

PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

Mengapa pelayanan publik di era digital menjadi penting untuk diperhatikan? Salah satunya karena kita sedang berada pada satu fase ketergantungan untuk menyelesaikan banyak persoalan budaya, sosial, pendidikan, politik, bahkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan digital. Melalui digitalisasi inilah yang mempermudah akses, menyebabkan banyak pekerjaan konvensional menjadi lebih kreatif, efektif, efisien, dan lain sebagainya. Namun dalam hal yang berbeda, tentu saja hal ini tidak mudah, karena memerlukan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi untuk mengelola dunia digital tersebut.

Pemerintah sebagai pelayan publik yang paling sibuk dengan data masyarakat jelas sekali dalam hal ini memiliki ketergantungan terutama untuk dapat mengatur banyak hal dalam pemerintahan melalui dunia digital, hal ini sebenarnya sudah sejak lama menjadi perhatian tersendiri bahkan sudah di Undang-Undangkan sejak tahun 2009, namun tetap saja memerlukan adanya perbaikan-perbaikan sampai saat ini, lebih lagi sejak adanya Covid-19, penggunaan digital dalam pelayanan harusnya lebih baik dan lebih masif lagi sesuai dengan berkembangnya kebutuhan akses masyarakat melalui dunia online yang lebih kompleks lagi. Hampir semua pelayanan pemerintah saat ini memerlukan perubahan mendasar terutama dalam bentuk digital.

Terdapat beberapa hal yang coba dikomunikasikan dalam buku ini mulai dari Konsep Dasar Pelayanan Publik, bagaimana inovasi Pelayanan Publik di Era Digital, Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik, dan beberapa hal penting lainnya merupakan satu kesatuan yang sekaligus dapat menguatkan bagaimana pemerintah terutama sekali dapat mengembangkan pelayanan publik terutama sekali lebih khusus berkaitan dengan pelayanan di era digital ini.

Tunggul Prasodjo



Assistance



Information



Feedback



Support



Responsibility



Customer



Service



Contacts



Solution

PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

Editor:
Lalu Murdi

Tunggul Prasodjo

PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

Editor:
Lalu Murdi



PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

Penulis : Tunggul Prasodjo

Editor : Lalu Murdi

ISBN : 978-623-495-356-5

Copyright ©Januari 2023

Ukuran: 14.8 cm x 21 cm; Hal: vi + 136

Isi merupakan tanggung jawab penulis.

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.

Desainer sampul : An Nuha Zarkasyi

Penata isi : An Nuha Zarkasyi

Cetakan 1, Januari 2023

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh

CV. Literasi Nusantara Abadi

Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari

Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

Telp : +6285887254603, +6285841411519

Email: penerbitlitnus@gmail.com

Web: www.penerbitlitnus.co.id

Anggota IKAPI No. 209/JTI/2018



KATA PENGANTAR

Pujis Syukur pada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelapangan sehingga buku dengan judul “Pelayanan Publik Era Digital” ini dapat diterbitkan meskipun pada dasarnya secara kuantitas maupun kualitas substansi yang menjadi pokok diskusi di dalamnya masih cukup sederhana, namun setidaknya dapat memberikan pemahaman dan referensi khususnya bagi pembaca yang bergelut dalam dunia pelayanan publik baik sebagai pelaku maupun akademisi.

Mengapa pelayanan publik di era digital menjadi penting untuk diperhatikan? Salah satunya karena kita sedang berada pada satu fase ketergantungan untuk menyelesaikan banyak persoalan budaya, sosial, pendidikan, politik, bahkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan digital. Melalui digitalisasi inilah yang mempermudah akses, menyebabkan banyak pekerjaan konvensional menjadi lebih kreatif, efektif, efisien, dan lain sebagainya. Namun dalam hal yang berbeda, tentu saja hal ini tidak mudah, karena memerlukan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi untuk mengelola dunia digital tersebut.

Pemerintah sebagai pelayan publik yang paling sibuk dengan data masyarakat jelas sekali dalam hal ini memiliki ketergantungan terutama untuk dapat mengatur banyak hal dalam pemerintahan melalui dunia digital, hal ini sebenarnya sudah sejak lama menjadi perhatian tersendiri bahkan sudah di Undang-Undangkan sejak tahun 2009, namun tetap saja memerlukan adanya perbaikan-

perbaikan sampai saat ini, lebih lagi sejak adanya Covid-19, penggunaan digital dalam pelayanan harusnya lebih baik dan lebih masif lagi sesuai dengan berkembangnya kebutuhan akses masyarakat melalui dunia online yang lebih kompleks lagi. Hampir semua pelayanan pemerintah saat ini memerlukan perubahan mendasar terutama dalam bentuk digital.

