ?**.

## LANDASAN TEORI

Efektivitas dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Tetapi pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana karena setiap organisasi memiliki bagian-bagian yang sifatnya berbeda. Bagian-bagian tersebut mempunyai sasarannya sendiri yang satu dengan yang lain berbeda, sehingga menimbulkan kesulitan dalam melakukan pengukuran efektivitas (Wulandari et al., 2020). Efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan sebelumnya (Megantoro, 2019). Kemudian (Enitasari & Hertati, 2019), efektivitas merupakan korelasi keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut maka efektif.

Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2010), yaitu sebagai berikut: 1) *Input* merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam sistem, sebagai dasar dari suatu yang akan diwujudkan berdasarkan apa yang telah direncanakan serta yang akan berpengaruh pada hasil; 2) Proses

produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat; 3) Hasil adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan, merupakan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*); 3) Produktivitas merupakan suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang tercapai dengan sumber daya yang digunakan. Sedangkan (Raihan et al., 2017), efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

Pelayanan menurut (Yayat, 2017), agar layanan dapat memuaskan kepada orang sekelompok yang dilayani, maka dari segi teknis pelaksanaan yang langsung dilapangan harus dapat memenuhi persyaratan pokok, yaitu: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, keramahan. Menurut (*Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.) terdiri dari: 1) Pelayanan Administratif: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; 2) Pelayanan Barang: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik; 3) Pelayanan Jasa: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Menurut (Kepmenpan, 2003), penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu: kederhanaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, tidak diskriminatif dan bertanggungjawab.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Melalui Sim Lontar Di Dinas Sosial Jawa Timur. Lokasi penelitian di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang beralamat Jalan Gayung Kebonsari Nomor 56 B Surabaya, Jawa Timur dengan pertimbangan masih ditemui beberapa fakta di lapangan sebelum adanya aplikasi dari sisi orang terlantar yaitu seringnya terjadi penipuan (orang terlantar yang berpura-pura



terlantar, kecopetan, dan lain-lain). Fenomena permasalahan di lapangan tersebut menarik minat penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mengenai sejauh mana efektivitas pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar.

Penelitian ini menggunakan 4 fokus untuk mengukur efektivitas dalam pelayanan yaitu: 1) Sumber daya, dana, sarana, dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi; 2) Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan; 3) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan; 4) Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data, yang dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuisioner (angket), dokumentasi (Sugiyono, 2013). Teknik analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penatikan kesimpulan dan verifikasi (Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, 2014).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi penelitian ini membahas permasalahan pada fokus mengenai Efektivitas Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat dianalisis berdasarkan 4 fokus, yaitu:

### **Sumber Daya, dan Prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan di batasi**

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia sebagai salah satu komponen dalam menunjang pelayanan sesuai dengan tujuan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa kecepatan petugas, kecakapan petugas dalam memberikan informasi, sikap serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan pemulangan melalui Sim Lontar sudah memberikan pelayanan secara baik, cepat dan maksimal selalu siap ketika orang terlantar tiba di Dinas Sosial, tidak perlu menunggu untuk ditangani petugas juga mampu memberikan respon secara

realtime melalui Sim Lontar dan memberikan informasi tentang alur pelayanan pemulangan secara jelas dan sabar, petugas juga berpenampilan rapi dan tidak berlebihan dalam bertugas melayani orang terlantar.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Moenir, 2010) pelayanan agar memuaskan harus memenuhi persyaratan pokok, yaitu tingkah laku sopan, cara menyampaikan sesuatu apa yang seharusnya diterima oleh orang yang menerima layanan, waktu menyampaikan tepat dan keramahtamahan.



*Gambar : Penampilan Petugas dalam melayani Orang Terlantar*

*Sumber: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur 2020.*

## **2. Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana termasuk salah satu faktor penunjang dalam mendukung pelaksanaan pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar di Dinas Sosial Jawa Timur. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap mampu mendukung kelancaran dan kecepatan dari proses pelayanan rujukan kepada pasien yang membutuhkan pertolongan.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemui di lapangan, diketahui bahwa sarana dan prasarana penunjang yang disediakan untuk orang



terlantar sudah efektif namun kurang maksimal sebab masih terdapat ruang tunggu dan ruang shelter yang tidak ada fasilitasnya seperti alas kasur dan kursi diruang tunggu sebab adanya pandemic covid di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

Berikut ini merupakan ruang tunggu yang tersedia untuk keluarga pasien ketika sedang menunggu pasien yang sedang ditangani dan ruang istirahat bagi orang terlantar ketika sedang menunggu antrian, sebagai berikut :



Gambar: Ruang Tunggu



Gambar : Ruang Shelter bagi Orang Terlantar

Sumber: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur 2020.

### Jumlah Dan Mutu Pelayanan Yang Dihasilkan

Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan dari sumber daya telah dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dihasilkan. Berikut ini adalah jumlah data orang terlantar yang dilayani menggunakan aplikasi Sim-Lontar pada tahun 2020, yaitu:

Tabel: Jumlah Data Orang Terlantar Yang Dilayani Menggunakan Sim Lontar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	106
2	Februari	72

No.	Bulan	Jumlah
3	Maret	97
4	April	49
5	Mei	6
6	Juni	44
7	Juli	75
8	Agustus	79
9	September	71
10	Oktober	58
<b>Jumlah</b>		657

*Sumber: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur 2020.*

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan dalam pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar sudah berjalan secara efektif, sebab meskipun banyaknya orang terlantar yang dilayani menggunakan Sim Lontar tidak mempengaruhi kecepatan, dan kepuasan dalam melayani serta menangani orang terlantar sehingga tidak menimbulkan antrian untuk orang terlantar yang dilayani.

Dalam (Kepmenpan, 2003), penyelenggaraan pelayanan publik memenuhi beberapa prinsip yaitu: kesederhaaan, kejelasan, Kepastian dan tepat waktu , akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar berdasar pada jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan efektif. Bahkan Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Melalui Sim Lontar ini mewakili Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur masuk nominasi dalam lomba Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Provinsi Jawa Timur tahun 2017.

### **Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan**

Batas waktu merupakan standar waktu yang telah ditetapkan dalam melayani masyarakat, pelayanan dikatakan efektif apabila penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pelayanan dalam pelaksanaan



publik. Batas waktu dalam melayani orang terlantar melalui Sim-Lontar ditetapkan pada batas waktu yang sudah ada, yaitu:

*Tabel: Durasi Waktu Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar  
Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*

No	Tahapan jenis layanan	Durasi Waktu	Jumlah yang menerima
1	Penerimaan oleh Petugas keamanan	2 menit	657
2	Penerimaan oleh petugas pelayanan	2 menit	657
3	Pemeriksaan administrasi/surat pengantar baik dari kabupaten pengirim/ surat keterangan kepolisian	2 menit	
4	Wawancara oleh petugas	10 menit	657
5	Pencatatan di komputer	3 menit	657
6	Pengecekan finger print	2 menit	657
7	Apabila belum tercatat di aplikasi pelayanan diteruskan ke input data utk perolehan tiket dan besaran transport yang diterima	2 menit	657
8	Istirahat sejenak makan minum/ shelter	15 menit/lebih menyesuaikan jadual transportasi	657
9	Kembali ke ruang pelayanan OT	2 menit	657
10	Pemberian tiket pulang/ transport selama di perjalanan	5 menit	657
Jumlah		45 Menit	

*Sumber Data :Dinas Sosial Jawa Timur sampai de bulan Oktober 2020*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat dikatakan tentang kesesuaian waktu hasil pelayanan bahwa, petugas dapat langsung memberi tindakan secara realtime kurang dari 45 menit ketika ada orang terlantar

yang datang tanpa berlama lama sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan penanganan rujukan melalui Sim-Lontar berjalan efektif.

### Tata Cara Yang Harus Ditempuh (Prosedur)

Tata cara merupakan tahapan atau jalur proses yang ditempuh untuk pelayanan orang terlantar. Dengan demikian maka pelayanan harus secara berurutan dan sesuai *Standard Operational Procedure (SOP)*.

*Tabel: Alur Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Melalui Sim-Lontar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*

No	TAHAPAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Penerimaan oleh Petugas keamanan	50	100%
5	Penerimaan oleh petugas pelayanan	50	100%
3	Pemeriksaan administrasi/surat pengantar baik dari kabupaten pengirim/ surat keterangan kepolisian	50	100%
4	Wawancara oleh petugas	50	100%
5	Pencatatan di komputer	50	100%
6	Pengecekan finger print	50	100%
7	Apabila belum tercatat di aplikasi pelayanan diteruskan ke input data utk perolehan tiket dan besaran transport yang diterima	50	100%
8	Istirahat sejenak makan minum/ shelter	50	100%
9	Kembali ke ruang pelayanan OT	50	100%
10	Pemberian tiket pulang/transport selama di perjalanan	50	100%
	Jumlah		

*Sumber Data :Dinsos Jatim sd bulan Oktober 2020*



## **Tata Cara yang Harus Ditempuh Dalam Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar melalui Sim Lontar**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Petugas dan beberapa orang terlantar, bahwa prosedur dan persyaratan dari pelayanan pemulangan orang terlantar sudah jelas terpampang di tempat layanan dan sangat mudah sebab orang terlantar didampingi dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan terutama bagi orang terlantar yang disebabkan oleh kejadian kriminalitas (kehilangan/kecopetan). Orang terlantar ditangani secara baik dan optimal oleh petugas, pelayanan yang diberikan juga cepat serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Venkatesh et al (2003: 447) dalam Yaman dan Fanida (2018) bahwa pelayanan pemulangan melalui Sim Lontar ini telah memenuhi model evaluasi yaitu memenuhi harapan kerja, harapan usaha dan pengaruh sosial. Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tata cara pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar sudah berjalan efektif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur, maka dapat disimpulkan bahwa : 1) Sumber daya pada pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar sudah efektif psikologis memerlukan pendampingan. Sedangkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang disediakan untuk penunjang pelayanan pemulangan masih belum memadai, karena shelter masih belum memadai belum ada sekat yang memadai pemisah laki dan perempuan serta belum tersedia shelter khusus untuk yang rentan ( lanjut usia, anak kecil); 2) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif. Meskipun pada malam hari, atau hari libur tetap orang terlantar dilayani sebagaimana hari kerja efektif; 3) Batas waktu yang diperlukan dalam melayani serta menangani orang terlantar sudah efektif. Petugas pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur mampu melayani dan menangani seluruh orang terlantar yang datang sebagaimana waktu yang ditetapkan terkecuali bagi orang terlantar yang

mengalami hambatan psikologis (stress) dan sakit sehingga memerlukan perawatan terlebih dahulu; 4) Tata cara yang ditempuh pada pelayanan pemulangan orang terlantar melalui Sim Lontar sudah efektif sebab tata cara pelayanan yang dibuat cukup jelas, dan mudah sehingga mempercepat pelayanan pemulangan orang terlantar terkecuali yang berhubungan dengan jadwal sarana transportasi.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan Pemulangan Orang Terlantar melalui Sim Lontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur sudah cukup efektif namun masih perlu ditingkatkan khususnya berkaitan dengan sarana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. In *UGM Press*.
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pelayanan publik*. (n.d.).
- Kepmenpan. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003*.
- Megantoro, K. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative*. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2019.005.02.5>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Edition 3. USA: Sage Publications.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Raihan, A. H., Dr.Muh.Jamal Amin, M. S., & Melati Dama, S.Sos., M. S. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan. *Ilmu Pemerintahan*.



- Sedarmayanti, D. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wulandari, H., Afifuddin, & Suyeno. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr . Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Jurnal Respon Publik*.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*.





# PENERAPAN APLIKASI “SI CANTIK” TERHADAP PERSPEKTIF MASYARAKAT DI KABUPATEN SIDOARJO

## Tukiman

Progi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Email: Tukiman.adneg@upnjatim.ac.id

## ABSTRAK

Demi menjamin kehidupan yang sehat dan membangun kesejahteraan bagi masyarakat semua usia, bagi kesehatan ibu dan anak telah ditetapkan dalam Sustainable Development Goals (SDGs) 2015-2030. Dalam rangka menyukseskan pelayanan publik, dewasa ini dipermudah karena perkembangan teknologi. Aplikasi SICANTIK adalah sebuah wadah yang berbentuk website maupun Aplikasi untuk menekan Angka Kematian Ibu Hamil (AKI) dan Angka Kematian Balita (AKB). Artikel ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat studi pustaka (library Research). Data yang digunakan menggunakan teknik pengambilan secondary data yang bersumber dari jurnal, artikel, maupun literatur terdahulu sebagai objek utama. Penelitian ini berfokus pada keberhasilan Aplikasi dalam mengukur perspektif para pelaksana dan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi ini. Berdasarkan hasil penelitian dalam menerapkan Aplikasi ini memiliki hambatan dalam pelaksanaan Aplikasi SICANTIK.

**Kata Kunci:** SICANTIK, Aplikasi, pelayanan kesehatan, ibu dan anak



## PENDAHULUAN

Demi menjamin kehidupan yang sehat dan membangun kesejahteraan bagi masyarakat semua usia, kesehatan ibu dan anak telah ditetapkan dalam Sustainable Development Goals (SDGs) 2015-2030. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan jumlah kematian ibu dan anak tahun 2021 mengalami kenaikan dari tahun 2019 yaitu sebesar 2.659, dengan jumlah 6.856 (2021). Hal ini yang menyebabkan urgensi dalam rangka peningkatan kesejahteraan dan kehidupan yang sehat.

Berdasarkan pencatatan Program Kesehatan Keluarga Kementerian Kesehatan, jumlah kematian ibu meningkat 59,69% meningkat dari tahun sebelumnya. Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah kematian ibu terbesar pada tahun 2021, yaitu sebanyak 1.279 jiwa atau 17,31%, lalu diikuti Provinsi Jawa Barat. Dalam Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016 Angka Kematian Ibu (AKI) sebesar 305 per 100.000 kelahiran hidup hal ini terus meningkat hingga tahun 2021 AKI Jawa Timur mencapai 234,7 per 100.000 kelahiran hidup. Maka dari itu, untuk menurunkan AKI di Indonesia diperlukan sebuah pelayanan kesehatan untuk ibu hamil dalam menekan angka kematian (Murjana, 2019).

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010:223). Pada masa ini pelayanan publik didukung oleh perkembangan teknologi yang mempermudah segala aktivitas masyarakat (Nur et al., 2022). Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government bahwa dalam rangka mendengarkan aspirasi masyarakat dan menjunjung tinggi akuntabilitas, serta merumuskan suatu kebijakan pelayanan publik diharuskan memenuhi kebutuhan tersebut (Yahya & Setiyono, 2022). Pemanfaatan teknologi yang ada pada saat ini diharapkan mampu dalam menekankan angka kematian ibu di Indonesia.

Pemerintah dalam ini telah membuat sebuah upaya untuk menurunkan angka kematian ibu melalui beberapa program pemerintah, antara lain audit internal dan perbaikan serta penambahan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan (Desti, 2019). Penurunan angka kematian ibu di dasari oleh Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H (1) tentang hak untuk hidup

sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Untuk menekan Angka Kematian Ibu (AKI) Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan sebuah inovasi “SICANTIK” atau kepanjangan dari Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak, sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Aplikasi SICANTIK diluncurkan pada bulan April 2018 dengan tujuan untuk mengurangi dan memberikan pemahaman terhadap ibu hamil untuk menjaga kesehatan ibu dan janin.

Kegiatan ini dilakukan untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan Aplikasi SICANTIK dalam perspektif para pelaksana dan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi ini yang diolah berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dan informasi yang terdapat pada internet. Pada penelitian ini pun ingin mencari tau hambatan ataupun keberhasilan dalam pengimplementasian sehingga dapat menjadi bahan pengetahuan maupun penerapannya.

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Memaparkan keberhasilan program “SICANTIK” pada perspektif pembuat kebijakan
2. Memaparkan tingkat kepuasan masyarakat pada Aplikasi “SICANTIK” di Kabupaten Sidoarjo,
3. Memaparkan hambatan penerapan Aplikasi “SICANTIK” di Kabupaten Sidoarjo.

## **KAJIAN TEORI**

Pada penelitian ini mengacu pada teori yang dicetuskan oleh Edward III dan oleh Merwe dan Bekker, dimana berharap untuk mendapatkan sebuah gambar dengan jelas mengenai efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan E-government pada perspektif para pelaksana maupun pada kepuasan pengguna Aplikasi oleh masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti ingin menggambarkan Aplikasi SICANTIK melalui beberapa pendekatan, sebagai berikut:



## 1. Teori Edward III

Teori ini digunakan untuk mengukur kesiapan para pelaksana yaitu para tenaga medis dalam turut mengembangkan Aplikasi SICANTIK. Terdapat beberapa indikator penilaian, sebagai berikut:

### a. Komunikasi

Dalam menganalisis indikator komunikasi terdapat beberapa hal yang mencakup yaitu:

- Transmisi, dalam hal ini para pelaksana harus menyadari keputusan yang dibuat dan diperintahkan dalam pelaksanaannya.
- Kejelasan, dalam penerapan kebijakan maka para pelaksana wajib mengomunikasikan dengan jelas, sehingga tidak terdapat kebingungan dalam pengambilan sikap birokrat.
- Konsisten, pada konsistensi para pelaksana memastikan kebijakan tersebut berjalan dengan baik dan efektif, maka dari itu penyaluran perintah akan kebijakan harus terus dilakukan secara konsisten.

### b. Sumber-sumber daya

Menurut Edward III kebijakan yang efektif adalah apabila terdapat sumber-sumber daya yang mendukung di dalamnya. Seperti adanya staf atau tenaga ahli yang baik, informasi atau petunjuk tata cara dan informasi mengenai data pada peraturan pemerintah.

### c. Kecenderungan atau Sikap Birokrasi

Edward III menyatakan bahwa para pelaksana memiliki kecenderungan untuk mendukung implementasi kebijakan jika terdapat dua hal yang mempengaruhi yaitu pengangkatan birokrasi, dan pemberian insentif pada birokrat.

### d. Struktur Birokrasi

Untuk mempermudah jalannya kebijakan maka ditentukan sebuah tanggungjawab, dan berkoordinasi dengan organisasi ataupun instansi lain. serta adanya Standard Operational Procedure (SOP) yang secara jelas mengatur kinerja para pelaksana.

Teori kedua dirumuskan oleh Merwe dan Bekker dal8m (Jannah, 2018). Teori ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi SICANTIK. Teori ini memiliki lima indikator, yaitu:

- a. Interface, merupakan kesan pertama pada pengguna Aplikasi, yang berfokus pada desain tampilan, gambar yang ditampilkan, font teks, fleksibilitas.
- b. Navigation, mengacu pada proses pemindahan antara halaman ke halaman lainnya, navigation berfokus pada struktur tampilan, user friendly, mesin pencari (search engine) dan akses navigasi.
- c. Content, mengacu pada informasi aktual pada Aplikasi, yaitu mengenai informasi data pasien hamil, dan kualitas informasi dalam Aplikasi.
- d. Reliability, keandalan dalam menggunakan Aplikasi. fokus ini adalah pada penyimpanan profit pasien ibu hamil, data informasi ibu hamil yang diperbarui setiap selesai berkonsultasi.
- e. Technical, berfokus pada jaringan yaitu kecepatan pada software yaitu pada kecepatan loading dan software komputer dalam menginput data pasien ibu hamil.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat studi pustaka (library research). Data yang digunakan menggunakan teknik pengambilan secondary data yang bersumber dari jurnal, artikel, ataupun literatur terdahulu yang menjadi objek yang utama. Dengan penelitian kualitatif, akan dilakukan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran dan keterangan yang jelas, objektif, sistematis, analitis, dan kritis berkaitan dengan objek utama.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Keberhasilan Program Penerapan Aplikasi “SICANTIK”**

Pada awalnya upaya peningkatan pelayanan kesehatan terhadap ibu dan anak di pelopori oleh penerapan program PWS-KIA atau



Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak. Aluran PWS-KIA adalah proses pencatatan pada tingkat desa, lalu puskesmas, dan dilanjutkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Kementerian Kesehatan RI, 2010). Namun, dalam pelaksanaannya PWS-KIA belum menjadi sebuah pelayanan yang efektif dikarenakan hanya beberapa wilayah saja yang menerapkan, padahal adanya program ini atas kesepakatan bersama daerah. Upaya yang dikeluarkan untuk memberikan dorongan komitmen pada program tak menghasilkan peningkatan, hal ini mengakibatkan dampak penurunan AKI dan AKB (Nisak et al., 2021)

Untuk mengukur skala keberhasilan pada Aplikasi SICANTIK maka pengukuran mengacu pada teori Edward III. Dalam teori ini terdapat beberapa indikator yaitu:

a. Komunikasi

Aplikasi SICANTIK diterbitkan pada tahun 2018, dimana bertepatan pada hari Kartini. Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo sendiri menyadari bahwa pengimplementasian ini diberlakukan sehingga teori yang dikemukakan oleh Edward III tentang komunikasi secara transmisi telah dilakukan oleh pembuat kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Dalam mengulik Teori Edward III perihal komunikasi maka dalam suatu elemen atau inovasi harus adanya tujuan yang jelas, tujuan dari Aplikasi SICANTIK ini adalah untuk mendeteksi secara dini resiko ibu hamil, dengan adanya Aplikasi ini resiko ibu hamil akan terpantau oleh puskesmas atau pun petugas kesehatan di Kabupaten Sidoarjo. Bentuk komunikasi ini sebagai pedoman terhadap layanan kesehatan termasuk dokter maupun bidan dalam rangka penyelarasan tujuan yang sama. Komunikasi secara konsisten terus dilakukan kepada petugas kesehatan dan fasilitas pelayanan yaitu dengan diarahkannya sosialisasi, mengadakan pertemuan, monitoring, dan evaluasi.

b. Sumber-sumber daya

Menurut teori Edward III dalam pengimplementasian suatu kebijakan diperlukan tenaga-tenaga ahli yang baik dalam melaksanakan tugasnya termasuk dalam mengakses dan

mengoperasikan Aplikasi SICANTIK. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh (Ariska Dwi Chandra) menyatakan bahwa data yang ada pada Aplikasi SICANTIK hanya dapat dilihat oleh petugas kesehatan dan bukan merupakan data umum sehingga tidak untuk konsumsi publik. Petugas kesehatan yang dapat membuka data tersebut adalah petugas yang telah terdaftar dalam Aplikasi tersebut, dengan mencantumkan nama, alamat email dan nomor KTP. Hal ini sesuai dengan teori Edward III, yang menyatakan bahwa wewenang hanya diberikan kepada pembuat keputusan atau kebijakan.

c. Kecenderungan atau sikap birokrasi

Dalam teori Edward III kecenderungan atau sikap birokrasi dipengaruhi oleh pengangkatan dan pemberian insentif kepada birokrasi. Adanya struktur birokrasi yang kompleks dan baik tidak dapat mempengaruhi implementasi kebijakan jika tidak didukung dari pelaksana kebijakan. Dalam kajian (Ariska Dwi Chandra,) diketahui bahwa para pelaksana Aplikasi SICANTIK mendukung adanya Aplikasi ini dikarenakan akan mempermudah para petugas kesehatan dalam menangani resiko tinggi pada ibu hamil. Hal ini sejalan oleh teori Edward III, namun dalam pemberian insentif kepada birokrasi bertentangan dengan teori permasalahan ini dikarenakan tidak adanya dana insentif dalam menjalankan Aplikasi SICANTIK. Jika terdapat dana insentif maka para pelaksana akan bergantung pada dana tersebut dalam kinerjanya. Maka dari itu, teori Edward III yang menyatakan dengan adanya dana insentif akan memberikan kelancaran dalam pengimplementasian kebijakan tidak sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

d. Struktur Birokrasi

Menurut teori Edward III dalam mengemukakan struktur birokrasi terdapat dua karakteristik yaitu adanya Standard Operational Procedure (SOP) dan Fragmentasi. Standard Operational Procedure (SOP) pun tercantum pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 27 Tahun 2020 pada pasal 22 sampai pasal 29 yang memuat tentang manajemen dalam mengoperasikan



pelayanan kesehatan ibu dan anak berbasis sistem informasi termasuk pelayanan pada Aplikasi. Sedangkan pada fragmentasi yang merupakan penyebaran tanggung jawab dilakukan oleh Aplikasi SICANTIK melalui stakeholder yaitu sebuah organisasi internasional yang bergerak pada bidang yang sama bernama Jahn UNSAID. Maka dari itu, hasil yang ada dilapangan sesuai dengan teori Edward III

Berdasarkan hasil ini, sebagai indikator penelitian yang menggunakan teori Edward III sesuai dengan apa yang ada di lapangan. Meskipun dalam beberapa indikator yang bertolak belakang seperti indikator insentif kepada para pelaksanaan Aplikasi SICANTIK, hal ini terjadi karena akan menghambat implementasi program. Berdasarkan teori ini pun sebagai perspektif keberhasilan dari pelaksana Aplikasi SICANTIK dapat diartikan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pihak petugas Aplikasi SICANTIK telah secara baik mempersiapkan dari dalam organisasi sehingga dapat diharapkan menjadi sebuah pelayanan yang baik pada masyarakatnya.

## **2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SICANTIK**

Dalam rangka memanfaatkan teknologi informasi pemerintah Kabupaten Sidoarjo menciptakan sebuah Aplikasi Software SICANTIK yaitu Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak dalam rangka untuk meningkatkan kinerja dan memungkinkan pelayanan dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga akan meningkatkan produktivitas (Jannah, 2018). Software SICANTIK dapat digunakan melalui website dan Aplikasi smartphone. Keuntungan dalam menggunakan sistem ini adalah bila ibu hamil dengan resiko tinggi maka akan segera teridentifikasi dan diberikan intervensi untuk pencegahan komplikasi demi keselamatan ibu dan anak (Nisak et al., 2021). Dengan Aplikasi ini, data para ibu hamil akan terekam dengan jelas.

Merujuk pada jurnal “Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) Pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo” dalam data yang diperoleh menunjukkan bahwa sarana prasarana website SICANTIK dapat diukur melalui

tingkat penilaian responden terhadap Aplikasi atau website. Terdapat beberapa indikator dalam penilaian ini yaitu; 1) Interface, indikator yang membahas terkait dengan tampilan pada Aplikasi maupun website. 2) Navigation, yang membahas pengarahannya yang terdapat dalam satu halaman ke halaman lain. 3) Content, merujuk pada informasi yang diberikan melalui teks, dokumen, animasi, gambar, ataupun suara. 4) Reliability, membahas tentang keakuratan dan ketepatan dalam prosedur yang digunakan secara terus menerus. 5) Technical, membahas terkait dengan teknis yang perlu diperhatikan dalam situs jaringan agar menjalankan fungsi dengan baik. Untuk mempermudah dalam penggambaran dapat dilihat dari Tabel 1.

*Tabel 1. Keberhasilan Sarana dan Prasarana SICANTIK*

<b>Indikator</b>	<b>Persentase kepuasan</b>
Interface	86%
Navigation	86,5%
Content	86%
Reliability	85,6%
Technical	66%

*Sumber: Diolah melalui Jurnal “Efektivitas Aplikasi SICANTIK (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) Pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo”*

Berdasarkan dari Tabel 1 data yang diperoleh terhadap penelitian “Efektivitas Aplikasi Sicantik (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu Dan Anak) Pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo “ yang menggunakan teori dari Merwe dan Weber. menunjukkan Sarana Prasarana inovasi SICANTIK telah merujuk pada keberhasilan pada segi Sarana Prasarana. Pada setiap indikator mempunyai nilai sendiri dimana rata-rata responden setuju dengan tampilan pada Aplikasi maupun website dianggap sangat baik, sedangkan persentase paling kecil merujuk pada indikator technical dimana hal ini terkait dengan kecepatan loading dan pengimputan melalui komputer. Sehingga pada indikator technical dbeberapa orang memiliki kendala pada



proses memuat laman. Permasalahan ini dapat terjadi karena kendala jaringan maupun sistem software yang penuh.

### 3. Hambatan dan tantangan Aplikasi “SICANTIK”

Beberapa hambatan dan tantangan terhadap Aplikasi SICANTIK dapat dirasakan yaitu sebagai berikut:

- a. Server Aplikasi yang eror dan koneksi yang buruk  
Server Aplikasi yang eror dan koneksi yang buruk seringkali menjadi hambatan dalam penerapan Aplikasi. Hal yang dapat dilakukan adalah memastikan server dikelola dengan baik, pengadaan software yang berkapasitas tinggipun di rekomendasikan sehingga server tidak down karena diakses oleh banyak masyarakat di waktu yang sama. Koneksi yang buruk dalam melayani masyarakat pun harus dipastikan dengan kapasitas yang tinggi, hal ini agar memperlancar penerimaan sekaligus pengaksesan pada Aplikasi SICANTIK.
- b. Sedikit pemahaman masyarakat pada Aplikasi SICANTIK  
Walaupun Aplikasi SICANTIK telah digencarkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, pada kenyataannya sedikit orang yang mengerti akan Aplikasi ini. Sosialisasi RT/RW sebagai bentuk penyebaran Aplikasi SICANTIK ini pun direkomendasikan agar menjadi salah satu penyebaran program kepada masyarakat. Selain itu penyebaran melalui brosur ataupun pamflet akan membantu dalam memberikan pengetahuan dan pemahaman pada masyarakat.
- c. Tidak terintegrasi data pada sistem  
Hal ini dikarenakan kurangnya koordinasi antara dokter dan asisten dalam memasukan rekam medic ibu hamil pada Aplikasi, sehingga data tersebut belum diperbarui dan masih pada status yang sama. Rekomendasi yang dapat dilakukan oleh para pelaksana khususnya dokter dan asisten adalah setiap pasien yang telah berkonsultasi secara langsung hendaknya informasi tersebut segera diperbarui oleh para petugas medis, sehingga pada Aplikasi tidak terjadi data yang masih sama seperti sebelum berkonsultasi.

## KESIMPULAN

Dalam artikel yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa dicanangkan Aplikasi SICANTIK telah memiliki kesiapan yang baik dari dalam yaitu, pegawai, SOP atau aturan, hingga kesiapan dalam Aplikasi. Meski demikian, beberapa indikator dalam Aplikasi harus diperbaiki seperti pada software dan jaringan. Selain itu, demi keberhasilan Aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan keselarasan antara petugas medis serta Aplikasi sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memuat data pembaharuan yang ada di Aplikasi. Keberhasilan untuk menekan Angka Kematian Ibu (AKI) adalah tanggungjawab semua komponen masyarakat, dengan hadirnya Aplikasi ini pihak tenaga medis serta ibu hamil diharapkan mampu untuk menekan permasalahan ini. Oleh karena itu Aplikasi ini harus di sosialisasikan kepada banyak kalangan, agar mendukung keberhasilan terhadap program demi kebaikan bersama.

## SARAN

Dalam artikel ini memiliki keterbatasan dalam proses penulisannya yaitu, pada ketersediaan data yang berada pada artikel terdahulu. Artikel jurnal terdahulu cukup sulit ditemukan karena kurangnya penelitian yang secara langsung. Keterbatasan inilah yang menjadi saran dari penulis agar dilakukan penelitian secara langsung sehingga dapat menemukan data yang akuntabel dan kredibel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariska Dwi Chandra. (2020). “Implementasi Aplikasi SICANTIK dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (Studi Kasus di Puskesmas Balongbendo Kabupaten Sidoarjo).” <http://digilib.uinsby.ac.id/44580/>
- Ariska Dwi Vega. (2022). Angka Kematian Ibu Hamil di Sidoarjo Ditargetkan Menurun, diakses 26 desember 2022, dari <https://radarsidoarjo.jawapos.com/sport-health/21/02/2022/angka-kematian-ibuhamil-di-sidoarjo-ditargetkan-menurun/>
- Dinas Kesehatan Jawa Timur (2021). Profil Kesehatan 2021. Surabaya. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.



<https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/PROFIL%20KESEHATAN%202021%20JATIM.pdf>

Jannah, M. N. dan G. W. P. (2018). EFEKTIVITAS APLIKASI SICANTIK (SIDOARJO CEGAH ANGKA KEMATIAN IBU DAN ANAK) PADA PUSKESMAS TAMAN KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 9(4), 355-366. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p355-366>

Kusnandar, V, B. (2022). Jumlah Kematian Ibu di Jawa Timur Terbanyak Nasional Pada 2021, diakses 26 Desember 2022, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/17/jumlah-kematian-ibu-dijawa-timur-terbanyak-nasional-pada-2021>

Murjana, D. (2019). ANGKA KEMATIAN IBU Penghilangan Hak Hidup Perempuan di

Tengah Pergulatan. Komisi Nasional Perempuan. <https://komnasperempuan.go.id/download-file/414>

Nisak, U. K., Sartika, S. B., & Cholifah, C. (2021). Determinan Pemanfaatan Aplikasi Si-Cantik Sebagai Upaya Penurunan Angka Kematian Ibu dan Bayi di Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 10.

<https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i1.298>

Nur, D., Kusnadi, H., & Ayodya, B. P. (2022). Strategi Komunikasi Penanganan Aduan Pada Program SP4N- Laporan! Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Seminar Nasional Hasil Skripsi 2022, 1. <https://conference.untagsby.ac.id/index.php/snhs/article/view/970>

Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015 ). *Jurnal Media Birokrasi*, 4, 1-22. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>



## MENAKAR TANTANGAN DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL

Oktarizka Reviandani<sup>1</sup>, Cintantya Andhita Dara Kirana<sup>2</sup>

Email : oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id<sup>1</sup> , ca.darakirana@gmail.com<sup>2</sup>

UPN "Veteran" Jawa Timur<sup>1</sup>

Politeknik STIA LAN Bandung<sup>2</sup>

### PENGANTAR

Perkembangan teknologi ke arah serba digital saat ini semakin pesat. Pada era digital seperti ini, manusia secara umum memiliki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik. Teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia. Teknologi telah dapat digunakan oleh manusia untuk mempermudah melakukan apapun tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital.

Era digital telah membawa berbagai perubahan yang baik sebagai dampak positif yang bisa gunakan sebaik-baiknya. Namun dalam waktu yang bersamaan, era digital juga membawa banyak dampak negatif, sehingga menjadi tantangan baru dalam kehidupan manusia di era digital ini. Tantangan pada era digital telah pula masuk ke dalam berbagai bidang seperti politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan, keamanan, dan teknologi informasi itu sendiri.

Era digital terlahir dengan kemunculan digital, jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Media baru era digital memiliki



karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau internet. Media massa beralih ke media baru atau internet karena ada pergeseran budaya dalam sebuah penyampaian informasi. Kemampuan media era digital ini lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat. Dengan media internet membuat media massa berbondong-bondong pindah haluan.

Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat perubahan besar terhadap dunia, lahirnya berbagai macam teknologi digital yang semakin maju telah banyak bermunculan. Berbagai kalangan telah dimudahkan dalam mengakses suatu informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas dan terkendali.

Era digital juga membuat ranah privasi orang seolah-olah hilang. Data pribadi yang terekam di dalam otak komputer membuat penghuni internet mudah dilacak, baik dari segi kebiasaan berselancar atau hobi.

Era digital bukan persoalan siap atau tidak dan bukan pula suatu opsi namun sudah merupakan suatu konsekuensi. Teknologi akan terus bergerak ibarat arus laut yang terus berjalan ditengah-tengah kehidupan manusia. Maka tidak ada pilihan lain selain menguasai dan mengendalikan teknologi dengan baik dan benar agar memberi manfaat yang sebesar-besarnya.

## **TREND ERA DIGITAL**

Teknologi digital masa kini yang semakin canggih menyebabkan terjadinya perubahan besar dunia. Manusia telah dimudahkan dalam melakukan akses terhadap informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas, namun dampak negatif muncul pula sebagai mengancam. Tindak kejahatan mudah terfasilitasi, game online dapat merusak mental generasi muda, pornografi, dan pelanggaran hak cipta mudah dilakukan, dan lain-lain.

Telah terjadi revolusi digital sejak tahun 1980an dengan perubahan teknologi mekanik dan analog ke teknologi digital dan terus berkembang hingga hari ini. Perkembangan teknologi ini menjadi masif setelah penemuan personal komputer yaitu sistem yang dirancang dan diorganisasir secara otomatis untuk menerima dan menyimpan data

input, memprosesnya, dan menghasilkan output dibawah kendali instruksi elektronik yang tersimpan di memori yang dapat memanipulasi data dengan cepat dan tepat.

Perkembangan teknologi komputer digital khususnya mikroprosesor dengan kinerjanya terus meningkat, dan teknologi ini memungkinkan ditanam pada berbagai perangkat yang dimiliki secara personal. Perkembangan teknologi transmisi termasuk jaringan komputer juga telah memicu para pengguna internet dan penyiaran digital. Ditambah perkembangan ponsel, yang tumbuh pesat menjadi penetrasi sosial memainkan peran besar dalam revolusi digital dengan memberikan hiburan di mana-mana, komunikasi, dan konektivitas online.

Lahirnya situs jejaring sosial yang merupakan sebuah pelayanan berbasis web, memungkinkan penggunaanya untuk membuat profil, melihat list pengguna yang tersedia, serta mengundang atau menerima teman untuk bergabung dalam situs tersebut. Hubungan antara perangkat mobile dan halaman web internet melalui “jaringan sosial” telah menjadi standar dalam komunikasi digital. Situs pertemanan bernama Friendster terus berkembang ke situs-situs seperti MySpace, Facebook, Twitter dan lain-lain. Revolusi digital merupakan kemampuan untuk dengan mudah memindahkan informasi digital antara media, dan untuk mengakses atau mendistribusikannya jarak jauh.

*Paperless* merupakan salah satu trend era digital dimana penggunaan kertas menjadi lebih sedikit. Kita tidak harus mencetak foto maupun dokumen yang dibutuhkan pada kertas, melainkan dalam bentuk digital. Penyimpanan secara digital lebih aman daripada menyimpan bermacam dokumen dalam bentuk kertas. Digitalisasi dokumen berbentuk kertas menjadi *file* elektronik menjadi lebih mudah dalam berbagi salah satunya e-book. Dengan *e-book* kita tidak lagi harus menyimpan buku-buku yang tebal secara fisik dan membutuhkan tempat yang luas. Dengan *file* digital juga dokumen menjadi jelas lebih ringkas yang setiap saat dapat dibuka melalui komputer dan ponsel.

Pengembangan berbagai **aplikasi** merebak seiring diproduksinya ponsel pintar dengan *operating system (OS)* yang semakin mendekatkan diri pada kehidupan manusia yang ditujukan demi kemudahan dan kenyamanan penggunaanya. Perkembangan OS juga merambah kepada peralatan digital lain seperti televisi pintar, mesin cuci pintar, kaca mata



pintar, mesin pembuat kopi pintar, pengatur denyut jantung pintar, dan lain sebagainya

Kemudahan dalam mendapatkan dan berbagi Informasi dipicu oleh kehadiran internet yang telah mengubah segalanya. Mesin pencari (*search engine*) seperti macam google dan ensiklopedia online seperti wikipedia memudahkan seseorang mencari informasi apapun dalam waktu singkat. Selain itu perkembangan media sosial telah mengubah gaya hidup manusia saat ini. Pengguna media sosial senantiasa *update* dan berbagi informasi setiap saatnya dengan frekuensi tinggi. Media sosial dijadikan media alternatif untuk melihat perkembangan apa yang sedang hangat diperbincangkan, dan menjadi wahana interaksi pengguna satu dengan yang lain dalam menanggapi sebuah isu terkini.

Dibalik kepopulerannya, era teknologi digital menyimpan berbagai potensi dan dampak negatif yang bisa merugikan manusia. Kemudahan segala pekerjaan dengan berbagai aplikasi dan teknologi, justru menjadikan seseorang semakin lebih sedikit bergerak, aktivitas fisik makin berkurang, muncul kemalasan dan dapat muncul berbagai penyakit seperti obesitas dan lain sebagainya. Penggunaan media sosial secara berlebihan dapat menjadi bumerang yang memberi dampak negatif bagi penggunaanya.

Teknologi dapat bersifat adiktif (kecanduan) dan sulit untuk berubah apabila tidak dilakukan treatment khusus dan serius. Muncul *nomophobia* yang merupakan ketakutan bila peralatan digital seperti ponsel ketinggalan, selalu memeriksa ponsel setiap beberapa menit, kebergantungan pada *charger*, bahkan merasa ketakutan dan stress bila baterai lemah atau mungkin sinyalnya tidak maksimal. Bahaya pancaran sinar ponsel, dan penggunaan posel berlebihan di malam hari akan mengganggu jam tidur hingga mengurangi waktu istirahat yang pada akhirnya menjadi gangguan kesehatan.

## **INDONESIA DAN ERA DIGITAL**

Sebagai negara berkembang, teknologi digital mampu mendorong berbagai kemajuan Indonesia. Dari segi infrastruktur dan hukum yang mengatur kegiatan di dalam internet, Indonesia sudah siap hidup di era digital. Kesiapan Indonesia dalam koneksi internet yang saat ini sudah semakin membaik di era 4G dengan Informasi dan Transaksi Elektronik

(ITE). Masyarakat Indonesia secara umum antusias mengadopsi hidup mendigital terutama dipicu oleh penetrasi internet dan penggunaan ponsel pintar yang terus meningkat setiap tahun.

Dunia digital berbasis internet membuat seluruh aktivitas para penghuninya menjadi tanpa batas ruang dan waktu. Payung hukum untuk mengatur segala bentuk aktivitas tersebut seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tahun 2008 terus disempurnakan. Data pribadi masyarakat perlu diberikan perlindungan di dalam dunia maya, maka pihak seperti Google atau Facebook yang memiliki data pribadi penggunanya tidak bisa menggunakan big data tersebut sembarangan.

Telah banyak perkembangan era digital yang dilakukan Indonesia termasuk media massa di Indonesia berubah dalam menyampaikan informasi. Media online (internet) di era sekarang ini menggeserkan media massa konvensional. Walaupun hampir satu dasawarsa Indonesia terlambat dalam mengadopsi teknologi komunikasi khususnya internet. Namun budaya digital masyarakat Indonesia sangat cepat menerima perkembangan teknologi tersebut. Di lihat secara global Indonesia masuk dalam budaya digital yang di butuhkan dalam mencapai pertumbuhan yang positif sesuai dengan kemajuan jaman itu sendiri.

## **DAMPAK POSITIF DAN NEGATIF ERA DIGITAL**

Dalam perkembangan teknologi digital ini tentu banyak dampak yang dirasakan dalam era digital ini, baik dampak positif maupun dampak negatifnya. Dampak positif era digital antara lain:

1. Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.
2. Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita.
3. Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.
4. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.



5. Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.
6. Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

Adapaun dampak negatif era digital yang harus diantisipasi dan dicari solusinya untuk menghindari kerugian atau bahaya, antara lain:

1. Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah dan menyebabkan orang plagiatis akan melakukan kecurangan.
2. Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak-anak seperti terlatih untuk berpikir pendek dan kurang konsentrasi.
3. Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos sistem perbankan, dan lain-lain (menurunnya moralitas).
4. Tidak mengefektifkan teknologi informasi sebagai media atau sarana belajar, misalnya seperti selain men-download e-book, tetapi juga mencetaknya, tidak hanya mengunjungi perpustakaan digital, tetapi juga masih mengunjungi gedung perpustakaan, dan lain-lain.

## **TANTANGAN DI ERA DIGITAL**

Dunia digital tidak hanya menawarkan peluang dan manfaat besar bagi publik dan kepentingan bisnis. Namun juga memberikan tantangan terhadap segala bidang kehidupan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam kehidupan. Penggunaan bermacam teknologi memang sangat memudahkan kehidupan, namun gaya hidup digital pun akan makin bergantung pada penggunaan ponsel dan komputer. Apapun itu, kita patut bersyukur semua teknologi ini makin memudahkan, hanya saja tentunya setiap penggunaan mengharuskannya untuk mengontrol serta mengendalikannya. Karena bila terlalu berlebihan dalam menggunakan teknologi ini kita sendiri yang akan dirugikan, dan mungkin juga kita tak dapat memaksimalkannya. Perkembangan teknologi yang begitu cepat hingga merasuk di seluruh lini kehidupan sosial masyarakat, ternyata



bukan saja mengubah tatanan kehidupan sosial, budaya masyarakat tetapi juga kehidupan politik.

Kecanggihan teknologi yang dikembangkan oleh manusia benar-benar dimanfaatkan oleh para politisi yang ingin meraih simpati, dan empati dari masyarakat luas. Untuk menaikkan elektabilitas dan popularitas dapat dilakukan dengan fasilitas digital seperti salah satunya smartphone sekarang dengan di sediakan fitur/aplikasi yang canggih yang berhubung langsung ke jejaring sosial yang mampu menghubungkan antara individu yang satu dengan yang lainnya, antara satu kelompok dengan kelompok lainnya bahkan negara yang memberikan dampak besar dalam politik moderen. Mekanisme elektronik juga telah mengubah aktivitas dalam pemilihan seperti kampanye berbasis internet, website-website, e- mail dan podcast. Hal ini menjadi fasilitas bagi para kandidat dan partai-partai politik sebagai sarana yang cepat dan murah untuk mengirim pesan kepada audiens, yang memungkinkan mereka untuk merekrut para sukarelawan kampanye dan menggalang dana- dana kampanye, penggunaan media digital Smartphone yang terhubung dengan jejaring sosial sangat efektif terutama dalam menjangkau masyarakat muda, yang sering kali merupakan segmen masyarakat yang paling sulit untuk dilibatkan melalui strategi-strategi konvensional. Sisi lain dari wajah baru dan kekuasaan politik di era digital juga untuk dimanfaatkan sebagai alat penyebaran ideologis secara sistematis untuk mencari dukungan dan sekaligus perkembangan nilai-nilai ideologis itu, dan sisi lain sebagai alat untuk mesin-mesin propaganda, bagaimana para politisi berusaha untuk mempertahankan kekuasaan dengan menampilkan citra baik dan menyembunyikan citra negatif untuk mendapat dukungan dari publik.

Dalam bidang sosial budaya, era digital juga memiliki pengaruh positif dan dampak negatif yang menjadikan tantangan untuk memperbaikinya. Kemerosotan moral di kalangan masyarakat khususnya remaja dan pelajar menjadi salah satu tantangan sosial budaya yang serius. Pola interaksi antar orang berubah dengan kehadiran teknologi era digital seperti komputer terutama pada masyarakat golongan ekonomi menengah ke atas. Komputer yang disambungkan dengan telpon telah membuka peluang bagi siapa saja untuk berhubungan dengan dunia luar tanpa harus bersosial langsung.



Dalam bidang pertahanan dan keamanan penggunaan teknologi di era digital berperan dalam membantu pertahanan dan keamanan nasional. Lembaga militer diantaranya, telah menempatkan teknologi informasi sebagai salah satu senjata yang mendukung kekuatan dan persatuan organisasi. Sejalan dengan kekhasan organisasi militer yang selalu menuntut kecepatan dan ketepatan informasi sebelum mengambil sebuah keputusan (perumusan strategi), penerapan teknologi digital sangat mendukung program tersebut. Teknologi informasi telah berpengaruh pada perubahan strategi militer. Tantangan dalam bidang pertahanan seperti menghadapi ancaman dari luar yang bersifat maya seperti aktifitas hacker yang bisa merusak sistem situs pertahanan Indonesia menjadi perhatian serius. Teknologi digital dikombinasikan dengan teknologi perang lainnya memungkinkan untuk menciptakan jenis perang yang secara kualitatif seperti penggunaan robot perang.

Dalam bidang teknologi informasi sendiri, tantangan nyata pada era digital semakin kompleks karena berbagai bidang kehidupan membawa pengaruh-pengaruh yang bisa membuat perubahan di setiap sisi. Teknologi informasi merupakan bidang pengelolaan teknologi dan mencakup berbagai bidang (tetapi tidak terbatas) seperti proses, perangkat lunak komputer, sistem informasi, perangkat keras komputer, bahasa program, dan data konstruksi. Setiap data, informasi atau pengetahuan yang dirasakan dalam format visual apapun, melalui setiap mekanisme distribusi multimedia, dianggap bagian dari teknologi informasi. Teknologi informasi memfasilitasi bisnis dalam empat set layanan inti untuk membantu menjalankan strategi bisnis: proses bisnis otomatisasi, memberikan informasi, menghubungkan dengan pelanggan, dan alat-alat produktivitas. Tantangan dalam bidang teknologi informasi sangat banyak seperti memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

## **UPAYA YANG HARUS DI LAKUKAN PADA ERA DIGITAL**

Era digital harus disikapi dengan serius, menguasai, dan mengendalikan peran teknologi dengan baik agar era digital membawa manfaat bagi kehidupan. Pendidikan harus menjadi media utama untuk memahami, menguasai, dan memperlakukan teknologi dengan baik dan benar.

Anak-anak dan remaja harus difahamkan dengan era digital ini baik manfaat maupun madlaratnya. Orang tua harus pula difahamkan agar dapat mengontrol sikap anak-anaknya terhadap teknologi dan memperlakukannya atau menggunakannya dengan baik dan benar. Pengenalan tentang pemanfaatan berbagai aplikasi yang dapat membantu pekerjaan manusia perlu dikaji agar diketahui manfaat dan kegunaannya serta dapat memanfaatkannya secara efektif dan efisien terhindar dari dampak negatif dan berlebihan. Demikian juga pemerintah melakukan kajian mendalam era digital ini dalam berbagai bidang seperti politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan atau keamanan serta teknologi informasi.

Namun disisi lain dunia anak sangat memprihatinkan khususnya pada perubahan karakter dan mental. Sikap anak-anak yang agresif dan kekerasan fisik sering disaksikan dalam pergaulan dengan sesamanya merupakan fenomena yang saling berhubungan. Pemberitaan anak SD yang melakukan *bullying* dengan unsur kekerasan fisik sering muncul di televisi dan media *online* sebagai salah satu akibat dari *game online* dengan unsur kekerasan. Akses terhadap pornografi dan pornoaksi membuat anak mengalami perubahan mental yang mengkhawatirkan khususnya pada pergaulannya yang mengarah pada seks bebas.

Merosotnya nilai moral pada anak memang menjadi keprihatinan serius pemerintah dan masyarakat, namun di era serba digital sekarang dengan arus teknologi informasi yang sulit dibendung menjadikan persoalan tersebut tidak sederhana. Media yang tanpa kontrol dapat dengan mudah mencuci otak anak melalui *game online*. Anak lebih tertarik pada handphone (*android*-nya) dari pada permainan tradisional, dongeng, dan lagu-lagu anak yang sarat dengan pendidikan. Bahkan iklan barang haram seperti miras dan narkotika dikemas secara menarik bagi anak melalui internet dalam bentuk *game online* menambah kompleksitas persoalan moralitas anak.

Pada era tahun 80an sering dijumpai anak-anak bermain diluar rumah berinteraksi dengan kawan sebayanya dengan asyiknya bermain permainan tradisional yang sarat dengan pesan kejujuran, gotong royong, percaya diri, dan amanah. Suasana tersebut sangat cocok dengan pertumbuhan mental anak yang harus ditanamkan nilai-nilai moral. Sekarang lagu-anak yang polos, alami, dan riang sudah jarang dinyanyikan, padahal



lagu anak salah satu metode efektif dalam pendidikan karakter dengan syair-syair yang disesuaikan psikologi anak. Model pendidikan berbasis permainan tradisional sudah jarang diperkenalkan kepada anak-anak. Mereka lebih banyak berinteraksi dengan dunia maya seperti *game online*, facebook, dan internet.

Keseringan dengan *gadget*-nya anak bisa menjadi bersikap anti sosial dan kurang percaya diri sebab banyak mengurung diri dalam kamar karena asyik dengan handphone dan *game online*. Akibatnya dapat menggerus nilai kepekaan sosial, kepedulian, dan empati pada sesama. Karakter *egoisme* dan keras kepala bisa merasuki anak jika terlalu sering berinteraksi dengan *game online*. Apalagi unsur kekerasan dan *sadisme* sering menjadi *game* favorit anak, tentunya hal itu secara tak sadar anak akan meniru aksi pada *game* dan mengaplikasikannya pada dunia nyata saat bergaul dengan teman dan keluarganya.

Anak memerlukan pendampingan ekstra (*parenting*) dari orang tua agar terhindar dari isu-isu yang dapat menyedatkan anak. Orang tua juga harus bisa profesional saat mendidik seperti tidak memperlihatkan kepada anak hal-hal yang sesuai dunianya seperti kekerasan fisik karena akan segera ditiru. Usia dini adalah usia meniru, dan orang tua adalah "model" bagi anaknya sehingga keluarga adalah ujung tombak dalam perkembangan sosio-emosinya. Hal yang tidak kalah penting adalah dalam memberikan kasih sayang kepada anak dilakukan dengan benar dan tidak berlebihan dan pula tidak kurang. Berikan pelayanan dan kasih sayang secara proporsional pada anak dan memberikan pula pendidikan yang proporsional sesuai dengan perkembangan alamiahnya.

Salah satu solusi untuk pendidikan anak di era digital adalah model *parenting immun selfer*. Model *parenting immun selfer* adalah model pendampingan anak yang efektif khususnya dalam parenting penggunaan perangkat teknologi seperti *gadget*. Memberi sistem imun pada anak sangat penting dikarenakan orang tua tidak setiap saat dapat berada disamping anak. Ia bergaul dengan temanya yang kadang memamerkan informasi (pornografi) yang memang tak layak baginya. Melalui model *parenting immun* dan pendekatan kasih sayang dan kesadaran diri, anak mempunyai filter dan imuns ketika tidak berada disekitar orang tua. Orang tua harusnya menanamkan nilai selektif diri pada anak misalnya

mengenai mana informasi dan akses berita apa yang baik dan sesuai dengan diri anak.

Pendidikan dan penerapan agama dalam keluarga memegang peranan penting dalam parenting immun. Seperti meberlakukan waktu beribadah, waktu belajar, dan waktu santai secara proporsional. Dalam hal ini orang tua disini harus tegas bila mengenai pendidikan agama atau akidah anak dan tak bisa ditolelir bila anak menolak misalnya untuk mengaji dan beribadah.

Penanaman pendidikan akidah dan akhlak harus disertai contoh konkret yang bisa mereka saksikan dan masuk pemikiran anak, sehingga penghayatan mereka didasari dengan kesadaran rasional. Melalui pengalaman yang utuh melalui pengamatan, mendapat penjelasan, dan mengalaminya maka menjadi mudah dalam menanamkan nilai akhlak dan karakter. Orang tua adalah tokoh idola dikeluarga sosok pahlawan yang penuh kasih sayang. Dengan demikian upaya untuk menghasilkan generasi emas akan dengan mudah dilaksanakan.

## **PENUTUP**

Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat perubahan besar terhadap dunia, dan telah melahirkan berbagai macam teknologi baru yang semakin maju. Teknologi pada era digital ini membawa banyak manfaat dari berbagai bidang seperti politik, eknomi, sosial budaya, pertahanan atau keamanan serta teknologi informasi, namun tidak dipungkiri setiap pemanfaatannya memiliki tantangan.

Berkembangnya barang-barang seperti televisi satelit, telepon genggam dan internet menunjukkan bahwa komunikasi global terjadi demikian cepatnya, sementara melalui pergerakan massa semacam turisme memungkinkan kita merasakan banyak hal dari budaya yang berbeda.

Pasar dan produksi ekonomi di negara-negara yang berbeda menjadi saling bergantung sebagai akibat dari pertumbuhan perdagangan internasional, peningkatan pengaruh perusahaan multinasional, dan dominasi organisasi semacam World Trade Organization (WTO).

Peningkatan interaksi kultural melalui perkembangan media massa (terutama televisi, film, musik, dan transmisi berita dan olah raga



internasional. Saat ini, kita dapat mengonsumsi dan mengalami gagasan dan pengalaman baru mengenai hal-hal yang melintasi beraneka ragam budaya, misalnya dalam bidang fashion, literatur, dan makanan.

Berkembangnya mode berskala besar seperti pakaian, film, turisme dan pariwisata, imigrasi dari suatu negara ke negara lain, event-event berskala global, seperti olimpiade, dan lain-lain. Penyebaran prinsip multikebudayaan (multiculturalism), dan kemudahan akses suatu individu terhadap kebudayaan lain di luar kebudayaannya. Meningkatnya masalah bersama, misalnya pada bidang lingkungan hidup, krisis multinasional, inflasi regional dan lain-lain.

Fenomena baru dalam era globalisasi ini adalah bertemunya budaya timur dan barat yang diharapkan dapat melahirkan peradaban baru di kedua belah pihak. Akibat adanya kemajuan ini manusia mampu mengambil segi-segi positif dari semua budaya yang diterimanya guna memperkaya unsur-unsur budaya yang telah ada. Pihak yang berada di belahan timur mendapat pemahaman rasionalis barat, sedangkan yang berada di belahan barat dapat mempelajari dan menyerap nilai-nilai religius timur. Dengan demikian, paham rasionalis dan materialis yang berkembang pesat di barat yang ditopang oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat bersanding dengan spiritualitas timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- <http://www.kemdiknas.go.id/> Peranan Pendidikan Nasional dalam Pembangunan Karakter Bangsa, 28 Desember 2016.
- <http://www.setneg.go.id/> Membangun Karakter dan Kemandirian Bangsa, 28 Desember 2016.
- <http://www.yuksinau.com/2016/02/pengertian-globalisasi.html> <https://wikipedia.org/wiki/Globalisasi>.
- Kementerian Informasi dan Telekomunikasi RI, UU ITE, 2008.
- W. Setiawan, Pemanfaatan Teknologi untuk Menunjang Persiapan Calon Guru dalam Mengajar, Seminar Nasional “*Teknologi dalam Pembelajaran dan Pekerjaan*” Program Skills to Succeed (S2S) dari Save The Children”, Bandung, 14 Maret 2016

- W. Setiawan, Pemanfaatan Teknologi dalam Pembelajaran Secara Bijaksana, “*The Save Way of Using ICT For Student Learning*”, *Talk Show Westjava NextGent Education*, Bandung, 20 Mei 2016.
- W. Setiawan, Pemanfaatan Teknologi untuk Menunjang Pembelajaran di Sekolah Dasar, Seminar Nasional “*Teknologi dalam Pembelajaran di Sekolah Dasar*”, UPI Kampus Purwakarta, 6 Desember 2016.
- W. Setiawan, Pengantar Teknologi Informasi, UPI Press, 2011.
- W. Setiawan, S Hafitriani, HW Prabawa, The scientific learning approach using multimedia- based maze game to improve learning outcomes, AIP Conference Proceedings, 2016.
- W. Setiawan, Development of Personal Learning Network System To Build E-Literacy, *International Journal of Computer Science*, 2012.
- W. Setiawan, The Development and Use of Cyber Learning School Community (CLSC) Application to Build Learning Community, *Journal of Information Engineering and Applications*, 2013.







# ***DIGITAL LEADERSHIP* UNTUK AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL DI SEKTOR PEMERINTAHAN**

**Novy Setia Yunas**

Dosen Departemen Ilmu Politik

FISIP Universitas Brawijaya

E-mail: novysetiayunas@ub.ac.id

## **PENDAHULUAN**

Institusi Birokrasi merupakan salah satu instrumen penting bagi sebuah Negara. Birokrasi menjadi salah satu pilar penting dalam menterjemahkan setiap kebijakan Negara, tak terkecuali juga pada proses-proses yang menyangkut pelayanan bagi masyarakat. Meski dalam perjalanannya, institusi Birokrasi erat kaitannya dengan berbagai penilaian maupun stereotipe yang negatif dari masyarakat seperti proses pengurusan maupun pelayanan yang berbelit-belit, tidak ramah, tidak transparan, mempersulit dan memperlama proses pelayanan, dan sebagainya. Berangkat dari paradigma lama yang berkembang serta penilaian masyarakat tersebut maka salah satu hal mendasar yang harus dilakukan oleh institusi birokrasi adalah melakukan proses Reformasi Birokrasi.

Di tengah perkembangan global yang makin dinamis, disertai dengan kebutuhan akan optimalisasi layanan dan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berkualitas, Reformasi Birokrasi menjadi sebuah agenda penting bagi sebuah Negara, tak terkecuali Indonesia. Reformasi



Birokrasi merupakan sebuah kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah prasyarat utama pembangunan nasional. Kualitas tata kelola pemerintahan akan sangat mempengaruhi pelaksanaan program-program pembangunan nasional. Semakin baik tata kelola pemerintahan suatu negara, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan nasional. Melihat urgensitas tersebut, maka Pemerintah membuat berbagai kebijakan yang menyangkut proses Reformasi Birokrasi di seluruh lini perangkat Negara baik di level Pusat maupun Daerah. Kebijakan-kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang terbagi dalam tiga periode Road Map Reformasi Birokrasi nasional, yaitu Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024.

Jika mengacu pada Road Map Reformasi Birokrasi yang ada tersebut, maka saat ini agenda Reformasi Birokrasi kita telah masuk kepada periode ketiga atau terakhir dari Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional. Pada tahap akhir ini, Reformasi Birokrasi diharapkan menghasilkan karakter birokrasi berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang dicirikan dengan beberapa hal, yaitu pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien. Guna mendorong ketercapaian target tersebut maka Pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi (PAN-RB) membuat sebuah strategi yakni Reformasi Birokrasi Tematik. Reformasi Birokrasi Tematik yang didasarkan pada Permenpan RB nomor 3 tahun 2023, menjadi salah satu strategi untuk mengurai dan mengatasi berbagai permasalahan tata kelola pemerintahan (*debottlenecking*) yang memang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Setidaknya terdapat 4 (empat) sasaran fokus mendasar pada Reformasi Birokrasi Tematik yakni birokrasi untuk pengentasan kemiskinan, peningkatan investasi, digitalisasi administrasi pemerintahan, serta program aktual prioritas Presiden dan Wakil Presiden.

Salah satu fokus penting dari Reformasi Birokrasi Tematik yang saat ini juga sejalan dengan tuntutan perkembangan global yang kian dinamis adalah digitalisasi administrasi pemerintahan. Isu digitalisasi administrasi pemerintahan atau yang sering disebut dengan transformasi digital dalam sektor publik menjadi salah satu kebutuhan mendasar bagi

penyelenggara Negara mengingat kondisi lingkungan global yang tidak terprediksi dan yang memiliki ciri khas VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*) menuntut seluruh sektor, termasuk birokrasi, agar dapat bekerja secara *agile, adaptive*, dan cepat, terutama dalam hal digitalisasi. Selain itu, dalam menghadapi kondisi global saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan bukan lagi menjadi suatu pilihan, tapi sudah menjadi suatu keharusan. Tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mampu menjadi pendukung dalam kegiatan pemerintahan, baik dalam kegiatan administrasi pemerintahan maupun pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintahan.

Upaya pemerintah dalam mendorong akselerasi transformasi digital tentunya tidak tanggung-tanggung. Berbagai kebijakan serta dukungan politik maupun anggaran telah dibuat untuk mempercepat terealisasinya agenda tersebut. Dari sisi kebijakan, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang SPBE, yang kemudian dipertegas kembali melalui Peraturan Presiden No. 132/2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional. Keberadaan kebijakan tersebut tentunya memiliki konsekuensi terhadap mekanisme anggaran yang dibutuhkan dalam menyusun arsitektur SPBE Nasional serta mendorong percepatan transformasi digital dalam pemerintahan di level daerah.