Terdapat beberapa hal yang coba dikomunikasikan dalam buku ini mulai dari Konsep Dasar Pelayanan Publik, bagaimana Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital, Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik, dan beberapa hal penting lainnya merupakan satu kesatuan yang sekaligus dapat menguatkan bagaimana sebuah organisasi atau pemerintah terutama sekali dapat mengembangkan pelayanan publik lebih khusus berkaitan dengan pelayanan di era digital ini.

Perlu saya sampaikan juga bahwa meskipun buku ini cukup sederhana, baik secara langsung maupun tidak langsung melibatkan banyak orang mulai dari keluarga, teman sejawat, bahkan guru-guru saya yang telah memberikan inspirasi sehingga buku ini setidaknya dapat diterbitkan seperti halnya saat ini. Sekali lagi terimakasih kepada semua orang yang telah memberikan dorongan baik langsung maupun tidak langsung atas terbitnya buku ini.

Buku ini sekali lagi memiliki banyak lubang untuk di kritisi dan mendapatkan masukan yang memadai dari berbagai pihak sehingga saran dan masukan tentu akan saya terima dengan senang hati terutama untuk perbaikan bersama. Semoga bermanfaat.. Amin.

Makassar, 2022

Tunggul Prasodjo



DAFTAR ISI

Kata Pengantariii

Daftar Isi..... v

BAB I

KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK..... 1

- A. Latar Belakang 1
- B. Konsep Pelayanan Publik 3
- C. Birokrasi dalam Pelayanan Publik..... 16
- D. Karakteristik Pelayanan Publik..... 19
- E. Pelayanan Publik Inklusif..... 22
- F. Evaluasi Pelayanan Publik dan Contoh Penerapannya di Era Digital..... 25

BAB II

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL..... 33

- A. Konsep Inovasi Pelayanan Publik..... 33
- B. Kecenderungan Masyarakat Digital..... 39
- C. Era Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0 dalam Pelayanan Publik ... 44
- D. Inovasi Layanan Berbasis Digital 49
- E. Inovasi di Era Digital dalam E-Government 53

BAB III

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK..... 63

- A. Konsep Kualitas 63
- B. Kualitas Pelayanan Publik 66
- C. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik 69

BAB IV

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL.....	73
---	-----------

- A. Konsep Pengembangan SDM..... 73
- B. Pengembangan SDM Aparatur Pelayan Publik di Era Digital... 85

BAB IV

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL.....	89
---	-----------

- A. Konsep Pengawasan 89
- B. Fungsi dan Tujuan Pengawasan Publik 95
- C. Cara Melakukan Pengawasan Publik..... 96
- D. Pengawasan Ombudsman RI dan Contoh Pengawasan Digital101

BAB V

ETIKA PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL.....	107
--	------------

- A. Konsep Etika 107
- B. Etika Pelayanan Publik 111
- C. Urgensi dan Implikasi Etika Pelayanan Publik di Indonesia 114
- D. Etika Digital Dalam Pelayanan Publik..... 118

BAB V

PENUTUP	121
----------------------	------------

- A. Kesimpulan..... 121
- B. Saran dan Rekomendasi 122

DAFTAR PUSTAKA.....	125
----------------------------	------------

TENTANG PENULIS	133
------------------------------	------------



BAB I

KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK

A. Latar Belakang

Memahami pelayanan publik baik dalam pemahaman konseptual maupun praktik meskipun sudah menjadi kajian yang umum namun tetap menarik untuk terus dikaji, hal ini tidak lepas dari adanya dinamika yang terus berubah sejalan dengan perkembangan dalam bidang-bidang yang lain mulai dari teknologi, kecenderungan masyarakat, perkembangan ekonomi, perubahan budaya, perkembangan pendidikan dan lain sebagainya.

Semakin menguatnya peran teknologi digital beberapa tahun terakhir terutama semenjak Covid-19 yang semakin mengarahkan masyarakat akan pentingnya kepekaan terhadap teknologi sekaligus menjadi penguat dari pentingnya perubahan paradigma dalam pelayanan publik tersebut yang bukan hanya berkaitan dengan perubahan sistem pelayanan yang digunakan namun juga di dalamnya bagaimana mengubah paradigma pemberi layanan dan masyarakat yang diberikan layanan.