Dukungan kebijakan dan anggaran tentunya tidak cukup untuk mendorong percepatan transformasi digital di sektor pemerintahan baik di level pusat maupun daerah. Harus ada komitmen politik yang diwujudkan melalui model maupun karakteristik kepemimpinan. Saat ini, ditengah kompleksitas masalah di sektor pemerintahan yang kian variatif serta kebutuhan akan adaptasi teknologi, menjadi seorang pemimpin publik dituntut cepat tanggap dan melek akan teknologi agar mampu menangkap pesan dari masyarakat untuk membawa organisasi ke arah yang tepat dan lebih maju. Kepemimpinan yang melek teknologi digital (*digital leadership*) inilah yang pada akhirnya menjadi salah satu kunci keberhasilan transformasi digital di sektor pemerintahan baik di level pusat maupun Pemerintah Daerah, mengingat para pemimpin semakin dituntut untuk memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang tangkas dan relevan dengan perkembangan era digital.



## AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM REFORMASI BIROKRASI TEMATIK

Dunia saat ini tengah bergerak begitu cepat dan dinamis. Banyak perubahan-perubahan besar dan mendasar terjadi pada kehidupan manusia. Perubahan tersebut tentunya didorong juga dengan fenomena globalisasi yang membawa keniscayaan terhadap perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Sehingga rasa- rasanya telinga kita tidak asing lagi mendengar istilah disrupsi teknologi. Istilah disrupsi teknologi tentunya lahir bersamaan dengan istilah Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0*, membawa makna yang luar biasa bagi kehidupan manusia di seluruh penjuru dunia ini. Revolusi industri yang saat ini terjadi di seluruh penjuru dunia memberikan gambaran nyata kepada kita bahwa perubahan sedang terjadi tanpa mengenal batas wilayah. Jauh sebelum saat ini, era industri 1.0 hanya memperkenalkan mekanisasi dalam dunia industri sehingga aktivitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudian era ini dilanjutkan dengan era Industri 2.0 dimana pada saat itu dimulai diperkenalkannya produksi masal dan diterapkannya standardisasi mutu. Pengenalan proses industri berbasis otomasi dan robot merupakan pananda dimulainya Era industri 3.0. Pada saat ini, dikenal dengan era industri 4.0, merupakan masa dimana penggunaan cyber yang dikolaborasi dengan manufaktur banyak diterapkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan volume data, kekuatan komputasi dan konektivitas, munculnya analisis, kemampuan, dan kecerdasan bisnis; terjadinya bentuk interaksi baru antara manusia dengan mesin; dan perbaikan instruksi transfer digital ke dunia fisik, seperti robotika dan 3D printing (Bukman Lian, 2019: 41). Revolusi Industri 4.0 merupakan perubahan dalam mekanisme produksi barang dan jasa yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu dengan penggunaan *Internet of Things (IoT)* dan *Cyber Physical Production System (CPPS)* dalam proses produksi baik barang maupun jasa (Schwab, 2016; Vaidya, Ambad, & Boshle, 2018; Amalia, 2018; Li, Tan, & Chaudhry, 2019). Dalam perkembangannya, setidaknya terdapat sembilan pilar yang menjadi ciri perkembangan teknologi Revolusi Industri 4.0 yaitu 1) Analisis *Big Data*, 2) *Robot Otonom*, 3) Teknologi Simulasi, 4) Integrasi Sistem Horisontal dan Vertikal, 5) Industri Berbasis *Internet of Things (IoT)*, 6) Keamanan

Siber, 7) Teknologi Informasi berbasis *Cloud*, 8) Manufaktur Aditif, 9) Teknologi *Augmented Reality* (Vaidya et al., 2018).

Perkembangan revolusi industri 4.0, *society* 5.0 dan disrupsi teknologi tentunya terus berkembang secara dinamis pada berbagai aspek kehidupan manusia. Hari demi hari, tahun demi tahun masyarakat cenderung mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut. Sampai pada akhirnya, tahun 2020, semua masyarakat dunia digemparkan dengan kehadiran virus Covid-19 yang akhirnya berkembang menjadi pandemi. Sejak tahun 2020 tersebut, dunia menyaksikan kehadiran Covid-19 yang akhirnya juga mendisrupsi berbagai aspek kehidupan manusia. Kehadiran pandemi covid-19 tersebut, kemudian mendorong sebuah konsep baru yang disebut dengan triple disruption. *Triple Disruption*, begitulah konsepnya, dimana saat ini dunia tengah dihadapkan pada perubahan yang sangat signifikan pada 3 aspek penting yang meliputi Transformasi Digital, Pandemi Covid 19 dan Perubahan Iklim.

Transformasi digital saat ini menjadi sebuah keniscayaan bagi kehidupan manusia. Inovasi teknologi dan komunikasi yang berkembang pada Abad ke-21 telah memicu transformasi digital yang mengubah secara radikal berbagai aspek kehidupan manusia. Transformasi digital yang diiringidengan intensitas globalisasi mendorong perubahan mendasar terkait dengan pola pikir dan model interaksi sosial serta perubahan berbagai aspek kehidupan. Kemunculan berbagai teknologi digital kontemporer seperti kecerdasan artifisial (*artificial intelligence/AI*), 3D printing, otomasi, robotik, dan '*Internet of Things*' mengubah tatanan sosial, politik dan ekonomi yang ada. Terdapat dua sisi mendasar dalam transformasi digital yang perlu kita cermati; Pertama, Tranformasi Digital yang begitu pesat akan menawarkan kesempatan baru untuk kemajuan ekonomi dan kemajuan sosial lainnya. Kemajuan teknologi memberi peluang bagi masyarakat yang semakin terbuka dan dapat mengakses pasar yang lebih mengglobal. Pada saat yang bersamaan, kemajuan teknologi menghadirkan tantangan atas daya saing bagi para pelaku bisnis lokal. Kedua, transformasi digital tentunya akan menghadirkan tantangan baru seperti digital kolonialisme dan kesenjangan akses pada masyarakat (Winanti et al., 2021: 2). Diakui atau tidak bahwa kemajuan teknologi saat ini meninggalkan persoalan mengenai kesenjangan akses maupun kepemilikan atas teknologi digital yang dapat berimplikasi pada masalah



ketahanan data dan kedaulatan data. Data menunjukkan bahwa Indonesia memiliki potensi yang luar biasa besar dalam digital ekonomi. Namun perusahaan teknologi termasuk di dalamnya marketplace lebih banyak dikuasai oleh perusahaan asing. Jika tidak berhati-hati maka Indonesia hanya akan sekedar menjadi pasar dan kepemilikan data atau teknologi digital tetap dikuasai pihak asing (Winanti et al., 2021: 3).

Perkembangan teknologi digital terakselerasi dengan kemunculan pandemi Covid-19 pada tahun 2020 lalu. Apabila sebelum Covid-19, penggunaan teknologi digital masih dianggap sebuah pilihan, setelah hadirnya Covid-19 pemanfaatan teknologi digital menjadisesuatu keniscayaan. Protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus yang mengharuskan perubahan cara manusia berinteraksi, telah menyebabkan percepatan pemanfaatan teknologi menjadi suatu yang tidak terhindarkan. Adaptasi teknologi digital menjadi faktor *enabling* untuk adaptasi baru di berbagai sektor kehidupan mulai dari sektor pendidikan, layanan birokrasi, layanan kesehatan, ekonomi, sistem kerja, dan bentuk interaksi sosial lainnya. Pandemi Covid-19 memberikan kenyataan kepada kita semua bahwa tidak hanya melahirkan krisis kesehatan, nasional dan global, namun juga memaksa perombakan keseluruhan tata kelola urusan publik, ekonomi, dan tata sosial (Winanti et al., 2021: 5).

Selain transformasi digital dan pandemi covid-19, konsep *triple disruption* juga memberikan gambaran kepada kita bahwa perubahan iklim menjadi isu global yang harus menjadi perhatian bersama. Perubahan iklim dan dampaknya terhadap berbagai aspek kehidupan semakin nyata dan tidak bisa diabaikan. Beberapa data menunjukkan bahwa kondisi perubahan iklim menuntut perhatian yang sangat serius, misalnya saja konsentrasi CO<sub>2</sub> di atmosfer pada 2018 adalah yang tertinggi dalam 3 juta tahun terakhir sebanyak 408 bagian per juta (ppm). Kondisi-kondisi seperti itu tentunya menuntut kemampuan adaptasi kita terhadap perubahan iklim menunjukkan pentingnya transisi menuju pemenuhan kebutuhan dasar (energi dan pangan) yang berkelanjutan dan sistem tata kelola kebijakan yang menyeimbangkan antara pengejaran pertumbuhan ekonomi dengan konsep ramah lingkungan (*green economy*).

Berangkat dari hal tersebut, kita semakin menyadari bahwa tantangan dunia yang semakin kompleks dengan *Triple Disruption* yaitu Pandemi Covid-19, Transformasi Digital dan Perubahan Iklim menuntut kita semua

untuk dapat merubah perilaku, strategi, dan cara setiap organisasi dalam menjalankan roda organisasi. Reformasi birokrasi sebagai upaya untuk melakukan perubahan dan pembaruan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan pada aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan SDM Aparatur. Hadirnya Revolusi Industri 4.0 mendorong birokrasi untuk mau tidak mau berubah dan mengikuti perkembangan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pandemi Covid-19 merupakan katalisator bagi percepatan perubahan dalam birokrasi pemerintah. Kehadiran keduanya seolah menjadikan 'sinergi' dalam proses perubahan di tubuh birokrasi pemerintah.

Saat ini ditengah kebutuhan akan optimalisasi layanan dan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berkualitas, Reformasi Birokrasi menjadi sebuah agenda penting bagi sebuah Negara, tak terkecuali Indonesia. Reformasi Birokrasi merupakan sebuah kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Saat ini hingga di masa yang akan datang, keberadaan birokrasi harus menjadi birokrasi yang mendukung secara luas terciptanya ruang partisipasi publik, pemberdayaan dan peningkatan kreativitas masyarakat. Selain itu, perlu juga ditinggalkan cara-cara penguasaan masyarakat lewat kooptasi kelembagaan dan sikap dominasi hegemoni (Zuhro, 2016). Format ideal birokrasi profesional ke depan adalah birokrasi yang masing masing bagiannya bisa menciptakan kompetisi dalam meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan publik. Bukan saatnya lagi birokrat menuntut untuk dilayani atau justru membebani masyarakat dengan pungutan liar, maladministrasi dan ketidakpedulian. Lebih dari itu dalam melakukan rekrutmen sumber daya manusianya, birokrasi harus melakukan seleksi *fit and proper test* dan menjauhkan diri dari kolusi dan nepotisme. Birokrasi juga perlu memberikan *reward merit system* (memberikan penghargaan dan imbalan gaji sesuai pencapaian prestasi) dan bukan *spoil system* (hubungan kerja yang kolusif diskriminatif dan kurang mendidik) serta perlu mengedepankan pola *reward and punishment* yang selama ini kurang berjalan. Dengan kata lain birokrasi pemerintah harus netral dalam politik, tidak diskriminatif, tidak memanfaatkan fasilitas dan akses milik negara untuk kepentingan individu maupun partai politik (Zuhro, 2016).



Pentingnya reformasi birokrasi tersebut pada dasarnya merupakan konsekuensi logis dari realitas birokrasi Indonesia baik di pusat maupun di daerah yang masih jauh dari profesional dan netral. Pengabaian tentang hal ini akan sangat membahayakan nasib Indonesia ke depan karena kondisi birokrasi sebagai pelaku pelaksana pembangunan yang carut marut menghambat kemajuan Indonesia (Zuhro, 2016). Oleh karena itu reformasi birokrasi menjadi suatu keniscayaan, apalagi saat ini tata kelola pemerintahan yang baik adalah prasyarat utama pembangunan nasional. Kualitas tata kelola pemerintahan akan sangat mempengaruhi pelaksanaan program-program pembangunan nasional. Semakin baik tata kelola pemerintahan suatu negara, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan nasional. Melihat urgensi tersebut, maka Pemerintah membuat berbagai kebijakan yang menyangkut proses Reformasi Birokrasi di seluruh lini perangkat Negara baik di level Pusat maupun Daerah. Kebijakan-kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang terbagi dalam tiga periode Road Map Reformasi Birokrasi nasional, yaitu Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024.

Pada periode 2010-2014, reformasi birokrasi diarahkan pada penguatan birokrasi dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Sedangkan pada periode 2015-2019, agenda reformasi birokrasi lebih kepada upaya implementasi hasil-hasil yang telah dicapai pada periode sebelumnya serta melanjutkan upaya yang belum tercapai pada periode sebelumnya di beberapa komponen strategis birokrasi pemerintah (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020, 2020). Kemudian pada periode 2020-2024, saat ini agenda Reformasi Birokrasi kita telah masuk kepada periode ketiga atau terakhir dari Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional. Pada tahap akhir ini, Reformasi Birokrasi diharapkan menghasilkan karakter birokrasi berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang dicirikan dengan beberapa hal, yaitu pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3

Tahun 2023, 2023). Oleh karena itu, untuk mendorong serta mewujudkan ketercapaian target tersebut maka Pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi (PAN-RB) pada tahun 2023 membuat sebuah strategi yang dinamakan dengan Reformasi Birokrasi Tematik.

Reformasi Birokrasi Tematik yang didasarkan pada Permenpan RB nomor 3 tahun 2023, menjadi salah satu strategi untuk mengurai dan mengatasi berbagai permasalahan tata kelola pemerintahan (*debottlenecking*) yang memang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Setidaknya terdapat 4 (empat) sasaran fokus mendasar pada Reformasi Birokrasi Tematik yakni birokrasi untuk pengentasan kemiskinan, peningkatan investasi, digitalisasi administrasi pemerintahan, serta program aktual prioritas Presiden dan Wakil Presiden (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, 2023).

Salah satu fokus penting dari Reformasi Birokrasi Tematik yang saat ini juga sejalan dengan tuntutan perkembangan global yang kian dinamis adalah digitalisasi administrasi pemerintahan. Isu digitalisasi administrasi pemerintahan atau yang sering disebut dengan transformasi digital dalam sektor publik menjadi salah satu kebutuhan mendasar bagi penyelenggara Negara mengingat kondisi lingkungan global yang dinamis menuntut seluruh sektor, termasuk birokrasi, agar dapat bekerja secara cepat dan adaptif, terutama dalam hal digitalisasi (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, 2023). Selain itu, dalam menghadapi kondisi global saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan bukan lagi menjadi suatu pilihan, tapi sudah menjadi suatu keharusan. Komitmen pemerintah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang mudah cepat, transparan, akuntabel, dan pelayanan publik yang berkualitas, diwujudkan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi kepada pengguna layanan. Terdapat 159 Instansi Pemerintah yang memiliki tingkat kematangan SPBE “baik”. Kualitas digital birokrasi semakin positif, tercermin pada indeks *E-Government Development Index* (EGDI) yang dikeluarkan oleh *United Nations*. Pada tahun 2020, Indonesia berada pada peringkat ke-88 atau naik 19 level dari



tahun 2018 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, 2023).

Tentunya komitmen pemerintah dalam mendorong akselerasi transformasi digital tentunya tidak tanggung-tanggung. Berbagai kebijakan serta dukungan politik maupun anggaran telah dibuat untuk mempercepat terealisasinya agenda tersebut. Dari sisi kebijakan, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang SPBE, yang kemudian dipertegas kembali melalui Peraturan Presiden No. 132 tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional. Grand Desain Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional memberikan penakan bahwa keberadaan SPBE memberikan peluang yang sangat luas untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyailahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Secara umum memang penerapan SPBE merupakan bagian dari area perubahan tata laksana birokrasi dimana penerapan sistem, proses, dan prosedur kerja yang transparan, efektif, efisien, dan terukur didukung oleh penerapan SPBE. Di samping itu, secara umum SPBE mendukung semua area perubahan sebagai upaya mendasar dan menyeluruh dalam pembangunan aparatur negara yang memanfaatkan TIK sehingga profesionalisme aparatur sipil negara dan tata kelola pemerintahan yang baik dapat diwujudkan (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018, 2018). Pemerintah menyadari pentingnya peran SPBE untuk mendukung semua sektor pembangunan. Upaya untuk mendorong penerapan SPBE telah dilakukan oleh pemerintah dengan menerbitkan peraturan perundang undangan sektoral yang mengamanatkan perlunya penyelenggaraan sistem informasi atau SPBE. Keberadaan kebijakan tersebut tentunya memiliki konsekuensi terhadap mekanisme anggaran yang dibutuhkan dalam menyusun arsitektur SPBE Nasional serta mendorong percepatan transformasi digital dalam pemerintahan di level daerah.

Dukungan kebijakan dan anggaran tentunya tidak cukup untuk mendorong percepatan reformasi birokrasi maupun transformasi digital di sektor pemerintahan baik di level pusat maupun daerah. Harus ada komitmen politik yang diwujudkan melalui model maupun karakteristik kepemimpinan. Komitmen menjadi penting untuk melaksanakan apa yang menjadi keinginan besar dari proses reformasi birokrasi dan transformasi digital tersebut. Di sisi lain, karakter seorang pemimpin juga yang kuat dan tegas menjadi penunjang keberhasilan agenda tersebut. Tanpa adanya komitmen dan *leadership character* yang kuat dan baik sebagai rumus dasar dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan transformasi digital di sektor Pemerintahan, maka harapan ataupun cita-cita untuk mewujudkan sebuah tata penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik akan sia-sia (Yunas, 2016).

Apalagi ini, ditengah kompleksitas masalah di sektor pemerintahan yang kian variatif serta kebutuhan akan adaptasi teknologi, menjadi seorang pemimpin publik dituntut cepat tanggap dan melek akan teknologi agar mampu menangkap pesan dari masyarakat untuk membawa organisasi ke arah yang tepat dan lebih maju. Kepemimpinan yang melek teknologi digital (*digital leadership*) inilah yang pada akhirnya menjadi salah satu kunci keberhasilan transformasi digital di sektor pemerintahan baik di level pusat maupun Pemerintah Daerah, mengingat para pemimpin semakin dituntut untuk memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang tangkas dan relevan dengan perkembangan era digital. Singkatnya adalah *Digital leadership* merupakan sebuah proses dimana pimpinan mampu mengarahkan dan menjadi navigator dalam melaksanakan program transformasi digital agar dapat berjalan dengan sukses dan mencapai target yang diharapkan (Indonesia, 2022).

## **DIGITAL LEADERSHIP DAN UPAYA MENDORONG AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL DI SEKTOR PEMERINTAHAN**

Kepemimpinan memegang peran yang sangat strategis dalam sebuah birokrasi. Werren dan Burt (2006) memberikan gambaran bahwa kepemimpinan merupakan kekuatan yang sangat penting dibalik kekuasaan berbagai organisasi, termasuk birokrasi dan bahwa untuk



menciptakan organisasi yang efektif maka ruang lingkup kerja mengenai apa yang bisa mereka capai, kemudian memobilisasi organisasi itu untuk berubah kearah visi baru tersebut (Nanus, 2006). Tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh faktor kepemimpinan.

Dalam konteks Reformasi Birokrasi, kepemimpinan menjadi faktor kunci keberhasilan agenda tersebut. Belajar dari berbagai pengalaman negara- negara internasional, menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi dan perubahan pada tata birokrasi di negaranya sangat tergantung pada komitmen dan *leadership character* atau karakter kepemimpinan. Penjabaran dari maksud tersebut adalah, pertama yang terpenting adalah adanya komitmen untuk melakukan modernisasi, transformasi serta perubahan terhadap nilai-nilai serta struktur dalam mekanisme kerja birokrasi. Artinya, dilakukan perubahan mendasar dalam penciptaan kultur birokrasi yang lebih menekankan pada nilai- nilai serta budaya baru atau modern terutama pada nilai yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat (Yunas & Huda, 2016). Di sisi lain, kepemimpinan dalam birokrasi juga dibutuhkan dalam menciptakan maupun menjalankan berbagai macam kebijakan. Karakter kepemimpinan yang dibutuhkan dalam hal ini adalah kepemimpinan yang tegas, responsive terhadap aspirasi masyarakat, konsisten serta yang tidak dikekang oleh kepentingan- kepentingan lain. Hubungan *leadership character* yang baik dengan komitmen sebagai rumus dasar pelaksanaan reformasi birokrasi dapat dilihat dalam misalnya kepemimpinan yang tegas dan berani dalam menegakkan hukum dan melaksanakan perubahan. Hal ini yang kemudian menjadi isu sentral saat ini terkait penegakkan hukum di negeri ini. Di sisi lain, *karakter kepemimpinan* yang konsisten serta istiqomah menjadi bagian terpenting dalam menjalankan proses reformasi birokrasi kaitannya dengan komitmen untuk melakukan transformasi serta perubahan nilai dan budaya dalam kultur birokrasi itu sendiri (Yunas & Huda, 2016).

Di tengah berbagai tuntutan dan dinamika global akan upaya transformasi digital dalam berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya pemerintahan, kini seorang pemimpin dituntut untuk memiliki kemampuan untuk memahami perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin digital (*digital*

*leadership*) yang bersedia dan mampu berkomunikasi dengan cara, saluran, dan alat baru dengan penekanan lebih besar pada bagaimana berpikir kritis, komunikatif, dan kolaborasi secara terintegrasi. Perkembangan dan kemajuan digital telah membentuk konsep kepemimpinan gaya baru yang dapat membawa generasi yang berbeda untuk bekerja bersama-sama (Narbona, 2016).

Kepemimpinan digital atau *digital leadership* saat ini amat diperlukan dalam proses transformasi digital yang tengah berjalan dalam rangka mengawal serta memastikan perubahan maupun pemanfaatan teknologi dengan cepat di berbagai sektor, khususnya sektor pemerintahan (Cahyarini, 2021). Kehadiran pemimpin digital diharapkan mampu mendorong upaya akselerasi transformasi di dalam organisasi birokrasi. Dengan kehadiran kepemimpinan digital tersebut, maka pemimpin dinilai mampu untuk mendayagunakan seluruh aset digital yang dimiliki oleh pegawainya untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Seorang pemimpin digital juga didorong untuk dapat memanfaatkan teknologi digital yang dihubungkan dengan proses bisnis masing-masing instansi pemerintah dalam melakukan transformasi layanan (Tjahjo Kumolo, 2021).

*Digital leadership* atau yang dikenal juga dengan sebutan *e-Leadership* merupakan karakter maupun skill kepemimpinan yang timbul sebagai akibat dari berkembangnya lingkungan berbasis elektronik. Setidaknya terdapat 4 (empat) karakteristik yang membedakan kepemimpinan biasa atau konvensional dengan *kepemimpinan digital*. Pertama, terkait dengan kemampuan komunikasi, dimana seorang *digital leader* dituntut mampu berkomunikasi secara efektif menggunakan perangkat media sosial agar terus terkoneksi dengan anggota di dalam maupun luar organisasi. Karakteristik kedua, seorang *digital leader* harus mampu memiliki kemampuan berpikir dan bekerja sama tanpa adanya batasan waktu, ruang, dan rintangan budaya dimana pengawasan dan interaksi tatap muka tidak lagi diperlukan. Kemudian ketiga, *digital leader* juga memiliki kemampuan dalam memantau dan mengelola pekerjaan dengan efektif meskipun secara virtual. Karakteristik keempat yang membedakan pemimpin biasa dengan *digital leader* adalah kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan teknologi. Pesatnya perkembangan teknologi menuntut penyesuaian perubahan yang berjalan dengan cepat agar tujuan organisasi dapat tetap tercapai. *Digital leader* harus dibentuk



dengan pola pikir dan kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan untuk menjaga hubungan antar-anggota dan antar-tim. Suatu tantangan tersendiri juga bagi *digital leader* untuk mengelola generasi yang berbeda, generasi milenial dan *baby boomers* dalam satu organisasi agar tujuan organisasi dapat tetap tercapai (Tjahjo Kumolo, 2021).

Di sisi lain, menurut Klein (2020) setidaknya terdapat 3 (tiga) karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin digital antara lain:

1. *Characteristics-Digital Business*, yaitu seorang *digital leadership* harus mempunyai karakteristik *Innovative visionary* yang tidak cukup hanya pemikiran jauh ke depan, tetapi juga mempunyai inovasi. Karakteristik penting lainnya adalah *networking intelligence*, seorang *digital leader* harus mampu mengoordinasikan antara pengetahuan, *skill*, dan sumber daya tim. Tidak kalah penting bahwa seorang *digital leader* harus bertindak sebagai *digital talent scout*. Diharapkan juga mempunyai karakteristik *complexity master*, yaitu seorang *digital leader* harus bisa memahami situasi yang rumit dan bisa memecahkan masalah pada situasi yang sulit. Di samping itu terdapat karakteristik yang penting lainnya, yaitu *business intelligence* dalam rangka membangun model bisnis baru.
2. *Characteristic-Social Attitude*, yaitu seorang *digital leader* bertindak sebagai *motivating coach*, sebagai motivator dan menjadi seorang *role model* bagi anggota tim atau personilnya. Hal lain untuk karakteristik *digital leadership* adalah gaya *democratic delegative*, merancang organisasinya dengan hierarki dan birokrasi yang minimalis sehingga seorang *digital leadership* berorientasi pada personil dan fokus pada perkembangan dan kemajuan personilnya. Tidak kalah pentingnya adalah karakteristik *openness* yang mempunyai sifat transparansi.
3. *Characteristics-General Mindset*, selain karakteristik di atas terdapat karakteristik umum, yaitu *agile* mudah beradaptasi dengan model bisnis baru dan mampu membuat strategi *transformation strategies*. Hal menarik dari karakteristik *digital leader* adalah kemampuan untuk *learning by errors* dan belajar dari kesalahan merupakan hal yang penting untuk melangkah lebih baik. Karakteristik penting

lainnya dari seorang *digital leader* adalah mempunyai *knowledge-oriented* dan *life-long learner*, keinginan terus belajar (Klein, 2020).

Tidak hanya karakteristik tersebut saja, setidaknya ada 7 (tujuh) bentuk keterampilan yang diperlukan bagi seorang *digital leader*, menurut Kevin Olp dari *Digital Workplace Group* mengutip (Sullivan, 2017):

1. *Digital Literacy*, merupakan pengetahuan dan kecakapan menggunakan media digital dan teknologi informasi serta internet. Tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tapi juga keterampilan kognitif, kritis, dan kreatif.
2. *Digital Vision*, kemampuan untuk memprediksi dan meyakinkan orang lain akan peluang jangka panjang dari teknologi baru dan menyiapkan strategi digital.
3. *Defense*, yaitu kemampuan pemimpin digital untuk menentukan kondisi yang dibutuhkan oleh organisasi. Pertahanan akan memotivasi SDM untuk menuju visi digital. Komitmen pemimpin untuk meningkatkan literasinya sendiri mendorong orang lain untuk mengikutinya.
4. *Presence*, yaitu kehadiran pemimpin merupakan bentuk anjuran yang nyata dan dapat dipraktikkan. Pemimpin dapat memiliki visi digital yang jelas dan dapat menjelaskan dengan baik tetapi, jika tidak terlihat oleh stafnya, tidak ada yang akan mengikutinya.
5. *Communication*, merupakan cara komunikasi pemimpin dalam mendukung kekuatan pesan yang disampaikan. Penting untuk memikirkan bagaimana cara komunikasi yang dapat mendukung visi digital.
6. *Adaptability*, merupakan aspek adaptasi yang paling menantang bagi para pemimpin adalah memberikan toleransi terhadap inovasi.
7. *Self-Awareness*, merupakan pendekatan pemimpin dan proses mempengaruhi orang lain harus berlangsung secara alami dan berkelanjutan.
8. *Cultural Awareness*, yaitu kesadaran budaya adalah cerminan dari visi digital. Para pemimpin harus memahami dan mengingatkan akan perbedaan budaya yang mungkin timbul dengan mengingat kepekaan cara kerja digital dalam proses komunikasi dan partisipasi.



Beranjak dari berbagai uraian konsep tersebut serta kebutuhan yang sangat mendesak akan transformasi digital yang merupakan salah satu fokus reformasi birokrasi tematik. Maka seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN), baik di level staf hingga pimpinan saat ini dituntut untuk memiliki kemampuan kepemimpinan digital. Karena bagaimanapun, dengan kepemimpinan yang adaptif dan pemahaman terhadap teknologi yang baik merupakan salah satu prasyarat penting dalam mencapai keberhasilan transformasi digital, mengingat para pemimpin semakin dituntut untuk memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan relevan dengan perkembangan di era saat ini. Kini, pemanfaatan teknologi tidak bisa hanya diserahkan kepada unsur teknis, karena pengambilan keputusan ada di level pimpinan, karena itu kepemimpinan digital diperlukan pada setiap level (Erwan Agus Purwanto, 2023).

## **PENUTUP**

Reformasi birokrasi menjadi salah satu agenda penting di setiap Negara, tak terkecuali Indonesia. Agenda reformasi birokrasi di Indonesia saat ini telah memasuki fase akhir dari Roadmap Reformasi Birokrasi yang telah dibuat sejak tahun 2010, dimana birokrasi diarahkan pada optimalisasi fungsi pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien. Tidak hanya itu, agenda reformasi birokrasi yang kini dikenal dengan strategi RB Tematik, juga diarahkan pada upaya dalam menjawab tantangan perkembangan global yang kian dinamis seperti transformasi digital dalam sektor pemerintahan.

Transformasi digital menjadi isu penting bagi penciptaan pelayanan publik yang berkualitas dan tata kelola pemerintahan yang baik. Transformasi digital saat ini memang menjadi sebuah keniscayaan bagi kehidupan manusia. Suka tidak suka, mau tidak mau, perkembangan teknologi digital akan banyak merubah sendi-sendi kehidupan manusia, tak terkecuali dalam sektor pemerintahan. Maka, saat ini yang paling dibutuhkan adalah kemampuan-kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi digital yang sangat dinamis tersebut. Struktur birokrasi juga harus mampu beradaptasi dengan cepat, sehingga salah satu prasyarat yang harus dimiliki adalah kepemimpinan digital (*digital leadership*).