Kesadaran pelayanan publik berbasis digital dengan berbagai hal yang harus dipahami dan dikembangkan di dalamnya tidak lepas dari perkembangan industri 4.0 dan *society* 5.0 yang berbasis pada kekuatan digital, maka digitalisasi saat ini sudah menjadi konsep yang menyeluruh dalam berbagai sendi kehidupan masyarakat

termasuk dalam hal ini ranah pelayanan publik yang sangat setrategis dan memang sangat penting bagi kelangsungan hidup masyarakat banyak.

Kajian-kajian mengenai pelayanan publik digital saat ini cukup memadai terutama dalam bentuk artikel baik hasil penelitian maupun hasil kajian teoretis, namun hanya sedikit sekali yang coba menawarkan konsep yang lebih luas misalnya dalam bentuk buku yang dapat dijadikan referensi alternatif, sehingga buku ini sebenarnya merupakan salah satu untuk menginisiasi adanya kekurangan kajian dalam bentuk buku mengenai bagaimana pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

Meskipun demikian, secara garis besar fokus diskusi dalam buku hampir sama dengan buku-buku pelayanan publik lainnya, namun dalam konteks tertentu fokus pada beberapa contoh pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, disamping itu terdapat diskusi khusus terutama pada BAB III yang mengurai bagaimana inovasi pelayanan publik di Indonesia yang berbasis digital namun juga harus memahami adanya perubahan paradigma yang berbeda pada setiap generasi yang berbeda, karena kecenderungan perbedaan karakter dalam menggunakan teknologi digital sekaligus dapat menjadi rujukan bagaimana pelayanan publik saat ini dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan generasi yang berbeda tersebut. Buku ini meskipun masih perlu diperkuat setidaknya telah memberikan diskusi untuk menghadirkan pemahaman tersebut pada pelaku pelayanan publik di Indonesia.

Mengapa pelayanan publik ini perlu diperkuat dengan pemahaman-pemahaman terbaru? Hal ini saya kira tidak lepas juga dari hasil evaluasi dan kepuasan masyarakat yang merasakan efektif atau tidaknya sistem pelayanan yang dilakukan organisasi atau pemerintah selama ini, jika kepuasan pelayanan publik masih

rendah maka kebijakan pelayanan sebelumnya perlu juga dievaluasi, termasuk perbaikan media dan alat pelayanan yang digunakan.

Selain fokus pada bagaimana penguatan pelayanan publik berbasis digital, sekali lagi buku ini tidak keluar dari substansi pelayanan publik yang sudah dikenal oleh masyarakat luas sebelumnya sehingga penguatan konsep pelayanan publik dengan teori-teori dasar yang sudah melekat di dalamnya menjadi perhatian juga dalam kajian ini. Begitu juga halnya dengan bagaimana pengembangan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan publik, bagaimana penguatan kualitas dan pengawasan serta bagaimana etika dalam pelayanan publik terutama pada era digital menjadi bagian dari sentuhan diskusi dalam kajian ini.

B. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Agus Sartono (dalam Kanedi, dkk, 2017: 38), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan kata lain, pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Makna yang sama dikemukakan Depdagri (dalam Bazarah, dkk, 2021: 106), bahwa pelayanan publik “adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa.

Adapun publik dapat didefinisikan sebagai “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah. Atau dengan kata lain publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan

berhasrat mencari jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret (Mukarom & Muhibudin, W. L, 35-36: 2016). Definisi ini jelas berbeda dengan kerumunan yang dapat ditemukan dimanapun.

Sebelum lebih jauh menguraikan mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan publik secara umum, konsep pelayanan perlu mendapatkan perhatian tersendiri. Menurut Albercht Brandford (Mulyawan, 2016: 7-8) terdapat beberapa hal yang harus mendapatkan perhatian dalam pengembangan pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

1. *The Cycles of Services* (lingkaran pelayanan). Pihak yang melayani setidaknya harus memiliki kesamaan persepsi dan harapan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna/masyarakat yang dilayani. Adapun yang dimaksudkan dengan lingkaran pelayanan ini adalah tampaknya keseluruhan tahapan detail dari kualitas pelayanan yang diwujudkan dari seluruh kontak antara pengguna layanan yang harus dilalui dari awal sampai akhir pelayanan sehingga membentuk suatu siklus pelayanan sesuai yang diharapkan. Adapun konsep pelayanan ini berpatokan pada detail dari kualitas yang harus diupayakan.
2. *Moment of Truth* (momen kritis dalam pelayanan). Suatu yang dianggap penting dalam proses pelayanan semacam ini adalah saat kritis yang harus menjadi perhatian bagi lembaga-lembaga ketika memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Secara keseluruhan moment ini harus menjadi perhatian dan dikelola sebaik mungkin sehingga organisasi tersebut tidak kehilangan meskipun pada saat kritis untuk memberikan layanan yang memuaskan. Setidaknya terdapat tiga faktor yang ada dalam moment kritis, antara lain: a) konteks pelayanan, b) referensi yang dimiliki oleh pengguna layanan, c) referensi yang dimiliki oleh pegawai/ lembaga penyelenggara pelayanan antara pengguna layanan dan pemberi pelayanan.