*Digital leadership* menjadi salah satu faktor penting dalam upaya akselerasi transformasi digital dalam sektor pemerintahan. Di tengah kondisi dunia dan perkembangan global yang semakin terkoneksi, serta persoalan publik yang semakin kompleks saat ini menuntut seorang pemimpin untuk lebih cepat merespon dan memiliki kemampuan penguasaan teknologi yang baik agar mampu menangkap pesan dari masyarakat untuk membawa organisasi birokrasi ke arah yang tepat dan lebih baik serta menghasilkan kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, melalui skill dan karakter kepemimpinan digital yang dimiliki, seorang pemimpin juga diharapkan mampu menjadi navigator dalam melaksanakan program transformasi digital agar dapat berjalan dengan sukses dan mencapai target yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bukman Lian. (2019). Revolusi Industri 4.0 dan Disrupsi, Tantangan dan Ancaman Bagi Perguruan Tinggi. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG 12 JANUARI 2019*, 40–45.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Erwan Agus Purwanto. (2023). *Memahami Peran Pemimpin pada Era Kepemimpinan Reformasi Birokrasi Tematik*. Kementerian PANRB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/memahami-peran-pemimpin-pada-era-kepemimpinan-reformasi-birokrasi-tematik>
- Indonesia, O. R. (2022). *Digital Leadership Untuk Memperkuat Transformasi Digital*. <https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/986/digital-leadership-untuk-memperkuat-transformasi-digital>
- Klein, M. (2020). Leadership Characteristics in the Era of Digital Transformation. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(1), 883–902. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i1.1441>



- Nanus, W. B. B. (2006). *Leaders: The Strategies For Taking Charge*. Harper & Row.
- Narbona, J. (2016). Digital leadership, Twitter and Pope Francis. *Church, Communication and Culture*, 1(1), 90–109. <https://doi.org/10.1080/23753234.2016.1181307>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, 1 (2023). [https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/PERMEN/jenis/1674?PERATURAN MENTERI](https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/PERMEN/jenis/1674?PERATURAN%20MENTERI)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018, (2018). [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/ZmJkN2RiYzk4MjM2OTRhZTBkM2E1MmEwNzIxOThlNjRjYWl4ZTJiOQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ZmJkN2RiYzk4MjM2OTRhZTBkM2E1MmEwNzIxOThlNjRjYWl4ZTJiOQ==.pdf)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020, Kementerian PANRB (2020).
- Sullivan, L. (2017). *8 Skills Every Digital Leader Needs*. CMS Wire Digital Workplace. <https://www.cmswire.com/digital-workplace/8-skills-every-digital-leader-needs/>
- Tjahjo Kumolo. (2021). *Pentingnya “Digital Leadership” dalam Transformasi Teknologi*. Kementerian PANRB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pentingnya-digital-leadership-dalam-transformasi-teknologi>
- Vaidya, S., Ambad, P., & Bhosle, S. (2018). Industry 4.0 - A Glimpse. *Procedia Manufacturing*, 20, 233–238. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.02.034>
- Winanti, P. S., Mas’udi, W., & Mugasejati, N. (2021). *Triple Disruption: Karakteristik, Wujud, Dan Implikasinya* (1st ed.). FISIPOL Universitas Gadjah Mada. <https://megashift.fisipol.ugm.ac.id/2021/12/07/triple-disruption-karakteristik-wujud-dan-implikasinya/>
- Yunas, N. S. (2016). Kepemimpinan Dan Masa Depan Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Dimensi*, 9(2), 103–114.
- Yunas, N. S., & Huda, M. (2016). Membangun karakter kepemimpinan dan optimisme daerah dalam reformasi birokrasi di indonesia.

*The Politics: Journal Magister Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*,  
2(2), 290–314.

Zuhro, R. S. (2016). Good Governance dan Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal Penelitian Politik*, 7(1), 1–21. <http://ejournal.politik.lipi.go.id/index.php/jpp/article/view/507/316>







# URGENSI DIGITALISASI DESA (ISU DAN POTENSI PEMBANGUNAN DESA DIGITAL)

**Yusuf Hariyoko**

FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

yusufhari@untag-sby.ac.id

## ABSTRAK

Hubungan antara desa dan digitalisasi saat ini sudah menjadi hal yang sangat erat. Pandemi sebagai pendorong proses pembangunan sarana digital desa di Indonesia mulai dari desa yang aksesnya dekat maupun yang jauh dengan pusat pertumbuhan. Hal tersebut masih belum selesai untuk menjadikan seluruh desa otomatis digital, namun masih membutuhkan proses yang panjang untuk mencapai tahap tersebut. Percepatan digitalisasi desa ini juga akan terjadi dengan mempertimbangkan arah pembangunan dari pemerintah pusat dan daerah untuk menggiring desa menjadi digital dengan tujuan untuk mempermudah pembangunan serta meningkatkan proses pengawasan. Peran serta masyarakat dan pihak lain yang ada di desa sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas dari desa itu sendiri. Namun, apakah desa memang harus menjadi digital? Dan apa yang perlu disiapkan untuk menjadi matang dalam digitalisasi tersebut? Aspek yang menjadi isu dalam digitalisasi desa di antaranya: manusia yang bertindak sebagai pengelola dan pengguna, adaptasi teknologi yang berkembang pada saat ini yang sangat cepat, pemahaman pada proses bisnis pemerintahan di desa yang perlu disinkronisasikan dengan pemerintah pusat dan daerah, keterhubungan antar melalui saluran yang pas dan sesuai, sarana fisik yang harus merata dan dapat memberikan akses, manajemen database dari pemerintah desa yang akan digunakan untuk analisis pembangunan, dan integrasi



sistem-sistem yang dibebankan pada pemerintah desa. Isu tersebut merupakan pekerjaan rumah yang perlu diselesaikan bersama oleh pemerintah desa dengan *stakeholders'* yang lain. Potensi yang ditawarkan dengan adanya digitalisasi desa seperti: keterbukaan pada proses pembanunan dan pemerintahan, partisipasi para *stakeholders* lebih khusus pada masyarakat, penguatan kelembagaan yang sudah ada di desa, peningkatan kualitas pembangunan desa yang dapat dirasakan oleh semua pihak, serta sarana untuk membantu mencapai kemandirian desa itu sendiri sesuai dengan arah pembangunan desa. Sehingga, digitalisasi pada desa memang sangat penting untuk dibangun saat ini dengan mempertimbangkan isu dan potensi yang ditawarkan tidak dapat dilakukan oleh pemerintah desa sendiri, namun juga harus mempertimbangkan dengan kerjasama *stakeholders*.

## DESA DAN DIGITALISASI

Pengembangan teknologi digital telah berdampak terhadap bagaimana manusia melakukan interaksi dan aktivitasnya, termasuk dalam kehidupan desa. Hubungan antara desa dan digitalisasi saat ini sudah menjadi hal yang sangat erat dan terus menggeliat (Rokhman 2019). Hal ini didorong dengan adanya dinamika masyarakat yang secara cepat menjadi semakin melek digital dan teknologi semakin teradaptasi. Adanya pandemi juga sebagai pendorong proses pembangunan sarana digital desa di Indonesia mulai dari desa yang sudah maju ataupun yang masih tertinggal (Saputra 2021). Semua desa tersebut mengalami pada proses digitalisasi yang masif, mulai dari fisik maupun non fisik.

Percepatan digitalisasi desa juga didukung dengan kebijakan dari pemerintah pusat dan daerah yang bertujuan dan berkeinginan memajukan desa (Banabera 2019). Dorongan kebijakan tersebut bertujuan untuk memajukan kualitas pembangunan fisik dan non-fisik. Pemerintah desa diarahkan ke banyak skema dan sasaran pembangunan yang dihubungkan dengan indikator seperti Indeks desa membangun (IDM), Sustainable development Goals Desa (SDGs Desa), dan lain-lain. Banyaknya indikator pembangunan desa dapat dikatakan berdampak positif untuk mengarahkan dan mengawasi pembangunan desa (Harmadi, Suchaini, and Adji 2020). Namun di sisi lain ada juga indikator-indikator tersebut memiliki dampak negatif yaitu memberikan beban tugas yang berlebih kepada pemerintah desa.

Proses pengawasan dari pemerintah pusat dan daerah perlu untuk dikembangkan untuk menjaga kinerja dan fungsi dari pemerintah desa

dalam menjalankan tugasnya. Beban kerja pemerintah desa yang berlebih pastinya juga akan berdampak pada berkurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa ke masyarakat (Meliyanti 2018; Sánchez-Rivero et al. 2023) the scope must be effectively addressed because time is running out. Alignment with local agendas gives rise to the incorporation of measurable indicators since the relevant data are more closely linked to the territory itself. Currently, the Spanish Urban Agenda (AUE. Desa akan lebih berfokus pada urusan yang administratif dan dokumentasi dibandingkan pada esensi pembangunan desa itu sendiri. Proses pengawasan perlu untuk diskema dengan cara yang lebih ringan dan efektif sesuai dengan kebutuhan (Usman, Dengo, and Londa 2016).

Perancangan dan pembuatan sistem pembangunan desa perlu diarahkan ke digitalisasi (Isnawati, Nurseha, and Danisya 2022). Adanya digitalisasi sebenarnya memberikan angin segar pada proses pembangunan desa oleh pemerintah desa, pemerintah daerah, bahkan pemerintah pusat. Di era digitalisasi, desa dapat mengasah kemampuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menciptakan efektivitas dan produktivitas. Salah satu contohnya adalah dengan memanfaatkan internet untuk memperluas akses informasi dan komunikasi antara masyarakat desa dengan pihak manapun yang diinginkan. Dengan adanya jaringan, masyarakat desa dapat mendapatkan data tentang pelayanan publik, peluang usaha, dan pemberdayaan ekonomi melalui platform digital yang sudah tersedia (Rusdianto et al. 2022).

Digitalisasi dapat memberikan dampak yang baik bagi perencanaan pembangunan di desa (Martadinata 2020). Contohnya, teknologi penginderaan jauh dan sistem informasi geografis dapat digunakan untuk mengidentifikasi potensi sumber daya alam yang terdapat di desa. Dengan memanfaatkan potensi ini secara berkelanjutan, masyarakat desa akan lebih sejahtera. Pengembangan digitalisasi di desa harus dilakukan dengan hati-hati, karena masalah infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Ketersediaan akses infrastruktur TIK masih menjadi isu adalah pemerataan yang ada di Indonesia. Selain itu, memberikan pelatihan dan pendidikan bagi masyarakat desa tentang cara mengoperasikan teknologi yang tepat dan aman, serta tetap memperhatikan aspek keamanan data dan privasi.



Secara keseluruhan, teknologi digital berpotensi untuk meningkatkan taraf hidup penduduk desa. Tetapi, pengembangan digitalisasi ini juga butuh dukungan yang lebih luas dan strategi yang tepat agar bisa memberikan dampak yang signifikan. Itulah sebabnya perlu adanya kolaborasi dan inisiatif dari semua pihak untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan tata kelola digital di desa (Hariyoko et al. 2023). Pertanyaan besar yang muncul adalah “apakah desa memang harus menjadi digital?” dan “apa yang perlu disiapkan untuk menjadi matang dalam digitalisasi tersebut?”

## **ISU DIGITALISASI DESA**

Dalam usaha untuk membangun digitalisasi desa, dibutuhkan perbaikan sektoral yang sesuai dengan masalah utama dalam digitalisasi desa yang ada saat ini. Analisis pada digitalisasi desa menunjukkan bahwa ada beberapa isu yang perlu untuk diperhatikan dan dipahami, seperti: manusia, adaptasi teknologi, pemahaman pada proses bisnis, keterhubungan, sarana fisik, manajemen data, integrasi sistem.

### **1. Manusia**

Manusia adalah pihak yang paling berkepentingan dengan penerapan digital dalam berbagai aspek melihat perkembangan yang ada saat ini (Bürgin et al. 2021). Berbagai urusan-urusan dari yang sederhana sampai dengan penting, semuanya telah mengalami digitalisasi. Urusan pengelolaan desa yang ada sekarang juga telah mengalami perubahan signifikan dengan adanya berbagai macam aplikasi yang digunakan untuk mengatur desa, di mulai dari pemerintah tingkat pusat, daerah, sampai pemerintah desa sendiri. Masalah tersebut memaksa perangkat desa untuk mampu melakukan adaptasi pada model digitalisasi terbaru secara terus-menerus (Listyorini and Muzid 2016).

Kebutuhan akan kompetensi yang berkualitas dan mampu mengadapasikan berbagai aplikasi tersebut menjadi wajib untuk dimiliki oleh desa. Kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem digital harus didukung dengan kemauan kuat oleh perangkat desa untuk terus belajar dan mengikuti perkembangan teknologi. Perangkat desa selain mampu mengoperasikan teknis, juga wajib

memberikan sosialisasi pada masyarakat untuk menggunakan aplikasi dengan baik dan benar.

Aspek manajerial ini juga punya peran sangat penting untuk memberikan kelancaran dalam proses pengerjaan sistem yang digunakan. Bentuk sosialisasi diharapkan dapat dilakukan dengan terencana dan melibatkan pihak yang berkepentingan. Misalkan saja, dengan adanya partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat desa tersebut akan menghasilkan target yang sudah ditetapkan. Sehingga, kompetensi yang perlu dimiliki oleh perangkat desa adalah kompetensi teknis dan manajerial.

## 2. Adaptasi teknologi

Perkembangan teknologi secara tidak langsung akan memaksa masyarakat terus beradaptasi. Kebaruan teknologi harus mampu untuk digunakan dengan baik oleh pemerintah seperti yang sudah berlangsung dan menjadi isu secara global. Adanya kebaruan teknologi dalam aktivitas pemerintahan dapat memberikan cara atau metode baru yang lebih baik atau efisien (Hamjen 2016). Apabila adaptasi tersebut dapat berhasil, maka dapat memberikan manfaat yang diharapkan. Pemerintah desa mau atau tidak mau ke depan juga akan mengadopsi berbagai teknologi untuk memudahkan kegiatan, dari layanan publik, penyerapan aspirasi, sampai pada perencanaan pembangunan desa.

Pemanfaatan teknologi dengan pembangunan desa bisa dikatakan akan menjadi pedang bermata dua (Hariyoko et al. 2022). Pemerintah desa akan dianggap berhasil apabila teknologi baru tersebut dapat dimanfaatkan dan memberikan dampak sesuai yang diinginkan, atau gagal dengan usaha adaptasi yang memakan banyak waktu, tenaga, dan uang. Teknologi baru sendiri bukan sesuatu yang murah dan dapat diakses dengan mudah. Adaptasi pada teknologi baru pastinya juga mempertimbangkan data keberhasilan ditempat lain.

Masalah lain pada adaptasi teknologi adalah kesenjangan dari desa-desa yang ada di Indonesia. Kesenjangan ini dapat dilihat paling gampang dari kondisi desa tersebut, dari segi sosial, pendidikan, dan bahkan ekonomi. Desa yang letak geografis dan masyarakatnya dekat dengan pusat pertumbuhan, akan lebih mudah mengadaptasi



teknologi baru (Hariyoko et al. 2022). Hal tersebut dikarenakan pengaruh yang diberikan oleh pusat pertumbuhan tersebut pada desa bersangkutan, sedangkan desa yang pelosok dan aksesibilitas rendah, pastinya akan mengalami kesulitan untuk mengadaptasi teknologi yang baru karena tidak pernah melihat atau bahkan membayangkan teknologi tersebut.

### **3. Pemahaman Pada Proses Bisnis**

Cara bernegara adalah aspek penting dalam mengelola dan menciptakan kemakmuran. Pada segi pemerintahan tingkat desa, adanya Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 yang dikeluarkan oleh Pemerintah pusat pada tahun 2014 memberikan desa ruang yang lebih luas untuk mengelola yang ada di wilayahnya. Pemerintah desa diberikan kemandirian untuk mengatur apa yang ada di wilayahnya dengan mempertimbangkan arah pembangunan pada pemerintah di atasnya, dari kecamatan, kabupaten, provinsi, dan bahkan pemerintah pusat.

Kebijakan undang-undang desa tersebut secara tidak langsung juga mengatur peran dari pemerintah desa untuk tetap menerima yang diberikan oleh pemerintah pusat untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan kegiatan, dan bahkan pada proses pengawasannya (Sari, Indartuti, and Soenarjanto 2017). Pemerintah desa diberikan banyak aplikasi yang harus disinkronkan untuk mengatur berbagai macam aktivitas. Kadangkala, item-item yang digunakan dan diminta oleh aplikasi tersebut punya tujuan dan fungsi yang sama dengan instansi-instansi yang mengatur desa (Rahmadanik et al. 2020).

Pemerintah desa dengan kemandirian, dapat membangun dan mengarahkan kegiatan dan program secara sistematis. Keterbatasan yang ada di desa untuk menyerap dan menggunakan semua aplikasi atau digitalisasi masih kurang diimbangi dengan kompetensi dari perangkat desa dan beban kerja perangkat desa yang berat (Fritantus 2020). Pemerintah pusat dan daerah dengan adanya masalah tersebut perlu untuk mengembangkan integrasi sistem yang masih belum tercipta dengan baik. Proses integrasi hanya dapat dilakukan dengan penyamaan proses bisnis antar lapisan-lapisan pemerintahan.

### **4. Keterhubungan**



Adanya digitalisasi di desa pastinya untuk meningkatkan keterhubungan antara pemerintah desa dengan pemerintah yang ada di atasnya. Keterhubungan ini ditujukan untuk menyamakan persepsi dalam proses pembangunan desa, karena pada saat ini mayoritas kementerian dan pemerintah daerah mengarah pada pembangunan desa. Keselarasan persepsi tersebut pastinya akan mempermudah komunikasi dan koordinasi dalam pembangunan desa, sehingga desa tersebut mendapat kebijakan dan sasaran yang sesuai dengan kebutuhan (Nahum 2016).

Persepsi pembangunan yang dibangun dengan mengedepankan desa sebagai garda terdepan pembangunan pada saat ini pastinya mengarahkan setiap instansi untuk memahami desa (Mulyawan, Barus, and Firdaus 2015). Hal tersebut kadangkala tidak dapat berjalan dengan baik dengan minimnya informasi pemerintah pusat atau daerah pada desa tersebut. Keterbatasan informasi tersebut pastinya juga berdampak, misalkan desa sasaran kebijakan mendapat bantuan yang kurang sesuai dengan kebutuhan atau bantuan yang diberikan dari pemerintah pusat tidak dapat dimanfaatkan kurang baik karena minimnya sumberdaya pengelola yang dimiliki oleh desa.

Penguatan dan komunikasi untuk menciptakan keterhubungan dari sini adalah sarana fisik teknologi informasi dan penyamaan persepsi. Pemerintah desa harusnya tidak terlalu fokus pada pembangunan fisik, namun juga mempersiapkan pemanfaatan yang dibutuhkan dari sarana fisik tersebut. Kemampuan manusia dikembangkan agar dapat mengoptimalkan manfaat dari sarana TIK yang diberikan oleh desa, misalkan dengan mengisi dan melengkapi website desa dan berbagai isian pembangunan yang telah disediakan oleh pemerintah pusat dan daerah.

## 5. Sarana Fisik

Sarana fisik dalam pembangunan desa merupakan aspek mutlak yang harus dipenuhi. Dalam konteks digitalisasi desa, aspek fisiknya adalah fasilitas TIK yang dapat diakses oleh setiap warga. Aksesibilitas pada jaringan internet di Indonesia sudah 100% dimiliki oleh pemerintah daerah, namun masih belum diturunkan ke tingkat desa. Keberadaan kabel jaringan internet sebagai pendukung dari digitalisasi desa



menjadi penting untuk menciptakan aksesibilitas yang lebih baik pada internet (Taylor 2018). Desa bukan lagi menjadi sasaran kesekian dari penyedia jaringan, namun menjadi pelanggan potensial dengan mempertimbangkan kebutuhan yang dimunculkan pada pandemi. Peningkatan aksesibilitas ini juga dapat dilihat dari data pemerintah yang dikeluarkan oleh kominfo sebagai berikut:

*Tabel 1 Data kualitas jaringan di Indonesia*

No	Komponen	Indikator	Nilai
1	Jumlah desa/kelurahan di wilayah non-USO (3T) yang mendapatkan akses jaringan mobile broadband (4G) melalui optimasi peran penyelenggara telekomunikasi seluler	desa/ kelurahan	3,054
2	Persentase (%) tersedianya data kualitas layanan seluler 4G di 514 kab./kota (per triwulan)	%	100
3	Rata-rata kecepatan internet mobile broadband di wilayah Indonesia	Mbps	17.18
4	Persentase (%) rumah tangga terlayani jaringan internet akses fixed broadband	%	20.83
5	Persentase (%) kecamatan yang terjangkau infrastruktur jaringan serat optik broadband	%	61.00

*Sumber: (Kominfo 2023)*

Kerjasama untuk membangun sarana TIK yang masih kurang tersebut sangat diperlukan. Bentuk kerjasama dapat dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk membantu desa. Keterbatasan geografis dapat diatasi dengan berbagai cara, karena pihak mitra pastinya punya solusi yang bersumber dari pengalamannya untuk membangun sarana TIK tersebut (Banabera 2019). Pada solusi lain, pemerintah desa dapat mengembangkan sarana fisik TIK dengan memanfaatkan APBDes untuk perawatan dan pengembangan fasilitas yang sudah ada (Orangbio, Tinangon, and Gerungai 2017).

## 6. Manajemen Data

Kualitas data yang dikelola oleh pemerintah masih membutuhkan banyak perbaikan, hal tersebut sudah menjadi rahasia umum lagi bahwa pemerintah kesulitan untuk menyamakan data (Rahmadanik et al. 2020). Masalah tersebut tidak hanya ada di pemerintah daerah, namun juga pada pemerintah pusat, dan bisa dibayangkan yang terjadi pada pemerintah desa. Sinkronisasi data menjadi pekerjaan rumah awal yang perlu untuk diperbaiki oleh desa dalam memanfaatkan data tersebut untuk sesuai pembangunan.

Masalah ketidakselarasan data antara pemerintah desa, daerah dan pusat telah banyak menimbulkan masalah selama ini (Maripah and Sujianto 2017). Misalkan saja dalam proses pemberian bantuan masyarakat prasejahtera seringkali tidak tepat sasaran, karena yang mendapatkan bantuan merupakan orang yang kaya. Hal tersebut disebabkan data yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah merupakan data yang sudah lama dan mekanisme validasi data masih belum dapat dilakukan dengan mudah dan kadangkala data yang diberikan masih tetap sama.

Keamanan data merupakan salah satu isu krusial dengan konsep digitalisasi. Data telah menjadi aset yang penting karena dapat dikelola dan dikembangkan untuk mengatur kehidupan sosial. Pemerintah yang diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk menjaga data, perlu memastikan data yang dipegang dapat dikelola dan dijaga keamanannya. Sehingga, manajemen data menjadi hal yang penting untuk dapat dilakukan dengan baik oleh pemerintah dari berbagai tingkatan dari desa sampai ke pusat.

## 7. Integrasi Sistem

Sistem merupakan hal yang pastinya ada dalam setiap organisasi (Hakim 2022). Adanya digitalisasi, membuat sistem yang ada tersebut bertransformasi menjadi digital. Pemerintah sebagai pihak yang punya wewenang untuk mengelola negara, memiliki banyak sistem yang diberikan ke desa. Sistem-sistem tersebut tersebar di semua lembaga yang memiliki akses dan cara kerja yang berbeda. Hal tersebut menjadi masalah lain saat desa dibebankan untuk mengisi dan mengikuti sistem dengan esensi yang sama, misalkan masalah



kependudukan. Masalah tersebut dapat diselesaikan dengan adanya integrasi pada sistem-sistem tersebut.

Sinkronisasi menjadi penting untuk menciptakan keselarasan. Pemerintah daerah dan pusat perlu melakukan koordinasi untuk menentukan dan mengatur setiap aplikasi yang disediakan, sehingga tidak tumpang tindih dengan yang sudah ada. Selain itu, dengan adanya integrasi sistem juga akan memudahkan dalam melakukan proses pengaturan dan pengawasan, dan yang pasti memperkecil beban sumberdaya yang perlu dikeluarkan untuk merawat sistem-sistem tersebut.

Komponen yang dibutuhkan dalam integrasi sistem tersebut (Aggestam, Miedzinski, and Bleischwitz 2023:8) adalah kompleksitas, pemetaan stakeholders, budaya kerja organisasi, dan keterbukaan pada kolaborasi. Inisiasi integrasi sistem paling mudah adalah dengan instruksi dari pimpinan atau arahan yang bersifat *top-down*.

## POTENSI DIGITALISASI

Melihat perkembangan isu yang sekarang terjadi secara global, ada beberapa potensi yang ditawarkan oleh digitalisasi desa. Potensi tersebut dapat digunakan sebagai tujuan yang harus dicapai dalam proses pembangunan desa, di antaranya: keterbukaan proses pembangunan, peningkatan partisipasi masyarakat, penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas pembangunan desa, dan kemandirian desa.

### 1. Keterbukaan pembangunan

Akses data pembangunan oleh pemerintah pusat dan daerah yang ada saat ini bisa dikatakan masih belum selaras dan kadangkala ada perbedaan. Hal ini menjadi masalah saat desa diberikan data tersebut dan dilakukan berkali-kali. Pemerintah tersebut kadangkala juga kurang fleksibel untuk menerima perbaikan data yang dilakukan oleh data, sehingga kebijakan yang diberikan bisa saja tidak tepat sasaran (Arumsari et al. 2017). Desa yang menjadi ujung tombak dalam digitalisasi desa, harusnya mampu menjadi titik penting untuk mendapatkan data. Desa dijadikan data *center* yang dapat ditarik untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik sebagai modal pembangunan.

Pemahaman masyarakat pada proses pembangunan di desanya adalah aspek yang penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat desa (Akbar, Suprpto, and Surati 2018). Pemerintah desa akan mendapat masukan dari masyarakat dan menguatkan proses transparansi. Di sisi lain, transparansi dapat dilakukan lebih baik dengan menyediakan wadah yang jelas menggunakan digitalisasi desa. Isu akan transparansi juga digunakan untuk memberikan ruang pada pihak lain untuk menciptakan peluang kolaborasi.

## **2. Peningkatan partisipasi Masyarakat**

Tuntutan untuk memberikan ruang bagi masyarakat untuk membangun desa sudah dari dulu, namun dengan perkembangan masyarakat yang semakin kritis mendorong adanya peluang lebih tinggi untuk partisipasi. Pemerintah desa yang menyediakan ruang partisipasi akan menjadi desa yang lebih maju (Akbar et al. 2018). Hal tersebut berhubungan dengan pengisian peran-peran dari pihak lain untuk membangun desa. Pemerintah desa dapat menggunakan musyawarah desa sebagai langkah awal dalam menciptakan partisipasi.

Partisipasi juga memberikan pemerintah desa wacana baru dalam membangun desa (Hariyoko et al. 2023). Hal ini dikarenakan pemerintah desa akan mendapat pemahaman baru dalam perspektif pembangunan. Digitalisasi memberikan akses informasi pada pemerintah desa untuk mengembangkan potensi yang ada di desa.

## **3. Penguatan Kelembagaan**

Penguatan kelembagaan menjadi salah satu kelebihan yang ditawarkan dengan adanya digitalisasi. Proses layanan pada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih baik, masyarakat bisa tidak perlu untuk datang ke kantor desa, atau bahkan pemerintah desa dapat langsung memberikan kebutuhan masyarakat saat sudah waktunya. Hal tersebut dapat berjalan optimal saat pemerintah desa memahami potensi dan adanya analisis yang baik menggunakan data digital yang dimiliki. Pada urusan lain, pemerintah desa dapat melakukan kolaborasi dengan lebih baik (Arfani 2022).

Kolaborasi yang menjadi wadah pembangunan desa tersebut dapat dipantau dan dikembangkan dengan digitalisasi (Nurjanah



and Iswanto 2021). Pemerintah desa dengan adanya pembangunan sistem digital akan memberikan kesempatan pada berbagai pihak. Kesempatan tersebut dapat dibuat dengan mengoptimalkan wadah yang sudah ada pada pemerintah daerah. Penguatan sistem digital pada akhirnya menjadi kesempatan dan peluang dari berbagai pihak untuk mengembangkan potensinya saat menjadi wadah yang baik.

Kompetensi dari perangkat desa dengan adanya digitalisasi pastinya juga akan ikut naik dan berkembang. Secara natural, perangkat desa yang kurang memiliki kemampuan akan belajar hal baru tersebut karena tuntutan dari masyarakat. Pemerintah desa akan mendapat lebih baik dengan adanya peningkatan kompetensi dari penyelenggaranya untuk memberikan layanan dan kontribusi pada masyarakat.

#### **4. Peningkatan Kualitas Pembangunan Desa**

Kualitas pembangunan desa dapat dikatakan diawali dengan adanya kualitas perangkat desa yang baik. Kemampuan pemerintah desa untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian dari perangkat desa pastinya akan menciptakan pembangunan desa yang lebih baik. Selain itu, masyarakat yang semakin pintar akan mampu mengawasi dan menjaga pembangunan desa sesuai dengan arah pembangunan yang dijanjikan oleh kepala desa (Haliim 2020). Peran serta masyarakat melalui partisipasi, mampu memberikan masukan pada pemerintah desa.

Konsolidasi pembangunan desa dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak dapat didukung dengan adanya ruang publik. Digitalisasi tersebut dapat menciptakan ruang publik alternatif yang masih belum dapat diciptakan dengan pembangunan fisik. Ruang publik digital tersebut cepat atau lambat akan dapat tercipta dan memberikan kontribusi pada masyarakat untuk mengembangkan desa. Selain masyarakat, pembangunan desa dapat lebih baik dengan adanya kolaborasi dengan berbagai pihak. Pihak tersebut seperti swasta, media, akademisi, dan pihak lain yang berkepentingan dengan pembangunan dan kemajuan dari desa. Arah pembangunan desa akan lebih baik dengan kolaborasi.

#### **5. Kemandirian desa**



Kemandirian dari desa menjadi tujuan akhir dalam Undang-undang desa (Pribadiono 2016). Desa diharapkan dan diarahkan untuk mampu serta mandiri dalam pengurusan desanya dan mengurangi ketergantungan pada pemerintah pusat dan daerah. Desa diarahkan untuk memiliki pendapatan asli desa yang dikembangkan dari potensi desa melalui BUMDes atau instrumen ekonomi yang lain (Permana 2020). Kemandirian juga menjadi tujuan dengan proses perencanaan, pembangunan dan evaluasi secara baik. Hal-hal tersebut dapat dapat terwujud salah satunya dibantu oleh digitalisasi desa. Desa yang mampu untuk mengatur dan mengembangkan ekonomi berbasis potensi tidak lepas dari pemahaman pada potensi desa. Pemerintah desa dalam mengembangkan potensi juga memberikan wadah yang jelas bagi berbagai pihak untuk membeirkan kontribusi.

Di sisi lain, digitalisasi dapat memberikan kejelasan pada jejak digital. Masyarakat dapat memantau arah kebijakan pemerintah desa sesuai dengan janji dan visi misi kepala desa. Pemerintah desa juga dengan sadar dan dengan mudah untuk melengkapi berbagai isian dan kewajiban administratif desa. Salah satu isian yang menjadi poin penting dalam pembangunan desa adalah IDM yang menggunakan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

## **SIMPULAN**

Digitalisasi desa menjadi tren dan penting untuk dilakukan untuk memberikan manfaat pada berbagai pihak. Desa telah menjadi subyek pembangunan sejak adanya undang-undang desa, namun hanya ada beberapa desa yang menonjol dan berhasil menjadi pioner dalam pembangunan desa. Pemanfaatan teknologi yang sudah menjadi tuntutan dalam pembangunan saat ini bisa dikatakan belum optimal kontribusinya pada pembangunan desa. Mayoritas desa belum memanfaatkannya dengan baik dan masih terbatas formalitas saja, walaupun akses jaringan internet sudah tersedia di semua desa. Adapun isu yang perlu diperhatikan dalam digitalisasi desa adalah manusia, adaptasi teknologi, pemahaman pada proses bisnis, keterhubungan, sarana fisik, manajemen data, dan integrasi sistem. Sehingga dengan adanya kontribusi maskimal pada digitalisasi desa dapat menciptakan pembangunan yang terbuka dan memberikan



ruang pada setiap pihak. Hal tersebut didukung dengan kelembagaan desa yang kuat, sehingga kualitas pembangunan desa dapat menjadi lebih baik dan kemandirian desa dapat dirasakan secara nyata oleh semua pihak, bukan sebatas penilaian dan status dari pemerintah pusat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aggestam, F., M. Miedzinski, and R. Bleischwitz. 2023. "The Mirage of Integration: Taking a Street-Level Perspective on the Nexus Approach." *Environmental Innovation and Societal Transitions* 46(February):100700. doi: 10.1016/j.eist.2023.100700.
- Akbar, Muh. Firyal, Srihandayani Suprpto, and Surati Surati. 2018. "Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Desa Jatimulya Kabupaten Boalemo." *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)* 6(2):135. doi: 10.31314/pjia.6.2.135-142.2017.
- Arfani, Mochammad. 2022. "Kolaborasi Pentahelix Dalam Upaya Pengurangan Risiko Bencana Pada Destinasi Wisata Di Desa Kalanganyar Sidoarjo." *Jurnal Syntax Transformation* 3(1):104–20. doi: 10.46799/jurnalsyntaxtransformation.v3i1.497.
- Arumsari, Nugraheni, Wenny Eka Septina, Muhammad Luthfi, and Nur Kholis Ali Rizki. 2017. "Komunikasi Politik Kepala Desa Dalam Mendorong Inovasi Pembangunan Desa: Studi Kasus Tiga Desa Di Lereng Gunung Ungaran, Jawa Tengah." *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review* 2(1):86–99.
- Banabera, Gerry Indra Satria. 2019. "ANALISIS INOVASI PEMERINTAHAN DIGITAL VILLAGE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI NUSA TENGGARA TIMUR." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* 45(2):203–12. doi: 10.33701/jipwp.v45i2.667.
- Bürgin, Reto, Heike Mayer, Alexander Kashev, and Sigve Haug. 2021. "Digital Multilocality: New Modes of Working between Center and Periphery in Switzerland." *Journal of Rural Studies* 88:83–96. doi: 10.1016/j.jrurstud.2021.09.024.
- Fritantus, Yohanes. 2020. "EVALUASI DANA DESA (Studi Peran Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pengawasan Pengelolaan Dana Desa

- Di Desa Garung Kecamatan Sambeng Kabupaten Lamongan).” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 6(1):25–41.
- Hakim, Sari Nurfatwa. 2022. “PENGUNAAN BIG DATA DAN KEAMANAN SIBER DALAM PENGELOLAAN DATA KEPENDUDUKAN.” Pp. 251–72 in *Administrasi Publik di Era Disrupsi dan Big Data*, edited by S. Rosyadi, R. A. Nugroho, M. Yusuf, and A. T. Yuniningsih. Banyumas.
- Haliim, Wimmy. 2020. “Kebijakan Pembangunan Dalam Konsep Kepemimpinan Partisipatif.” *Jurnal Kebijakan Pembangunan* 15(1):91–104. doi: 10.47441/jkp.v15i1.108.
- Hamjen, Hilarion. 2016. “Analisis Efektivitas Perangkat Pada Program Desa Broadband Terpadu [Analysis of Device Effectiveness in Integrated Broadband Village Program].” *Buletin Pos Dan Telekomunikasi* 14(2):95. doi: 10.17933/bpostel.2016.140203.
- Hariyoko, Yusuf, Muhammad Roisul Basyar, Supri Hartono, and Catur Ajeng Kartika Ria. 2023. “DIGITALISASI DESA DALAM KONTEKS COLLABORATIVE GOVERNANCE.” *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 13(1).
- Hariyoko, Yusuf, Dida Rahmdanik, Endang Indartuti, and Teguh Santoso. 2022. “Digitalisasi Desa: Pemikiran Tentang Penerapan Teknologi Untuk Pelayanan Dan Pembuatan Kebijakan Tingkat Desa.” Pp. 233–46 in *Isu-isu Administrasi Publik di Era Post-Covid*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Harmadi, Sonny Harry B., Udin Suchaini, and Ardi Adji. 2020. *INDIKATOR PEMBANGUNAN DESA DI INDONESIA: DITINJAU DARI KETIDAKSESUAIAN INDIKATOR PENGUKURAN PEMBANGUNAN DESA*.
- Isnawati, Anggun Fitriani, Helmi Nurseha, and Ahmad Rizal Danisya. 2022. “Analisis Perencanaan Jaringan Wi-Fi Untuk Mendukung Konsep Desa Digital Di Wilayah Kota Tasikmalaya.” *Journal of Telecommunication, Electronics, and Control Engineering (JTECE)* 4(1):15–24. doi: 10.20895/jtece.v4i1.369.
- Kominfo. 2023. “Pantau - Kominfo.” *Pantau.Kominfo.Go.Id*. Retrieved April 9, 2023 ([https://pantau.kominfo.go.id/pantau/sp\\_pk\\_pohon\\_public.php?c2hvdYUzRGNhcGFpYW4lMjZtbV9z](https://pantau.kominfo.go.id/pantau/sp_pk_pohon_public.php?c2hvdYUzRGNhcGFpYW4lMjZtbV9z))



bGMIlM0QxMSUyNnl5eXlfc2xjJTNElMjAyMiUyNnVuaXRfaWRfc2xjJTNElMg==).

- Listyorini, Tri, and Syaiful Muzid. 2016. "Pemanfaatan Aplikasi Sms Info Untuk Kemudahan Penyebaran Informasi Dan Peningkatan Layanan Kepada Masyarakat Desa Gondangmanis Bae Kudus." *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer* 7(2):475. doi: 10.24176/simet.v7i2.757.
- Maripah, and Sujianto. 2017. "PERENCANAAN PEMBANGUNAN PARTISIPATIF DALAM PENYUSUNAN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DESA(RPJMDDES) DI DESA PANGKALAN BARU KECAMATAN SIAK HULU KABUPATEN KAMPAR." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 4(2):1-15.
- Martadinata, Riyayatsyah Riyayatsyah; Dedy Mirwansyah; Deny. 2020. "Pemetaan Pemukiman Dan Potensi Wilayah Desa Berbasis WebGis." *METIK JURNAL (Vol 4 No 2 (2020): METIK Jurnal):35-41.*
- Meliyanti, Imel Agnu. 2018. "KEMAMPUAN KERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA UTAMA KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS." *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 5(1):121-32.
- Mulyawan, Tb Iwan, Baba Barus, and Muhamad Firdaus. 2015. "Potensi Ekonomi Dan Arahkan Pengembangan Perekonomian Wilayah Di Desa-Desa Penyangga Taman Nasional Ujung Kulon." *Jurnal Ilmu Tanah Dan Lingkungan* 17(1):25-32. doi: 10.29244/jitl.17.1.25-32.
- Nahum, Ramdi. 2016. "KAJIAN AKSESIBILITAS PERDESAAN DALAM RANGKA PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN STRATEGIS NASIONAL PARALEL PERBATASAN YANG TEPAT SASARAN DAN TERINTEGRASI (STUDI KASUS DESA-DESA YANG DI LINTASI DI KECAMATAN KETUNGAU HULU)." *Jurnal Teknik Sipil* 16(1).
- Nurjanah, Adhianty, and Iswanto. 2021. "Digitalisasi Kelembagaan Pedukuhan Melalui Sistem Informasi Desa Di Dusun Nengahan Bantul DIY." *Jurnal Warta LPM* 24(4):626-35.

- Orangbio, Vega Virginia, Jantje J. Tinangon, and Natalia Gerungai. 2017. "ANALISIS PERENCANAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN APBDes MENURUT PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 113 TAHUN 2014 DALAM UPAYA MENINGKATKAN PEMBANGUNAN DESA." *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* 12(2):53–60. doi: 10.32400/gc.12.2.17389.2017.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa*.
- Permana, Indra Permana. 2020. "Kinerja Usaha Bumdes Di Kabupaten Bekasi Dipengaruhi Oleh Orientasi Kewirausahaan, Teknologi Digital Kewirausahaan Dan Motivasi Usaha." *Jurnal USAHA* 1(2):11–18. doi: 10.30998/juuk.v1i2.512.
- Pribadiono, Agus. 2016. "Lembaga Desa Adat Dalam Pembangunan Desa Menurut UU NO. 6 TAHUN 2014: ANTARA KEMANDIRIAN DAN SUBORDINASI PENGATURAN." *Lex Jurnalica* 13(6):10–22.
- Rahmadanik, Dida, Yusuf Hariyoko, Maylia Goswira Witri, and Bagus Fatkul Alam. 2020. "PENDAMPINGAN PEMERINTAH DESA MOJOMALANG DALAM MENGELOLA DATA-DATA LAYANAN DESA DALAM RANGKA MENCIPTAKAN DESA MANDIRI DATA." Pp. 154–60 in *SEMINAR NASIONAL KONSORSIUM UNTAG Indonesia ke-2*. Online.
- Rokhman, Ali. 2019. "Desa Di Era Digital." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)* 7(2):67–75. doi: 10.47828/jianaasian.v7i02.44.
- Rusdianto, Andrew Setiawan, Beau Reyhan Sinatria, Bima Galang Rambu Anarki, Cica Puteri Edinda Ramadhani, Dika Andi Pradana, Dila Rasna Putri, Dwi Shinta Meilindasari, Lita Leony Siagian, Muhammad Fatoni Rizki, Muhammad Nurudin Hidayat, and Rizki Amalia Rahmadani. 2022. "Digitalisasi Informasi Desa Bendelan Melalui Program Desa Digital Terintegrasi Di Desa Bendelan Bondowoso." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* 2(6):727–33. doi: 10.52436/1.jpmi.796.
- Sánchez-Rivero, Mónica Victoria, Inmaculada Bote Alonso, M. Victoria Domínguez Serrano, and Beatriz Montalbán Pozas. 2023. "SDG Monitoring Framework for Rural Settlements Mapping



- Interactions with the Spanish Urban Agenda.” *Sustainable Cities and Society* 93(March):104514. doi: 10.1016/j.scs.2023.104514.
- Saputra, I. Gede Gian. 2021. “Bentuk Digitalisasi Desa Wisata Di Masa Normal Baru.” *Jurnal Kepariwisata* 20(1):18–24. doi: 10.52352/jpar.v20i1.448.
- Sari, Anggita Oktavia Dewi Puspita, Endang Indartuti, and Bagoes Soenarjanto. 2017. “IMPLEMENTASI UNDANG UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 (Studi Tentang Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Menunjang Pembangunan Pedesaan Di Desa Sekaran Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban ).” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3(2):740–49. doi: 10.30996/jpap.v3i2.1254.
- Taylor, Gregory. 2018. “Remote Rural Broadband Systems in Canada.” *Telecommunications Policy* 42(9):744–56. doi: 10.1016/j.telpol.2018.02.001.
- Usman, Budiarto, Salmin Dengo, and Very Y. Londa. 2016. “Fungsi Pengawasan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa Di Kecamatan Galela Kabupaten Halmahera Utara.” *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT* 3(41).



# PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PANDEMI

**Muhammad Hilmy Aziz**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Surabaya

E-mail: hilmyaziz23@yahoo.co.id

## ABSTRAK

Masa pandemi menjadikan tantangan bagi seluruh komponen masyarakat, tidak terkecuali pada sektor pelayanan publik. Teknologi komunikasi dan informasi tentu menjadi alternatif utama dalam rangka mereformasi pelayanan publik yang tidak mengharuskan warga negara datang langsung pada lokasi untuk mengurus suatu hal. Dalam pengembangan pelayanan publik pasca pandemi akan lebih mengarahkan pada inovasi teknologi baik yang menggunakan kecerdasan buatan maupun ke dalam bentuk lain yang dirasa mampu memenuhi keinginan publik demi terciptanya pelayanan prima. Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk menelaah sejauh mana perkembangan teknologi yang digunakan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam rangka memberikan pelayanan publik pasca pandemi. Selain itu juga memberikan model terkait penggunaan teknologi tepat guna yang diharapkan mampu memenuhi keinginan publik agar tercipta kepuasan dalam pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan studi literatur. Adapun hasil dari penelitian yang telah dilakukan setelah diadakannya kajian berdasarkan berbagai literatur yang relevan yaitu: 1) pelayanan publik pasca pandemi telah memberikan haluan baru terkait penggunaan teknologi; 2) secara keseluruhan aspek pelayanan publik tidak lagi dilakukan secara tetap muka, akan tetapi lebih kepada pemanfaatan kecerdasan buatan yang terus dikembangkan melalui aplikasi sesuai dengan kebutuhan publik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Teknologi Komunikasi dan Informasi; Reformasi Birokrasi



## ABSTRACT

*The pandemic period has made it a challenge for all components of society, including the public service sector. Communication and information technology is undoubtedly the main alternative to reform public services that do not require citizens to come directly to the location to take care of something. The development of public services after the pandemic will be more direct to technological innovations, using artificial intelligence and other forms that are felt to meet public desires for the creation of excellent service. This research aims to examine the extent of technological developments used by the State Civil Apparatus (ASN) to provide public services after the pandemic. In addition, it also provides a model related to the use of appropriate technology that is expected to meet public desires to create satisfaction with services. The method used in this study is qualitative, with data collection using literature studies. The results of the research that has been carried out after the study are held based on various relevant literature, namely: 1) post-pandemic public services have provided a new direction related to the use of technology; 2) overall aspects of public services are no longer carried out in a fixed face-to-face manner, but rather the use of artificial intelligence that continues to be developed through applications following public needs.*

**Keywords:** *Public Service; Communication and Information Technology; Bureaucratic Reform*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian terpenting yang harus tetap selalu menjadi fokus utama di dalam pengelolaan kenegaraan. Apapun bentuknya serta bagaimanapun caranya, publik harus menjadi pihak yang menerima pelayanan terbaik dalam birokrasi administratif. Tidak terkecuali aktifitas pelayanan publik yang harus tetap terjadi di saat masa pandemi walaupun mengharuskan setiap orang melakukan segala aktifitasnya dari rumah. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah termaktub secara gamblang bahwasannya pelayanan publik memiliki asas penting yang menjadi tolak ukur pelayanan tersebut dilakukan secara optimal. Pasal 4 menguraikan asas tersebut antara lain, a. kepentingan umum; b. kepastian hukum; c. kesamaan hak; d. keseimbangan hak dan kewajiban; e. keprofesionalan; f. partisipatif; g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h. keterbukaan; i. akuntabilitas; j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. ketepatan waktu; dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Beberapa asas tersebut memberikan pandangan pada satu fokus kajian dimana pelayan publik mampu untuk senantiasa melaksanakan asas dengan maksimal yaitu peran serta teknologi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sunasih Mulianingsih (2021) menemukan fakta bahwa Kota Cimahi dalam pelayanan publik di setiap instansi dalam lingkungan kota Cimahi, melakukan pelayanan publik dilakukan dengan layanan berbasis aplikasi, yaitu pelayanan yang menggunakan teknologi *smart city*, yang selama ini sedang dan telah diimplementasikan kepada seluruh warga Kota Cimahi. Tidak hanya itu, pada masa pandemi yang mengharuskan pelaksana pelayanan publik tetap melayani walaupun dilakukan tidak di kantor, pemerintah kota Cimahi melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan melakukan pengembangan *Digital Government Service* di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi (Mulianingsih, 2021). Hal ini memberikan suatu refleksi yang mendasar pada asas dimana pelayanan publik menjadi prioritas utama yang yang dituntut memiliki kesiapan dalam segala kondisi. Lebih utamanya di era kecanggihan teknologi komunikasi dan informasi seperti saat ini yang mendorong pelaksana pelayanan publik turut serta dalam pengembangan sistem pelayanan secara prima.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2021, Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik mencatat dari hasil survei yang telah dilakukan antara lain sistem, mekanisme, dan prosedur, memperoleh skor 3,33 yang kemudian artikan bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung dan melalui media elektronik dinilai baik. Hal ini menunjukkan prosedur yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik secara langsung maupun melalui aplikasi memiliki nilai yang sama baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei yang dicatat pada tahun 2020, kemudahan prosedur dalam pelayanan publik mengalami penurunan. Ombudsman RI menjelaskan bahwa di tahun 2020 kemudahan prosedur pelayanan dinilai sangat baik (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020). Selain pada indikator sistem, mekanisme, dan prosedur, dalam laporan survei kepuasan masyarakat 2021 juga menyoroti terkait dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh pelaksana pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Tercatat indikator durasi penyelesaian memperoleh skor 3,04 yang diinterpretasikan bahwa kecepatan waktu pelayanan dinilai kurang baik. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, kecepatan waktu pelayanan memperoleh skor sebesar 3,15 yang memberikan arti bahwa kecepatan waktu pelayanan dinilai baik. Survei kepuasan masyarakat yang diadakan



tahun 2020 dan 2021 memberikan suatu sinyal terkait kecepatan dalam melakukan pelayanan publik tidaklah mengalami kenaikan. Fakta tersebut tentu bertentangan dengan kenyataan saat ini yang dimana sebagian besar instansi pemerintah berlomba lomba memberikan suatu inovasi dalam hal pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk sistem terpadu maupun menggunakan aplikasi berbasis online.

Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Rini Widyantini pada bulan Oktober 2022 dalam kesempatan Rapat Koordinasi Penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Nasional Tingkat Pejabat Pimpinan Tinggi Madya menyampaikan bahwa aplikasi umum SPBE juga perlu dipastikan untuk mendorong terwujudnya keterpaduan layanan digital nasional melalui penerapan Arsitektur SPBE dan Peta Rencana SPBE sebagaimana amanat Surat Edaran Menteri PANRB No. 18/2022. Saat ini aplikasi umum SPBE sudah ditetapkan yaitu Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi), Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) (Humas MENPANRB, 2022). Konsep inovasi yang telah dipaparkan dan juga dikembangkan oleh pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan suatu gambaran baru terkait pelayanan publik yang juga harus bisa menyentuh pada sisi kecepatan dan kesiapan. Dengan menggunakan teknologi yang dibangun secara sistematis dan masif akan mewujudkan birokrasi yang mampu melayani publik tanpa ada keterbatasan ruang dan waktu.

Pada Survei yang dilakukan oleh Ombudsman RI di tahun 2021 terkait kemudahan akses sarana elektronik (website/email/call center/telepon/whatsapp) menunjukkan angka yang hampir mayoritas responden menyatakan setuju terhadap kemudahan dalam menggunakan sarana elektronik yang digunakan untuk mengakses pelayanan publik. Angka tersebut yaitu sebanyak 236 responden (51,53%) menjawab baik, serta sebanyak 172 responden (37,55%) menjawab sangat baik (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2021). Hasil survei ini memberikan suatu interpretasi bahwasannya masyarakat saat ini sudah tidak lagi tergolong masyarakat yang konservatif terlebih pada masa pandemi yang banyak dimudahkan dengan ragam inovasi melalui teknologi komunikasi dan

informasi. Dengan menerapkan prosedur pada penggunaan sistem yang tepat, masyarakat mampu mengoperasionalkan sistem pelayanan publik yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun berada. Selain dari hal tersebut, dalam catatan survei juga menemukan hasil yang seharusnya telah tereduksi karena penggunaan teknologi akan memberikan kesempatan masyarakat untuk dapat dengan mudah dan cepat menerima pelayanan publik. Indikator kecepatan waktu pelayanan mengungkapkan bahwa kecepatan waktu penanganan, sedikitnya responden dengan jumlah 221 (48,25%) menjawab cepat, sedangkan sebanyak 141 responden (30,79%) menjawab sangat cepat (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2021). Angka ini tentu jauh dari harapan yang diinginkan oleh masyarakat yang mendambakan optimalisasi pada pelayanan publik. Dalam standar persentase, angka yang tidak menyentuh 50 persen ke atas dianggap sebagai suatu hal yang belum dikatakan sebagai upaya yang optimal. Dengan demikian bahwa kecepatan untuk bisa merespon dan melaksanakan pelayanan publik masih diperlukan peningkatan yang cukup signifikan.

Catatan penting yang menjadi sorotan utama terkait kecepatan dalam penanganan pelayanan publik yang dikutip pada laporan survei pelayanan publik, menyebutkan bahwa proses penanganan atau tindak lanjut sangat lama sampai lebih dari 1 tahun. Masyarakat menilai proses penyelesaian terkesan sangat lamban, pelimpahan penanganan penyelesaian laporan dari Kantor Pusat ke Kantor Perwakilan hampir satu tahun enam bulan belum/tidak selesai secara tuntas/penanganan berlarut. Waktu penyelesaian terlalu kaku dalam mengikuti SOP (menggunakan waktu maksimal) yang sebenarnya dapat diselesaikan secara singkat waktu. Penilaian masyarakat ini juga memberikan suatu pandangan yang mempertanyakan terkait independensi pada suatu lembaga dalam penyelesaian masalah. Setiap laporan yang masuk sedapat mungkin untuk cepat ditanggapi serta secara berkala selalu memberikan informasi terkait perkembangan laporan (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2021). Dengan demikian studi kasus yang menjadi sorotan utama untuk dilakukan pengembangan haruslah menyentuh pada aspek kecepatan. Seluruh sistem pengembang pelayanan publik yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi haruslah dapat mengurangi secara signifikan permasalahan lambannya tindak lanjut pelaporan yang dibutuhkan masyarakat.



Mendasar pada beberapa pokok permasalahan yang telah disoroti di atas dan juga memperbandingkan asas pelaksanaan pelayanan publik sehingga terciptanya kepuasan publik sesuai dengan harapan maka dalam penelitian ini menetapkan tujuan penelitian dalam rangka untuk Pertama, menelaah sejauh mana perkembangan teknologi yang digunakan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam rangka memberikan pelayanan publik pasca pandemi. Kedua, memberikan model terkait penggunaan teknologi tepat guna yang diharapkan mampu memenuhi keinginan publik agar tercipta kepuasan dalam pelayanan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2007). Tujuan mendasar yang diungkapkan melalui penelitian kualitatif adalah untuk mengembangkan pemahaman (Poerwandari, 1998). Penelitian kualitatif membantu mengerti dan menginterpretasi apa yang ada di balik peristiwa: latar belakang pemikiran manusia yang terlibat di dalamnya, serta bagaimana manusia meletakkan makna pada peristiwa yang terjadi (Murdiyanto, 2020). Sedangkan teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi literatur atau *literature review* dimana peneliti melakukan tahapan awal penelitian dengan cara menghimpun sumber kepustakaan, baik primer maupun sekunder. Penelitian ini melakukan klasifikasi data berdasarkan formula penelitian (Darmalaksana, 2020).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perkembangan pelayanan publik banyak di era kecanggihan teknologi banyak didominasi oleh sentuhan teknologi komunikasi dan informasi. Terlebih di Negara Indonesia yang merupakan negara terdiri dari gugusan kepulauan yang pada saat pandemi mendorong keseluruhan sektor pelayanan publik untuk bertransformasi pada aspek inovasi teknologi. Adaptasi terhadap era revolusi industri 4.0 kini menjadi lebih mudah dikarenakan dengan adanya kemunculan Virus Corona pada Desember 2019. Covid-19 secara tidak langsung telah mempercepat kehidupan

masyarakat beradaptasi dengan revolusi industri 4.0. Virus Corona perlahan mengantarkan kehidupan masyarakat menempuh “normal baru”, termasuk cara berpikir baru. Dalam hal ini, pandemi secara tidak langsung telah mengarahkan untuk membiasakan diri dalam era teknologi baru sebagaimana forum atau diskusi yang dilakukan secara virtual (Koswaraputra, 2020). Sebagaimana fakta yang ditunjukkan oleh penelitian Inas Tasya Firdaus. dkk, 2021; M. Ridwan Fathony. dkk, 2021; & Komalasari, 2020 yang secara keseluruhan menyoroti adanya perkembangan yang signifikan dalam menyelenggarakan negara khususnya dalam hal pelayanan publik. Pada beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan, mengungkapkan bahwasannya mayoritas pelaksana pelayanan publik telah secara aktif menggunakan teknologi sebagai solusi atas dinamika sosial terus mengalami perkembangan. Hanya saja beberapa faktor penghambat seperti SDM yang kurang berkompeten dalam penguasaan teknologi komunikasi dan informasi serta masyarakat yang masih cenderung enggan mencoba hal baru dengan lebih menerapkan aplikasi sebagai alternatif lain dalam melakukan permohonan pelayanan publik.

### **Urgensi Peran Teknologi Komunikasi dalam Pelayanan Publik**

Mengutip konsep yang dikemukakan oleh McKeown mengenai teknologi komunikasi dan informasi merupakan makna yang merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya (Suyanto, 2005). Definisi lain yang masih dalam tataran Teknologi komunikasi dan informasi yang dikatakan oleh *Information Technology Association of America* (ITAA) menyatakan bahwa, teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. (Sutarman, 2009). Dalam penerapan teknologi komunikasi dan informasi pada suatu pelayanan publik yang sangat luar biasa, baik secara efisiensi kinerja maupun finansial serta kecepatan dalam melakukan respon terhadap pemohon pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, Jogiyanto (2005) mengidentifikasi bahwa sedikitnya terdapat 3 peranan utama yang dapat diwujudkan pada pelayanan publik berbasis teknologi komunikasi dan informasi, Pertama yaitu Efisiensi Efektivitas; Kedua, Komunikasi; dan Ketiga, Kompetitif.



## 1. Efisiensi Efektivitas

Meminjam konsep yang dikemukakan dalam penelitian Taufik Hidayat, dkk (2021) bahwa konsep efisiensi selalu dikaitkan dengan efektivitas. Efektivitas merupakan bagian dari konsep efisiensi karena tingkat efektivitas berkaitan erat dengan pencapaian tujuan relatif terhadap suatu harga. Apabila dikaitkan dengan kegiatan pelayanan publik, maka suatu kegiatan pelayanan publik yang efisien cenderung ditandai dengan pola penyebaran dan pendayagunaan sumber-sumber kegiatan pelayanan yang sudah ditata secara efisien. Pada suatu kondisi tertentu kegiatan pelayanan publik yang efisien adalah kegiatan yang mampu menciptakan keseimbangan antara penyediaan dan kebutuhan akan sumber-sumber kegiatan pelayanan sehingga upaya pencapaian tujuan tidak mengalami hambatan. Melalui konsep tersebut membuat sudut pandang baru terkait terlaksananya efisiensi serta efektivitas yang tercapai ketika mengoptimalkan dalam penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik dapat secara leluasa melakukan penghematan dalam hal budget yang selama ini beberapa tahapan birokrasi membuat semakin panjang proses pelayanan kepada masyarakat. Selain dari hal tersebut, dalam mengefisiensikan pelayanan publik, teknologi dapat digunakan untuk bisa sebagai pelengkap manusia ketika sangat urgen dibutuhkan masyarakat yang diluar jangkauan pelaksana pelayanan publik. Seperti pada saat tertentu di waktu malam hari yang tidak memungkinkan SDM mengoperasikan pelayanan dapat digantikan dengan teknologi yang dioperasikan secara otomatis. Efisiensi dan efektivitas yang diwujudkan sebagai bentuk peranan teknologi komunikasi dan informasi ini juga sejalan dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Disebutkan pada Pasal 4 yang menyatakan bahwa meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dan memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi. Dengan demikian bahwa penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dapat mengefisiensi segala aktivitas terkait pelayanan publik dan juga mengakselerasi percepatan sebagai sumber efektifnya kinerja birokrat yang melayani kepentingan publik.

## 2. Komunikasi

Peran utama selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah peran komunikasi. Pemerintah selaku pelaksana pelayanan publik memberikan ruang secara langsung kepada masyarakat untuk menanggapi setiap perubahan yang ada. Artinya bahwa masyarakat turut serta ke dalam proses pelaksanaan dan juga perkembangan pelayanan publik. Hal ini bisa terjadi ketika pelayanan publik secara aktif menggunakan medium teknologi komunikasi dan informasi. Dengan demikian masyarakat sebagai pihak yang dilayani bisa turut serta berpartisipasi memberikan koreksi atas pelaksanaan pelayanan publik. Sebagaimana konsep yang ditemukan pada penelitian Kirana Kawengian, dkk (2017) terkait dengan peranan komunikasi pemerintah dalam pelaksanaan program bersih kampung. Pemerintahan diposisikan sebagai suatu ilmu mencakup 2 (dua) unsur utama yaitu: pertama, masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan yang memiliki dampak langsung pada masyarakat; kedua, masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum, jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan akan tetapi juga mencakup bagaimana sebaiknya melakukan pendekatan kepada masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan yang terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi sosial dan sebagainya.

## 3. Kompetitif

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* mencatat dalam adanya sinyal untuk bisa mengejawantahkan perubahan. Hal ini sesuai dengan yang diamanatkan pada bagian tuntutan perubahan bahwa kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media



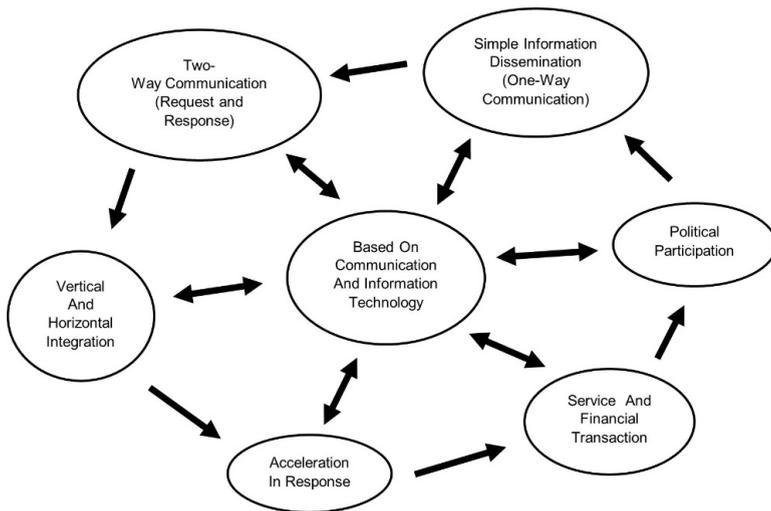
elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Melalui konsep yang ditawarkan oleh Ehmke (2008) membenarkan adanya inovasi dalam rangka pengembangan pelayanan publik yang memicu adanya percepatan di dalam penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Keunggulan kompetitif adalah keunggulan yang diperoleh atas pesaing dengan menawarkan pelanggan nilai yang lebih besar, baik melalui harga yang lebih rendah atau dengan memberikan manfaat tambahan dan layanan yang membenarkan harga yang serupa, atau mungkin lebih tinggi. Dengan demikian bahwa kompetitif memotivasi untuk pihak terkait dalam hal ini adalah pelaksana pelayanan publik untuk terus maju berupaya mengembangkan inovasi untuk tercapainya kepuasan publik dalam pelayanan.

### **Model Pelayanan Publik Mutakhir Berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi**

Pelayanan publik membutuhkan inovasi di dalam setiap pergerakannya. Melalui pengembangan teknologi komunikasi dan informasi, pelaksana pelayanan publik di Indonesia dapat secara simultan mencapai derajat yang tertinggi pada upaya mempertajam implementasi kebijakan dan strategi pengembangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini sebagaimana dari hasil data survei yang dicatat oleh United Nations (UN) tentang *E-Government Survei 2022* yang menyatakan bahwa Indonesia menempati peringkat 77 dari yang pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 berada di peringkat 88 atas pengembangan dan pelaksanaan e-government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis pada bulan Juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016 (Ditjen Aptika, 2022). Dari hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang cukup signifikan terkait pengembangan dan pelaksanaan e-government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di setiap tahunnya. Menjadi suatu kebanggaan bagi pelaksana

pelayanan publik pada umumnya dan menjadi sebuah embun pagi yang membawa banyak harapan khususnya untuk masyarakat utama di dukung pengembangan penggunaan teknologi sebagai bagian dari kontinuitas inovasi semenjak terjadinya pandemi Covid-19 dalam pelayanan publik. Lebih lanjut meskipun di atas kerta bahwa peringkat Indonesia terus naik, pemerintah berkomitmen untuk senantiasa melakukan pembenahan. Tim Koordinasi SPBE Nasional yang antara lain berisikan Kemkominfo, KemenPANRB, Kemendagri, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas, Kementerian Keuangan, Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) terus menyusun perbaikan penerapan SPBE. Salah satu fokusnya adalah penguatan infrastruktur telekomunikasi yang menjadi poin terendah dalam penilaian (Ditjen Aptika, 2022). Oleh karena menakar dari yang diperoleh pada capaian tersebut masih diperlukan pengembangan model terutama untuk bisa memperkuat infrastruktur telekomunikasi supaya mampu menghasilkan suatu percepatan terutama dalam hal pelayanan publik.