Ketiga elemen ini harus dipadukan untuk pada saat terjadinya transaksi.

3. Kinerja Pelayanan dan Pendekatannya.
Terdapat beberapa metode pengukuran yang dapat digunakan sebagai petunjuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan:
 - a. Ukuran yang berorientasi pada hasil
Ukuran ini dapat ditinjau dari beberapa aspek:
 - 1) Efektivitas. Dimana ketercapaian tujuan dari organisasi diukur berdasarkan target yang ditetapkan dan sesuai dengan sasaran yang direncanakan pada misi yang sudah disusun.
 - 2) Produktivitas. Dimana keluaran produk pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.
 - 3) Efisiensi. Yaitu adanya perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Artinya bahwa pelayanan kepada pelanggan berdasarkan pada biaya sedikit dan waktu yang cepat namun mampu menghasilkan produk layanan yang sangat baik.
 - 4) Kepuasan, tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara seoptimal mungkin sehingga mereka merasa terpuaskan dari layanan yang didapatkan.
 - 5) Keadilan. Masyarakat harus diberlakukan secara adil tanpa memandang perbedaan apapun. Keluarga dekat, kenalan, maupun harus tetap mematuhi dan diberikan pelayanan yang sama, misalnya harus antri sesuai dengan waktu kedatangannya.
 - b. Ukuran yang berorientasi sama proses
Terdapat beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai tolak ukur dari sebuah proses yaitu:

- 1) Responsivitas, merupakan kemampuan lembaga untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat dan merencanakan berbagai program yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat misalnya dengan menggunakan teknologi terkini yang lebih memudahkan dan cepat dan lain sebagainya.
- 2) Responsibilitas, yaitu sejauhmana kesesuaian proses pelayanan dengan aturan hukum yang berlaku dan sudah dibuat.
- 3) Akuntabilitas, dimana daya tanggap organisasi/pelayan publik dalam pelaksanaan proses pelayanan dengan adanya perubahan atau adanya tuntutan perubahan yang sedang terjadi dapat dilakukan dengan sebaik mungkin.
- 4) Keadaptasian, merupakan daya tanggap organisasi/pelayan publik dalam pelaksanaan proses pelayanan dengan perubahan/tuntutan perubahan yang sedang terjadi.
- 5) Keberlanjutan, yaitu seberapa lama organisasi/pelayan publik mempertahankan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 6) Keterbukaan, merupakan prosedur untuk menyelesaikan suatu urusan/persoalan dalam proses pelayanan diinformasikan kepada calon pengguna/masyarakat.

Merujuk pada beberapa hal di atas, pelayanan dengan demikian akan menjadi baik atau tidak tergantung dari kualitas bagaimana yang memberikan pelayanan dengan aturan-aturan yang melekat di dalamnya, yang mana kualitas tersebut akan sangat berdampak pada kepuasan orang/masyarakat yang dilayani.

Apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan? Kanedi, dkk (2017: 38), menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikan dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen”.

Kualitas dalam pelayanan menurut Gaspersz (Mulyawan, 2016: 14), dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”. Dengan kata lain, kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Untuk itu, kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan (Mulyawan, 2016: 14).

Sebagai pelayan masyarakat tentu saja sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta sekaligus sebagai pemberi jasa dengan kualitas yang baik. Maka satu konsep yang melekat pada pelayanan ini adalah bagaimana pelayan memberikan jasa yang baik pada orang/masyarakat yang dilayani. Kualitas jasa akan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan.

Merujuk Parasuraman (dalam Mulyawan, 2016: 14-15), mengidentifikasi setidaknya terdapat sepuluh dimensi utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*, dalam hal ini mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Misalnya pelayan memenuhi layanannya sesuai dengan jadwal yang sudah diatur dan disepakati.