### **Model Adaptasi Moon's Five-Stage Model (2002) Sebagai Pengembangan Pelayanan Publik Pasca Pandemi**



*Gambar 1. Modifikasi Model Lima Tahap Moon Yang Dilengkapi Dengan Percepatan Jawaban*

*Sumber: Pengembangan Penelitian*



Secara parsial, tahapan pada modifikasi model pelayanan publik ini bisa digunakan untuk menciptakan keanekaragaman sistem untuk mengatasi berbagai macam permasalahan yang muncul sesuai dengan kondisi pelayanan publiknya. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan serta dibahas pada bagian bawah.

- a. *Simple information dissemination/one-way communication*. Pada tahapan ini pelaksana pelayanan publik menjalankan aktivitasnya meliputi publikasi data dan informasi yang masih sederhana di website. Pelaksana mengunggah beberapa informasi yang terkait dengan pelayanan publik, seperti tata cara pendaftaran, berkas apa saja yang sebagai persyaratan unggah, dan lain sebagainya.
- b. *Two-way communication/request and response* merupakan suatu tahapan dimana sebagai pelaksana pelayanan publik dan penyelenggara serta pengelola sistem memberikan ketersediaan fitur atau menu interaktif antara pelaksana pelayanan publik dengan para pemangku kepentingan atau yang disebut dengan *stakeholder*. Hal ini bertujuan sebagai upaya dalam menjalankan aktivitas timbal balik yang fokus utamanya adalah memancing adanya *feedback* sebagai hasil dari diseminasi informasi. Selain dari ketersediaan fitur fitur interaktif, tahap ini juga melibatkan sistem email dan teknologi transfer data juga tersedia pada tahap ini.
- c. Berlanjut pada tahap *service and financial transaction* dimana tahapan ini mengutamakan kemudahan pada pemohon pelayanan publik yang dapat mengeksekusi secara mandiri pelayanan dengan kemungkinan pembayaran dapat dilakukan secara elektronik. Kemudahan dalam melakukan pembayaran atas pelayanan publik seperti ini juga termasuk kedalam bagian terpenting yang sebagai penunjang utama respon terhadap aktivitas pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik tidak perlu lagi khawatir terkait adanya penyalahgunaan wewenang atau kekuasaan karena secara pelayanan finansial sudah tersistem dan tidak lagi dilakukan secara manual.
- d. *Acceleration in response* adalah suatu bentuk tahapan modifikasi yang murni sebagai bentuk pengembangan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelayanan publik. Tahapan ini bisa dikatakan sebagai pemangkas birokrasi ketika terjadinya hambatan pada

publik saat melakukan proses permohonan pelayanan publik. Selain itu, sebagai bentuk pengembangan yang nyata pada tahapan ini memberikan keleluasaan kepada pengguna untuk bisa memilih atas solusi yang ditawarkan secara tersistem. Dengan kata lain bahwa ketika di dunia nyata terdapat istilah diskresi sebagai bentuk tanggapan atau respon pelayanan publik, pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi juga ditanamkan nilai nilai tanggung jawab atas kepentingan publik. Sistem bisa dimasukkan kecerdasan buatan (AI) sebagai upaya solutif untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi yang dapat dilakukan secara cepat.

- e. *Vertical and horizontal integration.* Tahap inilah yang bisa dikatakan sebagai nyawa dari suatu proses pelaksanaan pelayanan publik. Pemohon dan juga pelaksana dapat berhubungan secara langsung pada permasalahan permasalahan yang tengah dihadapi. Tidak hanya hal yang demikian, pelaksana pelayanan publik juga mengintegrasikan aktivitasnya baik secara vertikal (dengan pemangku kebijakan) maupun mengintegrasikan pelayanan publik secara horizontal. Secara horizontal dapat dimaknai bahwasannya keluasan aktivitas pelayanan publik tidak hanya menyangkut pada satu bidang saja akan tetapi dengan bidang yang lain. Tujuannya dari adanya interkoneksi antara bidang satu dengan yang lainnya ini akan bermuara ada didapatkan hasil pelayanan publik yang cepat dan tanggap sesuai harapan publik.
- f. *Political participation.* Memegang peranan utama pada negara yang menggunakan sistem kedaulatan rakyat demokrasi sehingga partisipasi politik akan sangat menentukan bagaimana hasil yang diterima. Tahapan ini memberikan pandangan bahwa pelayanan publik juga harus mengedepankan tanggapan maupun saran yang disampaikan oleh publik karena dengan mendarat pada hal tersebut seluruh perkembangan teknologi pelayanan publik akan senantiasa mudah diwujudkan. Tahapan ini banyak melakukan aktifitas seperti survei, forum dan *voting* dilaksanakan secara *online*.



Secara holistik, pelayanan publik yang dimainkan pasca pandemi adalah segala hal yang berbasis pada teknologi komunikasi dan informasi. Hal ini terjadi karena seluruh tahapan tahapan yang ada pada model ini tidak bisa dilepaskan dengan keterkaitannya pada teknologi. Contohnya seperti akselerasi atau percepatan untuk bisa memberi tanggapan. Aktifitas ini memiliki tingkat urgensi yang cenderung tinggi untuk segera dilakukan implementasinya. Dengan menggunakan teknologi, aktivitas ini bisa mewujudkan adanya kompetitif sehingga terus berkembang dengan pesat inovasi.

## **SIMPULAN**

Mendasar pada pembahasan yang telah dijelaskan secara lengkap serta mendalam, ditemukan beberapa garis besar yang dapat dicatat ke dalam simpulan pada penelitian ini.

- 1) Pelayanan publik pasca pandemi telah memberikan haluan baru terkait penggunaan teknologi;
- 2) Secara keseluruhan aspek pelayanan publik tidak lagi dilakukan secara tatap muka, akan tetapi lebih kepada pemanfaatan kecerdasan buatan yang terus dikembangkan melalui aplikasi sesuai dengan kebutuhan publik;
- 3) Model yang dikembangkan memberikan konsep bahwasannya penekanan utama yang perlu dijadikan fokus adalah terkait percepatan di dalam memberikan tanggapan dimana sesuai dengan tujuan mendasar adanya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelayanan publik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Ditjen Aptika,. (2022). Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat. Diakses 22 Oktober 2022. <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/>

- Ehmke, C. (2008). Strategies for Competitive Advantage. Paper of Agricultural and Applied Economics Department. *University of Wyoming, Amerika*.
- Fathony, M. R., Muradi., & Sagita, N. I., (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 118-130. DOI: 10.34010/agregasi.v9i2.5581
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226-239.
- Hidayat, T. (2021). Penerapan Prinsip Efektif dan Efisien dalam Pelaksanaan Monitoring Kegiatan Penelitian. *Majalah Media Perencana*, 2(1), 42-50. Retrieved from <https://mediaperencana.perencanapembangunan.or.id/index.php/mmp/article/view/15>
- Humas MENPANRB, (2022). Akselerasi Pemerintahan Digital, Tim Koordinasi SPBE Nasional Lakukan Kolaborasi. Diakses 22 Oktober 2022. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/akselerasi-pemerintahan-digital-tim-koordinasi-spbe-nasional-lakukan-kolaborasi>
- Jogiyanto, H. M. (2005). Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. *ANDI. Yogyakarta*.
- Kawengian, K., Mingkid, E., & Pantow, J. T. (2017). Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung (Studi Pada Pemerintah Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur). *Acta Diurna*, 4(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/16199>
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid 19. *TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(1), 38-49. 10.38204/tematik.v7i1.369.
- Koswaraputra, D. (2020). Editorial - Habis Covid-19 terbitlah Revolusi Industri 4.0. Diakses 22 Oktober 2022. <https://www.aa.com.tr/id/berita-analisis/editorial-habis-covid-19-terbitlah-revolusi-industri-40/1836174>



- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif. (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya. Bandung.*
- Mulianingsih, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi. *Jurnal Media Birokrasi*, 3(1), 39-50.
- Murdiyanto, E. (2020). Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal). *Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press. Yogyakarta.*
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020, Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik. Diakses 22 Oktober 2022. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/596/SUB\\_LH\\_5a1e838401cbc\\_file\\_20210827\\_114849.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/596/SUB_LH_5a1e838401cbc_file_20210827_114849.pdf)
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2021, Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik. Diakses 22 Oktober 2022. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/733/LS\\_file\\_20220824\\_144429.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/733/LS_file_20220824_144429.pdf)
- Poerwandari, E. K. (1998). Pendekatan Kualitatif Dalam penelitian Psikologi. *Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Jakarta.*
- Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Republik Indonesia. (2008). Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.*
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.*
- Sutarman. (2009). Pengantar Teknologi Informasi. *Sinar Grafika Offset. Jakarta.*
- Suyanto, M. (2005). Strategi Perancangan Iklan Televisi. *ANDI. Yogyakarta.*



# MANFAAT PENGGABUNGAN KONSEP E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE PADA MASYARAKAT

Aufa Izzuddin Baihaqi dan Jeziano Rizkita Boyas

## E-GOVERNMENT

Konsep e-Government secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik itu membenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Penggunaan TIK dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, juga memperluas partisipasi publik. Pendayagunaan e-Government bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik.

Tapscott dan Caston (dalam Haque, 2010) berpendapat bahwa TIK telah menyebabkan “pergeseran paradigma” dari sistem birokratik menuju e-government. Perubahan paradigma ini dalam organisasi sektor publik menyebabkan adanya Fleksibilitas, jaringan organisasi, vertikal/integrasi horizontal, kewirausahaan yang inovatif, pembelajaran organisasi, mempercepat strategi pemberian layanan, dan pelanggan didorong mengganti paradigma birokrasi tradisional ditandai dengan Modernisasi Organisasi Sektor Publik: Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi oleh aplikasi Teknologi e-Government, efisiensi produktif



internal rasionalitas fungsional, departementalisasi, kontrol hirarkis, dan aturan manajemen berbasis TI. Paradigma baru, pergeseran paradigma e-government menekankan bangunan terkoordinasi jaringan, kolaborasi eksternal, dan layanan pelanggan.

E-Government adalah penggunaan sistemik TIK untuk mendukung fungsi bahwa pemerintah melakukan untuk citizen, biasanya penyediaan informasi dan pelayanan. EGovernment adalah penggunaan ICT untuk mengubah pemerintahan tradisional dengan membuatnya dapat diakses, transparan, efektif, dan akuntabel. E-Government bukan berarti menempatkan lebih komputer di meja para pejabat pemerintah dan lebih dari hanya sebuah situs web pemerintah di Internet. Aspek-aspek politik, sosial, ekonomi dan 3 teknologi menentukan e-Government.

Paradigma Birokratik tradisional yang berfokus pada struktur hirarkis dan pengambilan keputusan berdasarkan aturan telah berkembang menjadi paradigma E-Government yang lebih efisien dan terbuka. Secara keseluruhan, paradigma E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan dan pelayanan publik.

E-Government menurut Zweers and Planque (dalam Indrajit, 2002) merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dengan tujuan mencapai good governance. E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, ataupun administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. UNDP (United Nation Development Programme) juga memberikan definisi tersendiri dengan lebih singkat untuk EGovernment: “E-Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah.

Zweers and Planque (2001:31) memberikan definisi : “EGovernment berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. New Zealand, yang merupakan negara kepulauan di barat daya Samudera Pasifik ini mendefinisikan: “E-Government adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru

untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi.

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi E-government. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidak pastian, oleh karena itu pengembangan E-Government perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur. pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan yaitu, tahap persiapan, tahap pematangan tahap pemantapan dan tahap pemanfaatan.

## **E-SERVICE**

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui



keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).

E-service mencerminkan sebuah gagasan layanan secara online yang ditawarkan oleh produsen sehingga pelanggan dapat membandingkan harapan mereka tentang kinerja layanan yang ada. Ketika harapan mereka terpenuhi maka pelanggan merasa yakin dengan kemampuan yang dimiliki oleh produsen (Tran and Vu, 2019). Walaupun berbagai penelitian telah menemukan pengaruh positif E-Service terhadap kepercayaan, penelitian yang dilakukan oleh Shu-Chiung et al. (2011) menemukan hasil yang berbeda, penelitian tersebut menjelaskan bahwa E-Service tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. E-service dan pemasaran media social adalah elemen yang penting untuk membangun tanggap positif dari penggunaannya. Meskipun demikian, bagaimana E-Service dan pemasaran media sosial dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen

Definisi lain oleh Sundaram et al (2017) adalah penilaian dan evaluasi menyeluruh oleh konsumen terhadap keunggulan dan kualitas yang ditawarkan EService di pasar virtual dalam belanja online yaitu, tingkat keramahan pengguna, keandalan dan keamanan, bantuan dan responsif mekanisme kepercayaan yang disediakan oleh situs web. Indikator Pemanfaatan Teknologi E-service Menurut Parasuraman, et al., (2011) pada awal penilaian indikator pemanfaatan Teknologi E-Service : efisiensi, memenuhi, ketersediaan system dan data pribadi.

## **HUBUNGAN E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE**

E-government dan e-service adalah dua konsep yang saling terkait dalam konteks pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik dan pengelolaan pemerintahan. Hal ini termasuk penggunaan internet dan teknologi lainnya untuk memfasilitasi komunikasi, kolaborasi, dan transaksi antara pemerintah dan masyarakat. E-service adalah layanan yang disediakan secara online atau melalui platform teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Layanan ini dapat mencakup pendaftaran online, pembayaran tagihan, pengajuan izin, dan banyak lagi.

Pelaksanaan pelayanan publik, e-government dan e-service bekerja bersama-sama untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. E-government dapat memfasilitasi penyediaan e-service dengan menyediakan infrastruktur dan platform teknologi yang dibutuhkan, sementara e-service dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mengurangi biaya operasional. Dengan demikian, e-government dan e-service saling mendukung satu sama lain untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Implementasi e-government dan e-service melibatkan beberapa tahapan yang perlu dilakukan dengan baik agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut adalah beberapa tahapan penting yang harus diperhatikan dalam implementasi e-government dan e-service:

1. Analisis kebutuhan

Tahap pertama adalah menganalisis kebutuhan masyarakat dan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Dalam tahap ini, perlu dipahami jenis-jenis layanan publik apa saja yang diperlukan oleh masyarakat dan bagaimana proses pelayanannya. Analisis ini akan membantu memahami bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

2. Perencanaan

Tahap kedua adalah perencanaan yang meliputi penentuan tujuan, pengembangan rencana kerja, dan alokasi sumber daya. Dalam tahap ini, perlu dipertimbangkan aspek-aspek seperti infrastruktur teknologi, keamanan informasi, pengelolaan data, serta sumber daya manusia yang diperlukan.

3. Implementasi

Tahap ketiga adalah implementasi dari rencana yang telah disusun. Ini meliputi pengembangan sistem, aplikasi, dan infrastruktur teknologi yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan e-government dan e-service.



#### 4. Peluncuran

Tahap keempat adalah peluncuran dari layanan e-government dan e-service yang telah dikembangkan. Dalam tahap ini, perlu dilakukan uji coba dan evaluasi untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dengan baik dan dapat diakses oleh masyarakat.

#### 5. Monitoring dan evaluasi

Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi terhadap layanan e-government dan e-service yang telah diluncurkan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang diharapkan. Evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan layanan ke depannya.

Implementasi e-government dan e-service, penting untuk melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Hal ini akan membantu memastikan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat serta mempercepat adopsi teknologi informasi dan komunikasi di berbagai sektor. Bukti penerapan e-government dan e-service secara bersamaan dapat ditemukan di banyak negara di seluruh dunia. Beberapa contoh penerapan e-government dan e-service secara bersamaan adalah:

##### 1. Singapura

Pemerintah Singapura telah mengembangkan sistem e-government dan e-service yang terintegrasi dengan baik. Pemerintah Singapura telah menyediakan platform myCPF (Central Provident Fund) yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi keuangan mereka, melaporkan penghasilan, dan membayar kontribusi CPF mereka secara online.

##### 2. Estonia

Estonia memiliki salah satu sistem e-government dan e-service yang paling maju di dunia. Pemerintah Estonia telah mengembangkan platform e-Estonia yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi online dengan pemerintah, termasuk pengajuan pajak, perizinan bisnis, dan layanan kesehatan.

##### 3. Korea Selatan

Pemerintah Korea Selatan telah mengembangkan platform e-government dan e-service yang sangat terintegrasi dan mudah

digunakan. Pemerintah Korea Selatan telah menyediakan platform KONEPS (Korea ON-line E-Procurement System) yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan penawaran dan melakukan pembelian online.

#### 4. Australia

Pemerintah Australia telah mengembangkan sistem e-government dan e-service yang terintegrasi dengan baik melalui platform myGov. Platform ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik dari berbagai departemen pemerintah, termasuk layanan pajak, imigrasi, dan kesehatan.

#### 5. Indonesia

Pemerintah Indonesia juga telah mengembangkan sistem e-government dan e-service melalui platform e-PPSP (Sistem Pelayanan Publik Elektronik). Platform ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik secara online, termasuk perizinan bisnis, pajak, dan layanan kesehatan.

## **PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE PADA MASYARAKAT**

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. e-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Hasil penelitian Aprianty, (2016) yang melakukan sebuah penelitian tentang e-government menyebutkan bahwa, Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari nilai atau besaran manfaat yang didapat. Kebijakan e-government tentu akan memiliki manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana. Hakikat keberadaan pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan



kepada warga negaranya. Dalam hal pelayanan tidak bicara mengenai kuantitas melainkan juga kualitas yang diberikan.

Secara umum, institusi pemerintah yang melakukan E-government, besaran dan layanannya secara online masih terbatas dan dilakukan secara terpisah serta belum terintegrasi. Pelayanan E-government pada tingkat pemerintah daerah yang dilakukan melalui pelayanan satu atap (SIMTAP) sudah merupakan usaha ke arah government online yang cukup baik. Walaupun belum sepenuhnya dilakukan secara online. Sebagian besar institusi pemerintahan baru pada tahapan persiapan dengan memberikan beberapa informasi formal tetapi terbatas dan statis (Ronaghan, 2001).

PSB Real Time Online merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik (e-Service) dibidang pendidikan di Kota Malang. implementasi e-Service telah dilakukan dalam pelayanan public yang berhubungan dengan masyarakat. Program PSB Real Time Online berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan prinsip-prinsip Good Governance terutama dalam aspek tranparansi, efisiensi dan kesederhanaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi et al, 2013 telah menyebutkan bahwa, implementasi Program PSB Real Time Online (E-service) berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan prinsip-prinsip Good Governance. Sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik pada jauh-jauh hari. Masyarakat sudah memahami mekanisme yang harus dilaksanakan apabila mereka mengikuti pendaftaran dan pendataan di sekolah sehingga tidak ada lagi kesalahan prosedur.

Konsep E-Service dalam jurnal yang dijelaskan oleh *Buchari (2016)* merupakan suatu alat bantu menggunakan aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah yang berbeda. Meskipun peneliti memiliki pengertian yang berbeda, namun mereka setuju bahwa teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu service dalam menunjang kehidupan bermasyarakat.

Hasil penelitian oleh *Buchari (2016)* juga telah menyebutkan bahwa, E-Service yang diwakilkan dengan pelaksanaan program E-Kelurahan memberikan manfaat bagi kemudahan warga masyarakat

dalam pencatatan data kependudukannya. Data tersebut dapat menjadi data utama dalam program-program selanjutnya yang berkaitan dengan bidang administrative untuk program-program pemerintah. Adapun hambatan yang muncul dalam pelaksanaan E-Kelurahan adalah hambatan yang bersifat teknis, yaitu tidak tersedianya operator yang professional dalam bidangnya agar program terlaksana secara efektif dan efisien.

Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan e-Service secara keseluruhan. Hal tersebut menjadi bahan evaluasi tersendiri dalam pelaksanaan e-service. Tidak di pungkiri dalam penggunaan e-Service dalam membantu pelayanan di masyarakat pada daerah dan lokasi tertentu membutuhkan banyak evaluasi kedepannya. Agar apa yang di butuhkan oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan public dapat berjalan secara optimal.

## **KESIMPULAN**

Pemberian pelayanan masyarakat melalui E-Government dan E-Service saling berkaitan satu sama lain. E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan public. E-service mencerminkan sebuah gagasan layanan secara online yang ditawarkan oleh pihak pemerintah untuk membantu kinerja layanan yang ada di masyarakat. Ketika harapan msyarakat terpenuhi, maka masyarakat akan merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. Terutama pelayanan yang berkaitan dengan layanan public.

Pelaksanaan kedua konsep tersebut tentu akan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Indonesia. Beberapa hasil penelitian juga telah menunjukkan bahwa, E-Government dan . E-service pada pelaksanaannya dapat menunjang pemberian layanan. Meskipun pada pelaksanaannya masih banyak kekurangan. Evaluasi secara berkala, dengan melakukan pembenahan, menjadi solusi atas permasalahan yang ada.

Tidak semua daerah yang ada di Indonesia mampu menerapkan kedua konsep tersebut secara bersamaan. Perubahan jaman dan kemajuan teknologi menjadi penunjang agar kedua konsep tersebut dapat berjalan secara optimal di kemudian hari. Hal tersebut tentu juga di tunjang dengan kemandirian teknologi di wilayah tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, Diah. (2016). Penerapan Kebijakan E-government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di kantor kecamatan Sambutan. *Jurnal imu pemerintahan*, vol. 4 no 4.
- Bekkers, V.J.J.M., & Homburg, V.M.F. (Ed.). (2005). *The Information Ecology of E-Government: E-Government as Institutional and Technological Innovation in Public Administration*. Amsterdam: IOS Press.
- Buchari, Ahmad. (2016). Implementasi E-service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibakong. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- Fandy, Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Haque, Sirajul. (2010). Modernizing Public Sector Organization: Enhancing Coordination and Communication by the application of E-Government Technology. *18 International Journal of Independent Research and Studies* Vol. 1, No.4 (October, 2012) 135-141
- Heeks, Richard. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. Sage. London.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *electronic government (strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Pratiwi et al. (2013). Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.1
- Sundaram, et al. (2017). *Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business*. Volume 21, No. 1, 2017 Page. 48- 69.
- Tran, M. D., dan Vu, T. T. (2019). Determinants influencing financial performance of listed firms: Quantile regression approach.

*International Journal of English Language and Literature Studies*,  
9(1), 78–90

Zweers, K & Planque, K. (2001). *Electronic Government. From an Organizational Based Perspective Toward a Client-Oriented Approach*. In J.E.J Prince (Ed), *Designing E-Government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*. The Hague, The Netherlands: Kluwer Law International







# IMPLEMENTASI METAVERSE SEBAGAI KONTINUM SMART CITY PEMBANGUNAN IBU KOTA NEGARA (IKN) NUSANTARA DALAM RANGKA AKSELERASI PENINGKATAN PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA

**Ari Wibowo**

egawai Biro Perencanaan dan Keuangan, Sekretariat Jenderal  
Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Email: ari\_wibowo@kemenkeu.go.id

## **ABSTRAK:**

**Kontribusi:** Di era *Society 5.0* saat ini peran digital sangat penting dalam segala aspek termasuk dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat secara digital sebagai percepatan menuju *good governance*. *Smart city* adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. Menurut jenisnya, rantai gerakan menuju *smart city* di Indonesia terbagi menjadi tiga alur, yaitu *government to citizen* (G2C), *government to business* (G2B), dan *government to government* (G2G). **Rencana Penulisan:** Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode deskriptif. Data diperoleh melalui studi literatur dari buku, artikel ilmiah yang dipublikasi di jurnal, serta beberapa referensi penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain mengenai digitalisasi administrasi publik. Penelitian ini akan membahas implementasi *smart city* yaitu penggunaan konsep metaverse sebagai kontinum smart city di ibukota IKN Nusantara. Metaverse merupakan dunia virtual tiga dimensi yang terbentuk atas perpaduan dunia fisik dan digital yang saling terkonvergensi, yang ditopang oleh tiga bangunan utama meliputi ekosistem, interaksi, dan infrastruktur.

**Temuan Hipotesis:** Secara *benchmarking*, implementasi metaverse telah diadopsi oleh



beberapa kota pintar di dunia seperti Seoul di Korea Selatan dan Shanghai di Tiongkok. Hasil riset telah membuktikan bahwa implementasi metaverse dapat memfasilitasi pelayanan publik yang lebih baik dan lebih cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Metaverse dapat digunakan sebagai laboratorium virtual dalam mengembangkan simulasi perencanaan pembangunan ibukota IKN Nusantara, dan secara ekonomi dapat menjadi katalisator pertumbuhan ekonomi Indonesia. Meskipun metaverse bermanfaat, namun pemerintah harus memiliki infrastruktur dan kemampuan yang cukup. Dibutuhkan perencanaan strategis jangka panjang dalam mengarahkan ibukota IKN Nusantara untuk dapat masuk ke dunia metaverse. Selain kesiapan, dipahami pula risiko yang muncul bagi ibukota IKN Nusantara dan warganya dalam berinteraksi dalam metaverse.

**Kata Kunci:** metaverse, smart city, IKN Nusantara, pertumbuhan ekonomi, society 5.0

## PENDAHULUAN

Dunia sedang berada di era digital dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat. Di era *Society 5.0* saat ini peran digital sangat penting dalam segala aspek termasuk dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat secara digital sebagai percepatan menuju *good governance*. *Smart city* dan metaverse adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. Menurut jenisnya, rantai gerakan menuju *smart city* di Indonesia terbagi menjadi tiga alur, yaitu *government to citizen* (G2C), *government to business* (G2B), dan *government to government* (G2G).

### Konsep *Smart City*

Kota cerdas, mengutip European Commission (2013), dapat didefinisikan sebagai tempat di mana jaringan dan layanan tradisional dibuat lebih efisien dengan pemanfaatan solusi digital guna kepentingan penduduk dan bisnisnya. *Smart city* atau kota cerdas, merupakan suatu konsep perencanaan, penataan dan pengelolaan kota yang saling berkaitan dalam semua aspek kehidupan untuk mendukung masyarakat yang cerdas, berpendidikan, memiliki moral serta peningkatan kualitas hidup warga negaranya. Tujuan kota cerdas adalah untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan pada suatu kota yang layak huni, maju dan modern sehingga meningkatkan produktivitas daerah, daya saing ekonomi dan pembangunan fondasi pada suatu kota atau negara.

Menurut Caragliu, A., dkk dalam Schaffers (2010), kota cerdas adalah kota yang mampu mengelola sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi serta kualitas kehidupan yang tinggi dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Menurut Giffinger (2010) dalam Jung Hoon (2014), ia mendefinisikan kota cerdas sebagai kota dengan investasi modal manusia dan sosial, transportasi (tradisional), infrastruktur komunikasi modern serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup tinggi serta diimbangi dengan manajemen sumber daya alam yang bijaksana melalui tata pemerintahan yang partisipatif.

Cohen Boyd (2013) mendefinisikan kota cerdas adalah sebuah pendekatan yang luas dan menyatu untuk meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya serta menumbuhkan ekonomi daerahnya. Adapun cakupan aspek kota cerdas menurut Frost dan Sullivan (2014) meliputi tata kelola pemerintahan, tata kelola energi, manajemen bangunan, cerdas mobilitas, infrastruktur, teknologi, layanan kesehatan serta warganya. Sementara itu, definisi berdasarkan buku putih Gerakan Menuju 100 Smart City dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2017), kota pintar adalah satu konsep pengembangan kota/kabupaten berdasarkan prinsip teknologi informasi yang dibuat untuk kepentingan bersama secara efektif dan efisien.

### **Konsep Metaverse**

Metaverse adalah bagian internet dari realitas virtual bersama yang dibuat semirip mungkin dengan dunia nyata dalam dunia internet tahap kedua. Metaverse dalam arti yang lebih luas mungkin tidak hanya merujuk pada lingkungan virtual yang dioperasikan oleh perusahaan media sosial tetapi seluruh spektrum realitas bertumbuh. Istilah ini muncul pada awal 1990-an, dan dikritik sebagai metode membangun hubungan masyarakat dengan menggunakan konsep teknologi canggih yang ada. Sementara dianut oleh beberapa perusahaan teknologi seperti Facebook, Microsoft, dan lain-lain, kekhawatiran tentang dampak pada masyarakat modern ketika semua interaksi orang ke orang secara efektif otonom.



Singkatnya, metaverse adalah ruang virtual yang dapat diciptakan dan dijelajahi dengan pengguna lain tanpa bertemu di ruang yang sama.

Teknologi metaverse menjadi topik yang sedang banyak diperbincangkan di seluruh dunia. Metaverse adalah teknologi digital yang mampu menciptakan dunia virtual 3D dengan memanfaatkan teknologi *Augmented Reality (AR)* dan *Virtual Reality (VR)*, dimana penggunaanya dapat seolah-olah berinteraksi secara nyata dalam dunia virtual. Metaverse sebagai sebuah media baru tentu memiliki potensi yang sangat luas untuk masa depan, walaupun media ini belum dapat dimanfaatkan sepenuhnya.

Menurut Lik-Hang, Lee, Tristan Braud, Pengyuan Zhou, Lin Wang, Dianlei Xu, Zijun Lin, Abhishek Kumar, Carlos Bermejo, and Pan Hui (2021), elemen-elemen yang ada di dalam metaverse merupakan elemen-elemen yang berpusat pada pengguna termasuk identitas avatar, pembuatan konten, ekonomi virtual, penerimaan sosial, kehadiran, keamanan dan privasi, serta kepercayaan dan akuntabilitas.

### **Hubungan Metaverse dan Tata Kelola Sektor Publik**

Tata kelola perkotaan dapat digambarkan sebagai jumlah total dari beragam cara individu, lembaga, dan pemangku kepentingan perkotaan yang berbeda merencanakan dan mengelola urusan umum kota. Ini telah diidentifikasi kadang-kadang kompleks dan kontroversial, terutama mengenai pelaksanaan wewenang, distribusi dan alokasi sumber daya, dan implementasi agenda yang berbeda. Hal ini akibatnya mendorong perlunya kesatuan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran perkotaan yang ditetapkan tercapai, dan bahwa tantangan perkotaan yang berkembang ditangani secara komprehensif dan dengan biaya optimal, sehingga menggemakan persis apa yang dicari PBB dengan 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals (SDGs)*.

Di dalam metaverse dalam konteks pengelolaan sector public, digitalisasi layanan merupakan sebuah keniscayaan. Ini menganggap bahwa teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dalam metaverse di sector public digunakan sebagai sarana untuk melindungi lingkungan, meningkatkan efisiensi sumber daya, meningkatkan infrastruktur warisan, mempromosikan pembangunan sosial-ekonomi, dan memajukan pengetahuan manusia. Tata kelola perkotaan memerlukan pengambilan keputusan manusia yang berupaya memastikan bahwa semua komponen

dan dimensi berbeda yang membentuk struktur perkotaan bekerja secara koheren dan berkelanjutan.

Memperhatikan bahwa daerah perkotaan terdiri dari aspek dan variabel yang berbeda, metaverse menawarkan platform tepat waktu untuk tata kelola perkotaan karena ini memungkinkan layanan dan aset perkotaan ditawarkan secara virtual. Dengan demikian dapat meningkatkan efisiensi mereka, meningkatkan kepercayaan dan akuntabilitas serta mengurangi biaya, birokrasi, dan kemacetan yang telah diamati untuk menggagalkan atau membuat pengiriman layanan perkotaan memakan waktu.

Contoh bagaimana metaverse dapat berhasil memengaruhi tata kelola perkotaan ditawarkan oleh Seoul, Korea Selatan. Kota ini mengusulkan untuk merangkul konsep metaverse dengan memanfaatkan beberapa layanan publik dan produk budaya di lingkungan digital. Dengan menggunakan headset VR atau kacamata AR, penduduk Seoul akan memiliki pengalaman mendalam saat mereka melakukan tur virtual ke beberapa aset kota termasuk aula sosial virtual, museum, taman, dan memanfaatkan beberapa layanan pemerintah seperti pengajuan pengaduan perdata.

Prospek metaverse memberi pemerintah banyak peluang masa depan. Ini terutama termasuk prospek dalam mengatasi tantangan perkotaan yang mendesak seperti pemberian layanan kesehatan (misalnya, *Telehealth*), perencanaan (misalnya, pemodelan proposal pembangunan) dan pemanfaatan ruang perkotaan yang tersedia (misalnya, bergabung dengan acara sosial dan musik), penciptaan peluang kerja baru, pendidikan, dll.

Diproyeksikan bahwa di masa depan, pemerintah kota akan dapat mengelola kegiatan, seperti pendaftaran orang dan verifikasi identitas di platform virtual tanpa perlu kehadiran fisik, dan metaverse akan membuat seluruh proses terasa nyata dan otentik. Namun, sementara potensi tata kelola perkotaan di metaverse akan luas, itu akan membutuhkan investasi dan kesabaran yang substansial karena konsepnya terus berkembang. Secara khusus, bahkan sebelum terwujudnya metaverse, pemerintah kota dapat mengadopsi beberapa teknologi seperti *augmented reality*, *blockchain*, dan lainnya.

Bagi pemerintah kota, metaverse akan memberikan peluang untuk meningkatkan interaksi dengan penduduk, menawarkan layanan yang cepat, efisien, dan real-time, serta mengelola aset seperti ruang perkotaan



dengan lebih baik. Ini juga akan membuka peluang bagi aliran pendapatan baru, sehingga memungkinkan pemerintah kota untuk melakukan proyek yang kompleks dan padat modal. Selain itu, metaverse akan membuka peluang bagi pemerintah kota untuk merestrukturisasi model perencanaan kota yang ada untuk merangkul mereka yang mendukung dimensi manusia dan sosial. Selain entitas tata kelola, berbagai institusi, termasuk bisnis, entitas pendidikan, perusahaan besar, dll., metaverse akan menawarkan peluang untuk melakukan aktivitas mereka di dunia virtual, memungkinkan interaksi yang lebih baik dengan klien lama dan baru, serta meningkatkan kualitas produk mereka dengan memanfaatkan teknologi yang akan ditingkatkan di metaverse. Mereka selanjutnya akan memiliki kesempatan untuk menjelajahi batas-batas lain seperti membuat produk virtual yang akan sesuai permintaan, karena orang berusaha untuk meningkatkan avatar mereka, opsi komoditas masa depan, ketika metaverse menjadi lebih jelas.

### **Hubungan antara Metaverse dengan *Smart City***

Terdapat hubungan yang jelas antara metaverse dengan *smart city* atau kota pintar. Kota pintar memanfaatkan data fisik dari banyak sensornya, membangun model informasi, infrastruktur digital, dan informasi geospasial, untuk mereplikasi dan membuat model di metaverse yang memungkinkannya bekerja dan berperilaku seperti kota fisik. Kota pintar membuat kebijakan yang memfasilitasi penyebaran infrastruktur broadband digital dan pengembangan layanan yang memungkinkan penduduk dan bisnisnya untuk online dan membangun kehadiran di metaverse. Kota pintar membangun kemitraan yang mendorong anggota komunitasnya untuk menciptakan layanan dan pengalaman digital di metaverse untuk diri mereka sendiri dan satu sama lain. Sementara beberapa cara kita berinteraksi dengan metaverse berbeda dari cara kita berinteraksi dengan komunitas fisik di kota pintar, metaverse kota menciptakan hasil yang sama yang selaras dengan kebutuhan dan prioritas yang sama dari penduduk, bisnis, dan pengunjungnya sebagai kota pintar fisik.

Pandemi COVID-19 telah mengatur ulang prioritas kota pintar dengan keragaman, kesetaraan, dan inklusi kembali menjadi agenda utama. Kota-kota telah lama menghadapi tantangan dalam menyediakan

kesetaraan, aksesibilitas, dan kualitas hidup bagi penduduknya yang paling rentan. Misalnya, masalah mobilitas telah membatasi warga lanjut usia dan penduduk cacat fisik untuk sepenuhnya mengakses layanan, mengunjungi bisnis, dan menghadiri acara. Penduduk di komunitas sosial ekonomi rendah tidak memiliki variasi toko dan layanan yang sama dengan yang dimiliki daerah lain, juga tidak memiliki akses yang sama ke layanan pendidikan dan kesehatan yang berkualitas.

Pertemuan tatap muka dan balai kota telah menjadi sarana yang efektif untuk keterlibatan masyarakat, tetapi pembatasan pertemuan fisik telah membatasi efektivitasnya. Meskipun Metaverse tidak dapat menyelesaikan semua tantangan ini sepenuhnya, sifatnya yang imersif menawarkan potensi untuk membuat dampak yang berarti dengan cara yang tidak mungkin dilakukan sebelumnya. Misalnya, warga lanjut usia yang tinggal di rumah dan penduduk cacat fisik dengan mobilitas fisik terbatas, tidak lagi dibatasi di mana mereka dapat pergi atau melakukan aktivitas mereka sehari-hari.

Di dalam metaverse, kita dapat mengunjungi dan terlibat dengan teman, menghadiri kelas dan acara, berolahraga, mengakses layanan, dan melakukannya dengan cara yang mirip dengan aktivitas tatap muka. Penduduk di komunitas sosial ekonomi rendah menggunakan Metaverse untuk menghadiri kelas dan mengambil kursus dari sekolah yang jauh, dan melakukannya di lingkungan yang menarik, imersif, dan kondusif untuk belajar dengan cara yang tidak dapat dilakukan pembelajaran online. Para pemimpin dan manajer kota menggunakan metaverse untuk menyelenggarakan pertemuan keterlibatan dan kolaborasi komunitas yang lebih efektif dengan penduduk dan bisnisnya.

### **Dasar Hukum Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara**

Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara ditetapkan secara hukum pada Februari 2022 sebagai ibu kota baru Indonesia berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Ibu Kota Negara Indonesia di pulau Kalimantan. Ibu kota negara, bernama Nusantara, adalah unit pemerintah daerah provinsi khusus yang wilayahnya merupakan pusat ibu kota Indonesia. Organisasi tata ruang Nusantara meliputi dokumen-dokumen berikut: a. Rencana Tata Ruang Nasional; b. Rencana Zonasi Kawasan Antar Daerah Selat Makassar; c. Rencana



Tata Ruang Pulau Kalimantan; d. Rencana Tata Ruang Kawasan Strategis Nasional Nusantara; dan e. Rencana Detail Tata Ruang Wilayah Nusantara. Studi kelayakan teknis untuk menentukan lokasi ibu kota baru menjadi dasar lokasi ibu kota baru di Indonesia.

Pemindahan ibu kota ke Kalimantan didasarkan pada beberapa pertimbangan keunggulan wilayah tersebut. Pertama, dari segi lokasi letaknya sangat strategis karena berada di tengah-tengah wilayah Indonesia. Kedua, lokasi ibu kota memiliki infrastruktur yang relatif lengkap, yaitu bandara, pelabuhan, dan jalan tol yang baik, serta ketersediaan infrastruktur lainnya, seperti jaringan energi dan air minum yang memadai. Ketiga, lokasi ibu kota berdekatan dengan dua kota pendukung yang telah berkembang, yaitu Kota Balikpapan dan Kota Samarinda. Keempat, ketersediaan lahan yang dikuasai pemerintah sangat memadai untuk pengembangan ibu kota. Kelima, minimnya risiko bencana alam. Lokasi yang dipilih direncanakan untuk memberikan kesempatan yang luas bagi daerah-daerah di luar Jawa untuk berkembang dan berkontribusi dalam pemerataan pembangunan (Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022).

### **Dasar Hukum Otorita Ibu Kota Nusantara**

Otorita Ibu Kota Nusantara adalah lembaga setingkat kementerian yang menyelenggarakan kegiatan persiapan, pembangunan, dan pemindahan Ibu Kota Negara, serta penyelenggara Pemerintahan Daerah Khusus Ibu Kota Nusantara. Dipimpin oleh seorang kepala otorita dengan dibantu oleh wakilnya yang ditunjuk oleh Presiden Indonesia dan merupakan anggota kabinet sebagai pejabat setingkat menteri. Lembaga ini efektif bekerja mulai dari akhir 2022, mulai 2023 kegiatan persiapan pembangunan Ibu Kota Negara yang sebelumnya dilaksanakan oleh kementerian/lembaga dapat dialihkan kepada Otorita Ibu Kota Nusantara.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2022 tentang Otorita Ibu Kota Nusantara, Otorita Ibu Kota Nusantara memiliki status setingkat menteri dengan beberapa kewenangan khusus. Tidak seperti pemerintahan DKI Jakarta, pemerintahan IKN Nusantara bertanggungjawab langsung kepada Presiden dan hanya melakukan pemilihan umum untuk Presiden, DPR RI, dan DPD RI. Adapun kewenangan khusus yang dimiliki Otorita Ibu Kota Nusantara

menurut regulasi Otorita Ibu Kota Nusantara, antara lain 1) pemberian izin penanaman modal lokal di Nusantara; 2) pemberian kemudahan bagi pelaku usaha di Nusantara; 3) pemberian fasilitas khusus kepada pihak-pihak yang secara finansial mendukung persiapan, pembangunan, dan pemindahan ibu kota baru; 4) pemberian pengembangan Nusantara, kota-kota satelitnya, dan sekitarnya; 5) pengelolaan keuangan dan aset; 6) pengaturan dan pemungutan sendiri pajak daerah yang dikenakan di Nusantara; 7) pengaturan penguasaan tanah, dengan hak khusus dan hak prioritas untuk pembelian tanah di Nusantara; 8) pengaturan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup; 9) pengaturan mitigasi bencana; dan 10) pelaksanaan pertahanan dan keamanan melalui mekanisme perencanaan terpadu yang diatur melalui Rencana Induk Ibu Kota Nusantara dan Rencana Strategis Kawasan Strategis Nasional Ibu Kota Nusantara.

## **Implementasi Metaverse sebagai Kontinum *Smart City* di Berbagai Kota di Dunia**

Saat ini sudah banyak kota-kota di dunia yang mulai mengembangkan konsep kota cerdas atau *smart city*, antara lain sebagai berikut.

### **1. Metaverse Seoul, Korea Selatan**

Kota ini mengusulkan untuk merangkul konsep metaverse dengan memanfaatkan beberapa layanan publik dan produk budaya di lingkungan digital. Dengan menggunakan headset VR atau kacamata AR, penduduk Seoul akan memiliki pengalaman mendalam saat mereka melakukan tur virtual ke beberapa aset kota termasuk aula sosial virtual, museum, taman, dan memanfaatkan beberapa layanan pemerintah seperti pengajuan pengaduan perdata.

### **2. Metaverse Dubai, Uni Emirat Arab**

Pada tahun 2022, Dubai telah mengumumkan strategi ambisius metaverse-nya yang mencakup menarik 1.000 perusahaan terkait metaverse dan menghasilkan lebih dari 40.000 pekerjaan baru di sektor ini pada tahun 2030. Menurut laporan Smart Citu Journal, akselerator metaverse yang diluncurkan di Dubai merupakan rumah bagi sejumlah dana ventura blockchain yang terus bertambah dengan minat investasi aktif di metaverse. Pada bulan Mei tahun 2022,



Otoritas Pengatur Aset Virtual (VARA) Dubai menjadi pemerintah pertama yang memasuki dunia metaverse melalui perilisan VARA MetaHQ di Sandbox. Tidak hanya itu, Otoritas Jalan dan Transportasi Dubai juga telah merilis beberapa inisiatif, seperti menggunakan digital twins untuk menciptakan kembali Jaringan Metro Dubai. Sejalan dengan keseriusannya, pada bulan September 2022, acara Dubai Metaverse Assembly diselenggarakan untuk mempertemukan para ahli regional dan internasional di Dubai guna membentuk masa depan metaverse dan mengeksplorasi potensi aplikasinya.

### 3. Metaverse Singapura

Singapura adalah negara pertama yang mengadopsi konsep *digital twins* pertama pada tahun 2014, dan menjadikannya salah satu kota pertama yang menerima teknologi tersebut. Sebagai negara kepulauan, Singapura memiliki kekhawatiran yang tinggi terhadap dampak perubahan iklim. Dengan bantuan digital twins, negara ini dapat menguji kondisi cuaca yang berbeda untuk menganalisis apakah pengaturan yang ada dapat menahan dampak buruk. Lebih lanjut, sebuah struktur terintegrasi sudah tersedia untuk menganalisis kenaikan permukaan air laut. Dengan menggunakan berbagai sensor, Singapura telah mampu menciptakan replika digital dari dunianya. Selain menerima konsep *digital twins*, Singapura juga berinvestasi besar-besaran di perusahaan *startup* yang berhubungan dengan metaverse. NGC Ventures mengumumkan telah meyuntikan dana sebesar \$100 juta untuk membantu mendorong pertumbuhan teknologi metaverse.

### 4. Metaverse Kota London, Inggris

Menggunakan teknologi pemetaan spasial yang didukung oleh ARway Nextech, Kota London sekarang sedang dipetakan dalam 3D. Kit pengembangan perangkat lunak memetakan lingkungan fisik dalam hitungan menit, sehingga memberikan pengalaman AR berbasis lokasi yang luar biasa. Ini membuka ranah baru untuk iklan AR, Portal AR, dan Hologram di masa depan. London juga merupakan pusat pertemuan dan konferensi terkait kripto.

## 5. Metaverse Shanghai, Tiongkok

Shanghai menyusun strategi untuk memanfaatkan Metaverse untuk alasan pemerintah, non-pemerintah, publik, dan swasta selama lima tahun berikutnya pada akhir 2021. Kota ini baru-baru ini mengumumkan minatnya dalam memanfaatkan teknologi kembar digital untuk meningkatkan operasi kota. Ini adalah bagian dari rencana lima tahun Tiongkok untuk menggunakan *digital twin* untuk meningkatkan manajemen kapasitas. Teknologi ini akan memungkinkan Shanghai untuk sepenuhnya menciptakan kembali setiap bangunan, lampu jalan, pipa pembuangan air, dan banyak lagi. Bentuk kembar digital juga digunakan selama wabah COVID untuk membatasi penyebaran penyakit.

## 6. Metaverse Tokyo, Jepang

Pemerintah Tokyo mengumumkan pada tahun 2021 bahwa mereka akan memulai pembuatan kembar digital untuk mereplikasi jalan-jalan sibuk Tokyo di dunia virtual. Dengan memanfaatkan sensor yang berbeda di seluruh kota, mereka memproyeksikan kondisi yang diperhitungkan untuk angin, lalu lintas, sinar matahari, dan banyak lagi. Pemerintah menyatakan bahwa proyek tersebut akan sepenuhnya direalisasikan pada tahun 2030.

## 7. Metaverse Kota New York, Amerika Serikat

Columbia University memulai proyek Hybrid Twins for Urban Transportations pada tahun 2021 untuk menciptakan kembar digital dari berbagai lokasi utama Kota New York. Kota ini menggunakan data real-time yang diperoleh melalui sensor yang ditempatkan di berbagai lokasi. Proyek ini bertujuan menggunakan pembelajaran mesin untuk mengoptimalkan arus lalu lintas di persimpangan utama.

## 8. Metaverse Santa Monica, Amerika Serikat

Santa Monica adalah kota lain yang merangkul teknologi Metaverse untuk mengelola layanan publik, berinteraksi dengan penduduk, dan banyak lagi. Ini adalah salah satu kota Amerika pertama yang mengumumkan minatnya pada teknologi Metaverse. Kota ini berkolaborasi dengan FlickPlay untuk membuat game *play-*



*to-earn* yang menyediakan koleksi digital dan hadiah yang dapat ditebus di pengecer lokal. FlickPlay adalah bagian dari program akselerator Disney. Aplikasi ini bertujuan untuk mempromosikan kesadaran tentang aset digital dengan menghubungkan manfaatnya ke lingkungan dunia nyata. Orang-orang dengan aplikasi dapat menjelajahi Santa Monica dan mencari token dan hadiah. Hal ini memungkinkan bisnis lokal untuk mendapatkan keuntungan dari lalu lintas masuk. Beberapa hadiah memberikan filter foto tambahan dalam aplikasi sebagai manfaat.

## 9. Metaverse Wellington, Selandia Baru

Di Wellington, Selandia Baru, para pemimpin kota sedang mengembangkan kembar digital untuk terlibat dengan penduduk dan membantu mereka menyadari bagaimana pilihan atau tindakan kehidupan sehari-hari mereka dapat berdampak pada perubahan iklim, memproyeksikan skenario yang berbeda untuk kota masa depan.

### Implementasi Metaverse sebagai Kontinum *Smart City* di Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara

Desain *smart city* Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara telah tertuang dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 63 Tahun 2022 tentang Perincian Rencana Induk Ibu Kota Nusantara tanggal 18 April 2022. Di dalam Peraturan Presiden tersebut, IKN Nusantara akan dibangun berdasarkan konsep *smart city* atau kota pintar. Lebih lanjut, dalam lampiran Peraturan Presiden tersebut dijelaskan bahwa terdapat enam kategori inisiatif kota cerdas Ibu Kota Nusantara yaitu Sistem Perkotaan, Keselamatan dan Keamanan, Layanan Pemerintah, Lingkungan dan Keberlanjutan, Akses dan Mobilitas, serta Kelayakhunian dan Kehidupan Perkotaan.

#### 1. *Sistem Perkotaan*

Aspek sistem perkotaan Nusantara dikembangkan sesuai dengan konsep yang mengimplementasikan manajemen aset/fasilitas/bangunan cerdas, pengelolaan air cerdas, pengelolaan limbah cerdas, pengelolaan energi cerdas, pengolahan sampah menjadi energi (*smart waste management*).

## 2. *Keselamatan dan Keamanan*

Aspek keselamatan dan keamanan Nusantara dikembangkan sesuai dengan konsep yang mengimplementasikan surveilans teraugmentasi, keamanan cerdas, penerangan umum cerdas (*smart lighting*), sistem pengaduan masyarakat, fasilitas rehabilitasi masyarakat, fasilitas lembaga pemasyarakatan, layanan masyarakat korban bencana, serta penyediaan aparatur keamanan masyarakat di tingkat RT/RW.

## 3. *Layanan Pemerintah*

Aspek layanan pemerintah Nusantara dikembangkan sesuai dengan konsep yang mengimplementasikan platform penduduk elektronik (*e-Citizen*), basis data publik terpusat, perencanaan perkotaan berbasis data, jaringan internet dari pemerintah untuk area public, catatan budaya yang didigitalkan, sistem pembayaran pajak dan retribusi secara elektronik, sistem pemetaan pemasok makanan, sistem perizinan industri manufaktur dan bisnis baru, sistem pendataan ketenagakerjaan (*formal dan nonformal*), fasilitas sentra Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), penyediaan fasilitas perpustakaan umum dan penyediaan perpustakaan elektronik (*e-library*), penyediaan akses internet broadband untuk rumah tangga, fasilitas partisipasi masyarakat secara digital, dan fasilitas edukasi UMKM (*digital dan non-digital*).

## 4. *Lingkungan dan Keberlanjutan*

Aspek lingkungan dan keberlanjutan Nusantara dikembangkan sesuai dengan konsep yang mengimplementasikan pemantauan kualitas lingkungan hidup terintegrasi, pengelolaan kedaruratan cerdas (*smart emergency management*) termasuk sistem peringatan dini (*Early Warning System* atau EWS), kesiapsiagaan, dan penanggulangan bencana, pengendalian banjir dan air limpasan cerdas (*smart flood and stormwater management*), serta penataan wajah kota (*penataan taman, ruang terbuka*).

## 5. *Akses dan Mobilitas*

Aspek akses dan mobilitas Nusantara dikembangkan sesuai dengan konsep yang mengimplementasikan pengelolaan angkutan umum cerdas (*smart bus and rail management*), platform mobilitas



terintegrasi, pengelolaan parkir cerdas (*smart parking management*), pengelolaan lalu lintas *real time* (termasuk *smart traffic light*), fasilitas dan manajemen transportasi udara, fasilitas dan manajemen bandara, serta fasilitas dan manajemen pelabuhan (laut/ sungai).

#### 6. *Kelayakhunian dan Kehidupan Perkotaan*

Aspek kelayakhunian dan kehidupan perkotaan Nusantara dikembangkan sesuai dengan konsep yang mengimplementasikan digitalisasi pelayanan kesehatan dan sistem informasi kesehatan, manajemen pandemic, teknologi kenyamanan perkotaan, revitalisasi permukiman yang sudah ada untuk meningkatkan kualitas hidup dan kelayakhunian (*smart villages and communities*), fasilitas pemakaman umum, fasilitas kesehatan (puskesmas, klinik, rumah sakit), fasilitas daring untuk budaya, fasilitas dan amenitas objek pariwisata, fasilitas akomodasi wisata, penyelenggaraan festival budaya (nasional dan internasional), fasilitasi literasi digital, fasilitas digital untuk pendidikan (e-pendidikan), ketersediaan fasilitas pendidikan anak usia dini (PAUD), fasilitas dan edukasi untuk masyarakat lanjut usia, fasilitas dan edukasi masyarakat berkebutuhan khusus, serta fasilitas pendidikan di bidang *science, technology, engineering, and mathematics* (STEM).

### **Pengembangan Ibu Kota Nusantara sebagai Superhub Ekonomi**

Pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan merata akan diungkit dengan pembangunan Ibu Kota Nusantara sebagai superhub ekonomi, yang akan menjadi bagran yang tidak terpisahkan dari upaya untuk transformasi ekonomi di Ibu Kota Nusantara dan Provinsi Kalimantan Timur serta Daerah Mitra di Pulau Kalimantan. Daerah Mitra didefinisikan sebagai kawasan tertentu di Pulau Kalimantan yang dibentuk dalam rangka pembangunan dan pengembangan superhub ekonomi Ibu Kota Nusantara, yang bekerja sama dengan Otorita Ibu Kota Nusantara dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Otorita Ibu Kota Nusantara. Rencana Transformasi Ekonomi Provinsi Kalimantan Timur dan Daerah Mitra akan dituangkan dalam Peta Jalan Transformasi Kalimantan Timur dan Daerah Mitra, yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Transformasi Ekonomi Indonesia Pasca COVID-19. Hasilnya diharapkan dapat mendukung akselerasi pembangunan khususnya di Pulau Kalimantan

dan sekitarnya, serta menjadi salah satu faktor keberhasilan utama untuk merealisasikan Visi Indonesia 2045.

### **Akselerasi Peningkatan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia**

Superhub Ibu Kota Nusantara akan menjadi penggerak perekonomian di Provinsi Kalimantan Timur serta menjadi pemicu yang memperkuat rantai pasok/nilai antara aktivitas ekonomi di Pulau Kalimantan dan wilayah lain di Indonesia sehingga menjadi lebih inklusif. Visi ini akan digerakkan melalui strategi kerja sama Tiga Kota yang kokoh antara Ibu Kota Nusantara, Balikpapan, dan Samarinda yang akan membentuk segitiga pembangunan ekonomi yang saling melengkapi, strategi pengembangan Daerah Mitra sebagai bagian dari superhub ekonomi, serta strategi peningkatan keterkaitan ekonomi dan rantai pasok antar-superhub ekonomi Ibu Kota Negara dengan wilayah lain di Indonesia. Ibu Kota Nusantara akan menjadi saraf (pusat kendali) dalam strategi Tiga Kota sebagai pusat pemerintahan baru, pusat inovasi dan pusat praktik hijau yang berperan sebagai basis untuk sektor-sektor baru yang didorong oleh inovasi, seperti biosimilar dan vaksin, protein nabati, nutraceutical, dan energi terbarukan (ET).

Ibu Kota Nusantara juga akan menjadi pusat untuk kota cerdas dan layanan digital, pendidikan abad ke-21, serta pariwisata kota, bisnis, dan kesehatan. Samarinda akan menjadi jantung (pusat denyut kehidupan/energi) dari struktur Tiga Kota yang mentransformasi sektor pertambangan, minyak, dan gas menjadi sektor energi yang baru, rendah karbon, dan berkelanjutan. Samarinda juga diharapkan dapat memperoleh manfaat dari peningkatan aktivitas pariwisata di wilayah Kalimantan Tirnur. Balikpapan akan menjadi pusat aktivitas pembangunan ekonomi Tiga Kota dengan memanfaatkan pusat logistik dan layanan distribusinya yang telah mapan untuk sektor-sektor berorientasi impor dan ekspor serta memperkuat peran Supertatb Ibu Kota Nusantara dalam arus perdagangan antar dan intraregional. Balikpapan juga akan menampung kluster petrokimia dan membantu mendorong diversifikasi produk dari minyak dan gas hulu menjadi berbagai turunan petrokimia hilir.

Aktivitas dalam kerja sama Tiga Kota diharapkan untuk membangun sinergi dan saling melengkapi dengan sektor-sektor yang telah berkembang di wilayah lain di Indonesia dalam kerja sama rantai pasok/



nilai yang inklusif dan kokoh. Kerja sama Tiga Kota juga diperkuat dengan peningkatan peran dari wilayah-wilayah penunjang yang akan mendukung Superlatb Ibu Kota Negara, terutama di Kabupaten Penajam Paser Utara, Kabupaten Kutai Kartanegara, dan Kabupaten Kutai Timur di Provinsi Kalimantan Timur. Kerja sama dengan wilayah lainnya di Pulau Kalimantan (Daerah Mitra) dan wilayah lainnya di Indonesia juga akan dibangun untuk memperkuat integrasi perekonomian secara regional dan nasional.

Visi *Globally Connected*, dimaknai bahwa Superhub Ibu Kota Nusantara sebagai penggerak aktivitas ekonomi mqlu dan berdaya saing tinggi yang mampu menempatkan Indonesia di posisi yang lebih strategis dalam jalur perdagangan dunia, arus investasi, dan inovasi teknologi. Sektor ekonomi yang akan dikembangkan diharapkan dapat mendorong Indonesia untuk memanfaatkan regionalisasi rantai pasokan yang awalnya diperoleh secara global sebagai respon terhadap dampak pandemi COVID-19.

Visi *Universally Inspired*, mengarahkan Superhub Ibu Kota Nusantara untuk dibangun berdasarkan contoh-contoh terbaik dari kota yang cerdas, inklusif, dan berkelanjutan di dunia. Pada saat yang sama, Ibu Kota Nusantara akan menjadi salah satu inspirasi dunia sebagai kota yang hljau, berkelanjutan, inklusif serta bertaraf hidup tinggi yang didukung oleh penerapan teknologi, di tengah tantangan perubahan iklim dan didukung oleh penerapan teknologi. Pembangunan Ibu Kota Nusantara menerapkan *key performance indicator* ekonomi, sosial, dan lingkungan yang akan menetapkan standar baru yarrg khas untuk kota-kota bertaraf hidup tinggi secara global.

Superhub Ibu Kota Nusantara juga direncanakan dapat menggerakkan wilayah Kalimantan Timur yang lebih luas yang akan berperan sebagai laru-paru'bagi struktur Tiga Kota dengan dukungan lingkungan dan pertanian. Wilayah Kalimantan Timur dan Daerah Mitra diharapkan dapat memperoleh manfaat dari peningkatan produktivitas pertanian dan industri berbasis pertanian melalui produksi dan pengolahan kelapa sawit dan komoditas potensial lainnya, serta peningkatan ekowisata dan pariwisata kebugaran terutama di sekitar aset alam dan budaya yang melimpah di bagian utara Kalimantan. Ke depan, Ibu Kota Nusantara juga direncanakan menjadi salah satu pusat pariwisata medis baru di

Indonesia, yang ditjjukan untuk melayani pasien yang saat ini masih berkunjung ke luar negeri untuk berobat dan mendatangkan pasien asing untuk berobat di Indonesia.

Kehadiran Superhub Ibu Kota Nusantara juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Daerah Mitra di Pulau Kalimantan dalam bentuk pengembangan ekosistem yang kondusif dan klaster-klaster ekonomi yang akan menjadi sumber pertumbuhan baru di Pulau Kalimantan. Berbagai aktivitas yang akan dikembangkan di Ibu Kota Nusantara dan Daerah Mitra menjadi bagian dari agenda transformasi perekonomian di Provinsi Kalimantan Timur ke depan.

## **KESIMPULAN**

Secara *benchmarking*, implementasi metaverse telah diadopsi oleh beberapa kota pintar di dunia seperti Seoul di Korea Selatan, Dubai di Uni Emirat Arab, Singapura, London di Inggris, Shanghai di Tiongkok, Tokyo di Jepang, Kota New York di Amerika Serikat, Santa Monica di Amerika Serikat, dan Wellington di Selandia Baru. Hasil riset telah membuktikan bahwa implementasi metaverse dapat memfasilitasi pelayanan publik yang lebih baik dan lebih cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Metaverse dapat digunakan sebagai laboratorium virtual dalam mengembangkan simulasi perencanaan pembangunan ibukota IKN Nusantara, dan secara ekonomi dapat menjadi katalisator pertumbuhan ekonomi Indonesia. Meskipun metaverse bermanfaat, namun pemerintah harus memiliki infrastruktur dan kemampuan yang cukup. Dibutuhkan perencanaan strategis jangka panjang dalam mengarahkan ibukota IKN Nusantara untuk dapat masuk ke dunia metaverse. Selain kesiapan, dipahami pula risiko yang muncul bagi ibukota IKN Nusantara dan warganya dalam berinteraksi dalam metaverse.

Untuk menciptakan kota cerdas yang berbasis metaverse di Ibu Kota Nusantara diperlukan kesamaan paradigma mengenai pengetahuan konsep kota cerdas dan konsep metaverse sesungguhnya. Selain dibutuhkannya regulasi langsung terkait kota cerdas, dibutuhkan juga kerja sama yang baik di antara pelbagai pihak yang benar-benar mau mengedepankan kota cerdas sebagai sebuah bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Secara keseluruhan konsep smart city dan potensi implementasi metaverse di Ibu



Kota Negara (IKN) Nusantara yang terdapat di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Ibu Kota Nusantara dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2022 tentang Perincian Rencana Induk Ibu Kota Nusantara sudah tersedia dan pemerintah Indonesia maupun pihak kementerian/lembaga yang terkait seperti Otorita Ibu Kota Nusantara dapat memaksimalkan penerapan konsep metaverse dan *smart city* dalam rangka akselerasi pertumbuhan ekonomi Indonesia.

## REFERENSI

- Airaksinen, Miimu, et.al. (2015). *Smart City Research Highlights*.
- Alawadhi, S., Aldama-N, A., Chourabi, H., Gil-Garcia, J. R., Leung, S., Mellouli, S., Walker, S. (2012). *Building Understanding of Smart City Initiatives*.
- Al-Hader, Mahmoud, and Ahmad Rodzi. (2009). *The Smart City Infrastructure Development and Monitoring*.
- A.S. Hovan George et al. (2021). *Metaverse: The Next Stage of Human Culture and the Internet*.
- Anugraha, S. (2021). *Seoul Will Be the First City Government to Join the Metaverse*.
- Cohen, Boyd. (2013). *What Exactly a Smart City?*
- Cheng, E. (2021). *Shanghai Doubles Down on the Metaverse by Including It in A Development Plan*.
- Chen, L., Ramli, K., Hastiadi, F., & Suryanegara, M. (2023). *Accelerating Digital Transformation in Indonesia*.
- Duan, H., Li, J., Fan, S., Lin, Z., Wu, X., & Cai, W. (2021). *Metaverse for Social Good: A University Campus Prototype*.
- Egliston, B., & Carter, M. (2021). *Critical Questions for Facebook's Virtual Reality: Data, Power and The Metaverse*.
- European Commission. (2013). *Leading The Way in Making Europe's Cities Smarter*.
- Fernandez, C. B., & Hui, P. (2022). *Life, the Metaverse, and Everything: An Overview of Privacy, Ethics, and Governance in Metaverse*.
- Frost and Sullivan. (2014). *Global Smart Cities Market to Reach US\$1.56 Trillion by 2020*.

- Geraghty, L., Lee, T., Glickman, J., & Rainwater, B. (2022). *The Future Cities and the Metaverse*.
- Grimshaw, Mark (2014). *The Oxford Handbook of Virtually*.
- Hall, R. E. (2000). *The Vision of a Smart City*.
- Harrison, C. et. al. (2010). *Foundations for Smarter Cities*.
- Hollands, R. (2008). *Will the Real Smart City Please Stand Up?*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Intelligence, B. (2021). *Metaverse may be \$800 Billion Market, Next Tech Platform*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2017). *Gerakan Menuju 100 Smart City*.
- Komninos, N. (2008). *Intelligent Cities and Globalization of Innovation Networks*.
- Komninos, N. (2009). *Intelligent Cities: towards Interactive and Global Innovation Environments*.
- Lee, L.-H., Braud, T., Zhou, P., Wang, L., Xu, D., Lin, Z., ... Hui, P. (2021). *All One Needs to Know about Metaverse: A Complete Survey on Technological Singularity, Virtual Ecosystem, and Research Agenda*.
- Lim, W. Y. B., Xiong, Z., Niyato, D., Cao, X., Miao, C., Sun, S., & Yang, Q. (2022). *Realizing the Metaverse with Edge Intelligence: A Match Made in Heaven*.
- Narin, N. G. (2021). *A Content Analysis of the Metaverse Articles*.
- Ning, H., Wang, H., Lin, Y., Wang, W., Dhelim, S., Farha, F., Daneshmand, M. (2021). *A Survey on Metaverse: The State-of-The-Art, Technologies, Applications, and Challenges*.
- Pamungkas, B. (2023). *Transformasi Pelayanan Publik Kota di Era Metaverse*.
- Park, S. M., & Kim, Y. G. (2022). *A Metaverse: Taxonomy, Components, Applications, and Open Challenges*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2022 tentang Perincian Rencana Induk Ibu Kota Nusantara.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2022 tentang Otorita Ibu Kota Nusantara.
- Russo, F. & Panuccio, P. (2014). *The Process of Smart City Definition at an EU Level*.



- Schaffers, Hans, et.al. (2011). *Smart Cities and the Future Internet: Towards Cooperation Frameworks for Open Innovation*.
- Shah, M. N., et al. (2017). *Assessment of Ahmedabad (India) and Shanghai (China) on Smart City Parameters Applying the Boyd Cohen Smart City Wheel*.
- Sudaryono. (2014). Konsep *Smart City* untuk Kota-Kota di Indonesia.
- Sulaiman, O.K. & Hasibuan, A. (2019). *Smart City: Konsep Kota Cerdas sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/ Kota di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara*.
- Su, K., Li, J., Fu, H. (2011). *Smart City and The Applications*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Ibu Kota Nusantara.
- Yang, Z. (2022). *China's Cities are Going to the Metaverse before They Even Know What It Is*.
- Zhaom K. & Ge, L. (2013). *A Survey on the Internet of Things Security*.
- Zhao, Y., Jiang, J., Chen, Y., Liu, R., Yang, Y., Xue, X., & Chen, S. (2022). *Metaverse: Perspectives from Graphics, Interactions, and Visualization*.



# STRATEGI PROGRAM MENTORING UNTUK MENINGKATKAN PENGEMBANGAN TALENTA PADA GENERASI MILENIAL

**Indira Arundinasari**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id

**Bayu priambodo**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Bayu.p.adneg@upnjatim.ac.id

## PENDAHULUAN

Generasi milenial, yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996, telah menjadi kekuatan besar dalam dunia kerja dan perkembangan masyarakat. Mereka adalah kelompok yang terkenal karena digital nativinya, keterampilan teknologi yang kuat, dan pandangan hidup yang unik. Namun, seperti setiap generasi sebelumnya, milenial juga menghadapi tantangan dalam mengembangkan dan memanfaatkan potensi mereka secara maksimal. (Hardika et al., 2019). Salah satu tantangan utama yang dihadapi generasi milenial adalah kesenjangan antara keahlian teknis yang mereka miliki dan keterampilan yang diperlukan di tempat kerja. (Kusumadewi & Darma, 2021). Transformasi dalam era society 5.0 banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan kompetensi lainnya seperti penggunaan kecerdasan buatan/*Artificial intelligent*, big data maupun Internet of Things



(Saing et al., n.d.). Meskipun milenial memiliki akses mudah ke informasi dan teknologi, mereka sering kali memerlukan bimbingan dan dukungan tambahan dalam mengasah keterampilan mereka dan mengenali potensi yang sebenarnya (Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., 2020). Manajemen talenta telah menjadi isu penting bagi keberhasilan organisasi karena peran potensial dalam membedakan antara organisasi berkinerja tinggi dan rendah. Ini juga menjadi prioritas utama bagi organisasi sebagai akibat dari terbatasnya persediaan karyawan berbakat (Perdhana, 2021)

*Coaching* atau *Mentoring*, sebagai metode pengembangan diri yang telah terbukti efektif selama bertahun-tahun, dapat menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan pengembangan talenta pada generasi milenial (Katherin & Bernarto, 2021). *Mentoring* melibatkan pembimbingan dan pendampingan oleh seseorang yang berpengalaman dan terampil dalam bidang yang relevan (Berg & Karlsen, 2012). Melalui hubungan mentor-mentee, seorang milenial dapat mendapatkan nasihat, arahan, dan wawasan praktis yang dapat membantu mereka dalam memperkuat keterampilan teknis dan mengembangkan potensi yang mereka miliki. (Lim, D. S., Morse, E. A., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. *Ins* 34(3), 2010). Namun, meskipun manfaat yang jelas dari *mentoring*, program *mentoring* yang efektif dan terstruktur untuk generasi milenial masih belum cukup tersedia. Beberapa organisasi menyadari pentingnya pengembangan talenta pada generasi ini, tetapi kurangnya program *mentoring* yang didedikasikan khusus untuk mereka mengakibatkan peluang yang terbuang. (Lim, D. S., Morse, E. A., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. *Ins* 34(3), 2010). Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengusulkan pengembangan program *mentoring* yang khusus ditujukan untuk meningkatkan pengembangan talenta pada generasi milenial. Program ini akan dirancang dengan mempertimbangkan karakteristik khas dari generasi milenial, seperti preferensi terhadap pembelajaran yang interaktif, pemanfaatan teknologi, dan keinginan untuk memberikan dampak positif dalam pekerjaan mereka. Berkaitan dengan ketrampilan yang menjadi permintaan dan penawaran dalam proses kinerja, maka Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri PAN RB No 3 Tahun 2020 tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara (Suparman & Naibaho, 2021).

Artikel ini akan membahas pentingnya mentoring dan strateginya dalam mengatasi kesenjangan keterampilan pada generasi milenial dan bagaimana program mentoring yang efektif dapat membantu mereka mencapai potensi penuh mereka (Divya Malika & Aminuddin Irfani, 2022). Selain itu, artikel ini juga akan membahas elemen-elemen kunci yang perlu dipertimbangkan dalam merancang program mentoring, termasuk pemilihan mentor yang tepat, pembentukan hubungan yang kuat antara mentor dan mentee, serta penggunaan teknologi dalam mendukung program mentoring serta faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan program mentoring seperti memanfaatkan digitalisasi dalam proses evaluasinya (Saputra et al., 2023). Diharapkan bahwa dengan adanya program mentoring yang khusus disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi generasi milenial, mereka dapat lebih efektif dalam mengembangkan keterampilan teknis dan soft skill, memanfaatkan potensi penuh mereka, dan mencapai kesuksesan dalam karir.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Talenta**

Manajemen talenta adalah gabungan serta adanya perpaduan yang bersifat aktif dan inisiatif yang dilakukan suatu organisasi publik maupun non-publik untuk menciptakan keunggulan-keunggulan organisasinya dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada (Anisah & AS, 2020). Manajemen talenta sebagai sebuah proses secara keseluruhan mulai dari rekrutmen, penempatan, sampai pengembangan dan perencanaan untuk pengembangan pegawai ke arah yang lebih baik (Lewis & Heckman, 2006). Lewis juga mendefinisikan perencanaan sumber daya manusia, perencanaan suksesi, dan manajemen bakat pada sumber daya manusia/karyawan (Lewis & Heckman, 2006). Menurut Berger Proses manajemen talenta stimulus organisasi dalam mencapai keunggulan melalui cara: (1) mengidentifikasi dan menyusun pola jalur karier, pengembangan, dan program balas jasa bagi para karyawan; (2) menentukan posisi-posisi (jabatan-jabatan) kunci dan (3) membuat segmentasi pool talenta (Berger, Lance A. & Berger, 2006). Menurut Capelli (2009), tahapan-tahapan dari program talent management adalah sebagai berikut: (1) menetapkan Talent Criteria, (2) menyeleksi Talent Pool Selection; (3) membuat Acceleration



Development Program; (4) Key Position Assignment, (5) Monitoring Program (Capelli, 2009).

Talenta yang digunakan dalam kajian ini merujuk pada dua makna pokok, yaitu pertama sebagai suatu kumpulan dan kombinasi dari kemampuan, kompetensi, keahlian, keterampilan, komitmen yang mewujudkan pada kinerja pegawai yang tinggi yang berkontribusi bagi kinerja organisasi. Dalam makna ini talenta dilihat sebagai agregat dan kulminasi dari kemampuan seseorang atau sekelompok orang yang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan strategik organisasi. Makna yang kedua, talenta dimaknai sebagai seorang pegawai tertentu, atau sekelompok pegawai tertentu yang dinilai memiliki kemampuan, kompetensi, keahlian, komitmen, yang akan mendorong kinerja tinggi organisasi (Suparman & Naibaho, 2021). Pendekatan eksklusif memfokuskan talenta pada segelintir pegawai saja yang dianggap bintang, atau berbakat, sedangkan pendekatan inklusif memandang bahwa seluruh pegawai memiliki talenta, tinggal menentukan strategi dan pendekatannya saja yang harus disesuaikan agar mereka berkontribusi bagi organisasi (Marian Thunnissen, 2016).

### ***Coaching***

Whitmore dalam Passmore (2013) berpendapat coaching adalah kunci pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerjanya. Coaching lebih kepada membantu seseorang untuk belajar dan bukan mengajarnya (Whitmore, 2000). Di tahun 2005 Passmore juga menyampaikan jika coaching adalah sebuah proses kolaborasi yang berfokus pada solusi, berorientasi pada hasil, dan sistematis, dimana coach memfasilitasi peningkatan atas performa kerja, pengalaman hidup, pembelajaran diri, dan pertumbuhan pribadi dari coachee itu sendiri (Jonathan Passmore, 2010). coaching adalah proses memberdayakan kemampuan yang ada pada diri coachee untuk memfasilitasi pembelajaran diri, pertumbuhan pribadi dan bagaimana memperbaiki kinerja dengan menggunakan beberapa intervensi (Katherin & Bernarto, 2021). Dari beberapa konsep diatas, maka disimpulkan bahwasanya dengan adanya coaching treatment akan terbuka kesempatan untuk mengkoreksi kesalahan, mengembangkan kemampuan baru, memperdalam pemahaman atas suatu tugas, menjelaskan sasaran tim dan mengantisipasi terjadinya masalah/kesulitan di tahap selanjutnya (Katherin & Bernarto, 2021).

## Mentoring

Mentoring adalah pemberian saran, informasi atau bimbingan oleh seseorang dengan pengalaman yang berguna, kemampuan atau spesialisasi untuk perkembangan profesional dan personal individu lain (Harvard Business Essentials, 2004). Mentor didefinisikan sebagai penasihat yang bijak dan terpercaya, Mentor sederhananya seseorang yang bisa membantu orang lain mempelajari sesuatu yang mereka tidak bisa belajar sendiri (Katherin & Bernarto, 2021). Allen (2007) menjelaskan bahwa mentoring adalah sebuah sistem bimbingan yang semi terstruktur dimana satu atau sekelompok orang berbagi pengetahuan, kemampuan dan pengalaman untuk membantu orang lain mengalami kemajuan dan hidup dan karier mereka. Mentoring juga melibatkan motivasi dan memberdayakan lebih jauh orang lain untuk mengidentifikasi isu dan tujuan mereka dan membantu menemukan cara menyelesaikan atau mencapai tujuan tersebut (Katherin & Bernarto, 2021).

Mentor adalah seseorang yang memerintah dengan level hormat tertentu melalui posisi yang lebih tinggi atau akibat usia, spesialisasi atau pengalaman dalam pekerjaan tersebut. Proses mentoring dapat digunakan sebagai instruksi budaya organisasi, spesialisasi teknis yang dapat diturunkan, mengembangkan pemecahan masalah yang kreatif, membantu mengembangkan pemikiran kritis dan membangun kemampuan interpersonal yang disyaratkan untuk mencapai kinerja yang sukses dalam organisasi (Coppola, 2010)but does not prevent the progressive joint deterioration leading to crippling hemophilic arthropathy. Therefore, primary prophylaxis, ie, regular infusion of concentrates started after the first joint bleed and/or before the age of two years, is now recognized as first-line treatment in children with severe hemophilia. Secondary prophylaxis, whenever started, aims to avoid (or delay. Secara garis besar selain ketiga definisi diatas dalam PermenPANRB Nomor 3 Tahun 2020 disampaikan bahwa Mentoring atau Bimbingan Kinerja adalah suatu proses terus-menerus dan sistematis yang dilakukan oleh atasan langsung dalam membantu karyawan agar mengetahui dan mengembangkan kompetensi karyawan dan mencegah terjadinya kegagalan kinerja (Katherin & Bernarto, 2021).



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk melihat bagaimana proses manajemen talenta untuk pengembangan talenta. Metode dalam penelitian ini menggunakan *literature review* dengan melihat *Trend Issue* yang berkembang pada media sehingga menggambarkan data yang diperlukan untuk mempertajam arah penelitian menjawab permasalahan yang terjadi pada tempat penelitian.

## PEMBAHASAN

### Mengembangkan Karier Generasi Milenial

Dewasa ini kita sering membaca maupun mendengar istilah generasi milenial. Generasi milenial dimulai dari kelahiran 1980 hingga tahun 2000an. Hasil riset dari Pew Research Center menyatakan bahwa terdapat kekhasan pada generasi milenial yang berbeda dengan generasi-generasi sebelumnya, yaitu penggunaan teknologi. Hal ini sangat selaras dengan perkembangan jaman dimana masyarakat sudah melek akan manfaat dan penggunaan teknologi sehingga bisa dirasakan manfaatnya untuk kehidupan sehari-hari entah untuk mencari ide-ide baru hingga membantu manusia dalam kecerdasan buatan yang dikenal dengan *Artificial Intelligent* (Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., 2020). Perkembangan psikologis generasi milenial sangat komprehensif, dimulai dari bagaimana seorang individu memberikan respons di lingkungan hingga bagaimana seorang individu akan menunjukkan identitas dirinya. perkembangan teknologi yang masif mau tidak mau mengharuskan setiap individu melakukan mekanisme autoplastis, yaitu beradaptasi dengan pengaruhnya (Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., 2020). Lahirnya generasi milenial juga diikuti dengan perkembangan pola pikir dan kebiasaan baru. Mitos-mitos yang dialami generasi X yang lahir di tahun 1965 hingga 1980an yakni mulai hilang tergantikan dengan informasi-informasi aktual yang memiliki evidence based atau berbasis pada bukti. Salah satu kelebihan dari generasi milenial adalah mampu bekerja dengan baik dalam tim, memiliki motivasi yang tinggi, dapat berkomunikasi secara lebih terbuka dengan atasan kerja, dan sangat mudah untuk memanfaatkan teknologi komunikasi (Myers & Sadaghiani, 2010).

Potensi generasi milenial perlu dikelola sebaik-baiknya, dengan mengantisipasi sisi negatif yang mungkin muncul. Perkembangan karier milenial, bagaimana mengarahkannya ke bidang-bidang yang tepat di Era Digital ini dan mempersiapkan mereka dengan sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan, perlu menjadi perhatian bersama, tidak hanya orangtua, tetapi juga guru, masyarakat, serta calon pemberi kerja (Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., 2020). Tetapi hal tersebut juga mempunyai perspektif negatif bahwa Kepercayaan diri membuat mereka lebih blak-blakan dalam berpendapat. Saking percaya dirinya, mereka pun senang menarik perhatian dan pamer, serta lebih mementingkan diri sendiri. Mereka tidak sabar, kadang kekurangan etika kerja, dan tidak setia pada organisasi di mana mereka berkerja. Lebih mementingkan keluarga dan diri sendiri, mereka sering dipandang malas dan egois, tidak mau berkorban demi perusahaan atau organisasi. Hal ini menjadikan komitmen dan dedikasi mereka terhadap perkerjaan sering diragukan. Saat ini, orang memiliki lebih banyak pilihan untuk pekerjaan dan mereka tidak seketat dulu. Ini berarti bahwa individu memiliki kontrol lebih besar atas karir mereka dan harus cerdas dalam membuat pilihan. Sangat penting untuk memiliki “kecerdasan karir” untuk mengetahui arah mana yang harus dituju. Kini yang disebut Milenial perlu mempelajari hal-hal penting untuk sukses dalam pekerjaannya. Ada tiga bagian untuk ini. Pertama, mereka harus memahami mengapa mereka ingin bekerja, yang mencakup nilai, sikap, dan gaya hidup mereka. Kedua, mereka harus belajar bagaimana menjadi baik dalam pekerjaan mereka dengan memperoleh keterampilan dan pengetahuan. Terakhir, mereka harus tahu bagaimana bekerja dengan orang lain dan membangun hubungan untuk membantu mereka dalam karir mereka salah satunya dengan pengembangan manajemen talenta di generasi digital.

Manajemen Talenta adalah tentang membantu orang belajar dan tumbuh dalam pekerjaan mereka. Ini sangat penting karena banyak hal berubah di dunia dan kita harus siap menghadapi tantangan baru. Ada berbagai cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk membantu karyawannya belajar, seperti melakukan pelatihan sambil bekerja, melakukan pelajaran online, atau mengadakan lokakarya khusus. Semua cara ini dapat membantu orang menjadi lebih baik dalam pekerjaannya dan siap menghadapi masa depan. Indikator strategi manajemen talenta



adalah alat yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dan efektivitas program manajemen talenta dalam organisasi. Indikator ini membantu organisasi dalam memantau dan mengevaluasi bagaimana mereka mengelola, mengembangkan, dan memanfaatkan bakat-bakat atau talenta yang ada. Berikut adalah beberapa indikator yang umum digunakan dalam strategi manajemen talenta:

1. **Retensi Talenta:** Indikator ini mengukur tingkat retensi bakat-bakat terbaik dalam organisasi. Ini mencerminkan kemampuan organisasi untuk menciptakan lingkungan yang menarik dan mendukung, serta kesuksesan dalam mempertahankan bakat berharga di dalamnya.
2. **Tingkat Pengisian Posisi Kunci:** Indikator ini mengukur sejauh mana organisasi dapat mengisi posisi-posisi kunci dengan bakat internal. Tingkat pengisian yang tinggi menunjukkan keberhasilan dalam mengembangkan dan mempromosikan bakat-bakat internal, yang dapat meningkatkan motivasi dan retensi karyawan.
3. **Kepuasan dan Keterlibatan Karyawan:** Indikator ini mencakup survei atau penilaian yang mengukur tingkat kepuasan dan keterlibatan karyawan. Kepuasan dan keterlibatan yang tinggi menunjukkan adanya program manajemen talenta yang efektif, di mana karyawan merasa dihargai, memiliki peluang pengembangan, dan merasa terlibat dalam visi dan misi organisasi.
4. **Kecepatan Pengisian Posisi:** Indikator ini mengukur waktu yang dibutuhkan untuk mengisi posisi kosong di organisasi. Kecepatan pengisian yang baik menunjukkan adanya proses yang efisien dalam mengidentifikasi, merekrut, dan memilih bakat-bakat yang tepat untuk memenuhi kebutuhan organisasi.
5. **Pengembangan Keterampilan dan Karir:** Indikator ini melibatkan evaluasi program pengembangan keterampilan dan karir yang disediakan kepada karyawan. Ini mencakup pelatihan, pembinaan, dan kesempatan pengembangan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dan mencapai tujuan karir.
6. **Kinerja dan Produktivitas:** Indikator ini melibatkan evaluasi kinerja dan produktivitas karyawan. Program manajemen talenta yang

efektif harus memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan keseluruhan organisasi.

7. **Diversitas dan Inklusi:** Indikator ini mengukur tingkat diversitas dan inklusi dalam pengelolaan talenta. Hal ini mencerminkan komitmen organisasi terhadap kesetaraan, keadilan, dan inklusi dalam merekrut, mengembangkan, dan mempromosikan bakat-bakat dari berbagai latar belakang.

Menggunakan indikator-indikator ini, organisasi dapat mengukur keberhasilan strategi manajemen talenta mereka, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan membuat perubahan yang diperlukan untuk mencapai pengelolaan bakat yang efektif dan berkelanjutan (Putranto et al., 2022).

### Strategi Manajemen Talenta pada Kinerja Generasi Milenial

Dominasi indikator pada manajemen talenta serta kelebihan dan kelemahannya sehingga terbentuk kesesuaian, inisiasi serta pengendalian dalam penentuan manajemen talenta :

*Tabel 1.1 Kelebihan dan Kelemahan Indikator Manajemen Talenta*

INDIKATOR	KELEBIHAN	KELEMAHAN
Retensi Talenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Kontinuitas</li> <li>↳ Loyalitas dan Keterlibatan</li> <li>↳ Pengetahuan Industri</li> <li>↳ Pengembangan Keterampilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Tantangan Inovasi</li> <li>↳ Kejenuhan</li> <li>↳ Pengaruh Generasi Lain</li> <li>↳ Biaya dan Kompensasi</li> </ul>
Tingkat Pengisian Posisi Kunci	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Pengembangan Karir</li> <li>↳ Keterlibatan Generasi Milenial</li> <li>↳ Pembagian Pengetahuan</li> <li>↳ Fleksibilitas Organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Kekurangan Pengalaman</li> <li>↳ Kurangnya Stabilitas</li> <li>↳ Kesenjangan Generasi</li> <li>↳ Risiko Pilihan yang Salah</li> </ul>
Kepuasan dan Keterlibatan Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Produktivitas yang Tinggi</li> <li>↳ Inovasi dan Kreativitas</li> <li>↳ Retensi Bakat</li> <li>↳ Kolaborasi Tim yang Baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Tuntutan yang Tinggi</li> <li>↳ Tantangan Kepemimpinan</li> <li>↳ Ketidakstabilan Emosional</li> <li>↳ Perubahan Cepat</li> </ul>



Kecepatan Pengisian Posisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Fleksibilitas dan Adaptabilitas</li> <li>↳ Energik dan Antusias</li> <li>↳ Inovasi dan Pembaharuan</li> <li>↳ Motivasi dan Keterlibatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Kurangnya Pengalaman yang Mendalam</li> <li>↳ Kurva Pembelajaran yang Curam</li> <li>↳ Stabilitas dan Retensi</li> <li>↳ Penilaian Kinerja yang Cepat</li> </ul>
Pengembangan Keterampilan dan Karir	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Motivasi dan Keterlibatan Tinggi</li> <li>↳ Peningkatan Keterampilan</li> <li>↳ Keunggulan Kompetitif</li> <li>↳ Retensi Bakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Harapan yang Tinggi</li> <li>↳ Kesulitan Pemetaan Karir yang Jelas</li> <li>↳ Investasi Waktu dan Sumber Daya</li> <li>↳ Ketidaksiesuaian dengan Harapan Pekerjaan Lain</li> </ul>
Kinerja dan Produktivitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Keterampilan Teknologi yang Kuat</li> <li>↳ Kolaborasi Tim yang Efektif</li> <li>↳ Pemikiran Inovatif</li> <li>↳ Keterlibatan yang Tinggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Kurangnya Pengalaman</li> <li>↳ Ketidakstabilan Emosional</li> <li>↳ Fokus pada Keseimbangan Kerja-Hidup</li> <li>↳ Tergantung pada Teknologi</li> </ul>
Diversitas dan Inklusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Inovasi dan Kreativitas</li> <li>↳ Kolaborasi yang Kuat</li> <li>↳ Produktivitas yang Meningkat</li> <li>↳ Penyelesaian Masalah yang Efektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Konflik dan Ketidakepahaman</li> <li>↳ Rendahnya Keterlibatan</li> <li>↳ Hambatan Komunikasi</li> <li>↳ Bias Terselubung</li> </ul>

Sumber : diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, maka dengan adanya pemetaan kelebihan dan kelemahan indikator manajemen talenta sehingga penting untuk mencari keseimbangan yang tepat antara retensi dan rotasi talenta generasi milenial. Organisasi perlu mengidentifikasi individu yang memiliki potensi tinggi untuk pengembangan karir dan memberikan peluang yang memadai untuk pertumbuhan mereka, sambil tetap mempertahankan bakat-bakat kunci yang berkontribusi signifikan pada kinerja organisasi. Dalam indikator tingkat pengisian posisi kunci pada kinerja generasi milenial

pun pentingnya memiliki pendekatan yang seimbang dalam pengisian posisi kunci dengan generasi milenial, dengan mempertimbangkan faktor seperti potensi, pengalaman, dan kesiapan mereka untuk mengambil peran yang lebih besar. Hal kepuasan dan keterlibatan karyawan haruslah menjadi salah satu fokus organisasi untuk memahami dan mengelola harapan serta kebutuhan generasi milenial dengan baik, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan kepuasan dan keterlibatan karyawan yang optimal sehingga tercapainya keseimbangan antara kecepatan pengisian posisi dengan pertimbangan yang matang terhadap pengalaman, kemampuan, dan kesiapan generasi milenial untuk mengambil peran yang lebih besar. Dengan adanya hal tersebut maka menyediakan program pengembangan keterampilan dan karir yang holistik dan sesuai dengan kebutuhan generasi milenial, sekaligus memastikan adanya dukungan dan komunikasi yang efektif dalam proses pengembangan tersebut. Hal lain yang menjadi acuan bagi organisasi yakni berkaitan dengan produktivitas dimana ketrampilan teknologi yang kuat, kolaborasi, pemikiran inovatif dan keterlibatan menjadi kelebihan dan penawaran kompetensi generasi milenial apabila di Kelola dengan tepat serta organisasi juga dapat memberikan penawaran positif secara proaktif mempromosikan diversitas dan inklusi, serta memastikan adanya kesadaran dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola tantangan dan memanfaatkan potensi yang ditawarkan oleh generasi milenial dalam lingkungan kerja yang inklusif.

## **KESIMPULAN**

Pengembangan talenta generami millennial memang berbeda dengan generasi yang sebelumnya. Mereka dibesarkan dimana teknologi dan informasi berkembang sangat pesat. Pengembangan talenta mereka harus menggabungkan cara-cara yang masih konvensional dengan cara-cara digital. Tidak akan bisa maksimal jika talenta hanya menggunakan cara-cara yang masih konvensional. Selain menggunakan cara yang berbau digital proses pengembangan talenta juga harus ada sifat yang inovatif karena dalam perkembangannya para generasi millennial itu akan lebih inovatif dari para pengembang talenta.



## REFERENSI

- Anisah, A., & AS, S. (2020). Konsep Manajemen Talenta dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(2), 238. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i2.206>
- Berg, M. E., & Karlsen, J. T. (2012). An evaluation of management training and coaching. *Journal of Workplace Learning*, 24(3), 177–199. <https://doi.org/10.1108/13665621211209267>
- Berger, Lance A. & Berger, D. R. (2006). *The Handbook of Best Practice on Talent Management: Mengidentifikasi, Mengembangkan, dan Mempromosikan Orang Terbaik untuk Menciptakan Keunggulan Organisasi*.
- Capelli, P. (2009). *Talent On Demand : Metode Baru Mendapatkan SDM Bertalenta Tepat Jumlah, Tepat Kualifikasi, Dan Tepat Waktu*. 979-442-2599-2, 315.
- Coppola, A. (2010). Treatment of hemophilia: a review of current advances and ongoing issues. *Journal of Blood Medicine*, 183. <https://doi.org/10.2147/jbm.s6885>
- Divya Malika, & Aminuddin Irfani. (2022). Pengaruh Manajemen Talenta terhadap Kinerja Karyawan pada PT. X. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 43–46. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v2i1.933>
- Hardika, H., Nur Aisyah, E., & Gunawan, I. (2019). Buku Transformasi Belajar Generasi Milenial. In *Education Inquiry*.
- Harvard Business Essentials. (2004). *Coaching and Mentoring: How to Develop Top Talent and Achieve Stronger Performance (Harvard Business Essentials)* (Illustrate). Harvard Business Review Press.
- Jonathan Passmore. (2010). *Excellence in Coaching : Panduan Lengkap Menjadi Coach Profesional* (Jonathan Passmore (ed.); third edit). PPM, Indonesia.
- Katherin, & Bernarto, I. (2021). Coaching, Mentoring Dan Konseling Karier Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pns Badan Kepegawaian Negara. *Civil Service Journal*, 15(2), 81–93.
- Kusumadewi, N. W. D., & Darma, G. S. (2021). Kepemimpinan Ideal Untuk Generasi Millenials: a Field Study. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(11), 955. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i11.p03>

- Lewis, R. E., & Heckman, R. J. (2006). Talent management: A critical review. *Human Resource Management Review*, 16(2), 139–154. <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2006.03.001>
- Lim, D. S., Morse, E. A., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. (2010). Relational Coaching: Taking the Coaching High Road. *Titutitional Environment and Entrepreneurial Cognitions: A Comparative Business Systems Perspective. Entrepreneurship Theory and Practice.*, 564, 1–73.
- Marian Thunnissen. (2016). *Talent management: For what, how and how well? An empirical exploration of talent management in practice* (p. Vol. 38 No. 1, pp. 57–72). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ER-08-2015-0159>
- Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., M. A. (2020). *PSIKOLOGI MILENIAL*.
- Myers, K. K., & Sadaghiani, K. (2010). Millennials in the workplace: A communication perspective on millennials’ organizational relationships and performance. *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 225–238. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9172-7>
- Perdhana, Y. S. A. S. W. dan M. S. (2021). PERSEPSI KEPUASAN KERJA TERHADAP STRATEGI MANAJEMEN TALENTA (PENELITIAN FENOMENOLOGI). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6.
- Putranto, R. A., Dawud, J., Pradesa, H. A., Harijanto, D., & Agung Dharmanegara, I. B. (2022). Manajemen Talenta Pada Sektor Publik: Sebuah Studi Literatur Serta Arah Model Kajian Untuk Masa Depan. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 176–211. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1463>
- Saing, D., Di, O., Industri, E. R. A., & Zaky, M. (n.d.). *STRATEGI PENGELOLAAN TALENTA UNTUK MENINGKATKAN*. 1(1), 82–90.
- Saputra, A., Nugroho, M. A., Astuti, F. D., & Kriestanto, D. (2023). Rancangan Dan Implementasi Aplikasi Mentoring Menggunakan Framework Laravel. *JuTI “Jurnal Teknologi Informasi,”* 1(2), 63. <https://doi.org/10.26798/juti.v1i2.811>
- Suparman, R., & Naibaho, V. H. (2021). Manajemen Talenta di Pemerintah Daerah: Studi Eksploratori Penerapan Kebijakan Manajemen



- Talenta di Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 111–130. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i1.718>
- Whitmore, J. (2000). *Coaching for Performance (People Skills for Professionals)*. Nicholas Brealey Publishing, 1992. <http://www.amazon.com/Coaching-Performance-People-Skills-Professionals/dp/1857883039>