2. *Responsiveness*, merupakan kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, dimana setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut dengan sebaik mungkin.
4. *Access*, artinya karyawan yang memberikan jasa memberikan kemudahan baik untuk dihubungi maupun ditemui oleh pelanggan. Sehingga hal ini berarti mulai dari lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama, serta adanya saluran komunikasi yang mudah diakses harus menjadi perhatian organisasi pelayanan tersebut.
5. *Courtesy*, berkaitan dengan sikap sopan santun, respek, perhatian dan tentu saja keramahan pada contact personal (seperti resepsionis, perator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, dalam hal ini pelayan memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dan mudah dipahami, sekaligus selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan apabila hal tersebut terjadi.
7. *Credibility*, dimana dalam pelayanan, pelayan selalu menerapkan sikap jujur dan dapat dipercaya, karena kredibilitas ini sekaligus akan mempengaruhi nama baik perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik contact personal, dan sekaligus interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, dimana dalam proses pelayanan, pelanggan merasa aman dari bahaya, resiko, dan adanya keragu-raguan. Dimana aspek ini meliputi keamanan fisik, keamanan data, serta kerahasiaan apapun yang menjadi hak privasi pada pelanggan yang dilayani.
9. *Understanding knowing the customer*, merupakan usaha dari pelayanan untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari jasa harus memadai dan sebaik mungkin.

Pelaksanaan pelayanan baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta pada dasarnya memerlukan banyak hal untuk dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pelayanan tersebut dapat memuaskan masyarakat yaitu salah satunya berupa faktor pendukung.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang dapat menjadi penguat dalam pelayanan. Menurut Moenir (dalam Mulyawan, 2016: 20), mengidentifikasi beberapa faktor pendukung yang dianggap penting sebagai penguat dalam pelayanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran

Faktor ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan suatu hal. Kesadaran ini dapat muncul diantara para pegawai/pelayan dengan cepat atau lambat tergantung pada masing-masing orang. Karena itu, dalam hal ini lembaga perlu memberikan sosialisasi terus-menerus supaya kesadaran akan nilai-nilai kebaikan atau nilai-nilai yang harus diterapkan dapat tumbuh dengan baik di lingkungan organisasi tempat bekerja. Penguatan kesadaran ini harus sering dilakukan oleh pimpinan supaya pendekatan yang baik dengan kesadaran yang tinggi tetap tertanam pada para pegawai pada saat melayani masyarakat.

2. Faktor Aturan.

Dalam hal ini aturan akan menuntun seseorang berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan. Adanya aturan akan mempengaruhi baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat.

Selain itu, aturan menjadikan seseorang melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan. Adapun berbagai pertimbangan tersebut didasarkan pada beberapa aspek, antara lain: a) hak dan kewarganegaraanya; b) pengetahuan dan pengalamannya; c) kemampuan berbahasa; d) pemahaman pelaksanaan; dan e) kedisiplinan. Disamping itu aturan ini biasanya dilakukan dengan baik oleh pegawai apabila ada konsekuensi baik berupa hadiah maupun hukuman bagi yang tidak melaksanakan aturan dengan baik, sehingga dalam hal ini dapat kembali juga pada faktor pendukung yang pertama.

3. Faktor Organisasi

Dalam sebuah organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan dengan lancar, antara lain misalnya yaitu adanya kejelasan sistem dalam struktur organisasi yang mapan. Masyarakat akan merasa puas apabila tidak dibeda-bedakan dengan yang lain, karena hal ini disebabkan adanya kesamaan dalam prosedur penyelesaian.

4. Faktor Pendapatan

Pihak kepegawaian dalam hal ini perlu melakukan analisis beban kerja pegawainya, karena beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Konsekuensi dari pemahaman tersebut yang harus disadari bahwa bagaimanapun pendapatan pegawai harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, karena tuntutan organisasi harus seimbang sesuai dengan gaji/upah yang harus diterima pegawai.

5. Faktor Kemampuan

Kemampuan para pegawai juga harus menjadi perhatian bagian kepegawaian. Dalam hal ini jelas bahwa kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana ini sebenarnya sudah melekat pada faktor pendukung yang harus ada, karena melalui ketersediaan sarana dan prasarana ini sebuah pelayanan menjadi baik, karena akan berfungsi dalam berbagai hal, yaitu:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan.
- b. Meningkatkan produktivitas.
- c. Ketepatan kerja
- d. Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan, dan;
- e. Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan.

Berangkat dari berbagai hal yang menguatkan konsep pelayanan di atas, disadari betul bahwa organisasi yang melayani masyarakat harus memberikan jasa yang baik dan berkualitas. Dalam pelayanan yang berkualitas terdapat faktor pendukung yang satu dan lainnya secara bersamaan memiliki arti kedudukan yang sangat penting.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat dari pelayanan yang diberikan organisasi tertentu dalam hal ini pemerintah tentu harus juga diperhatikan bagaimana penilaian dari pelanggan/masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini terdapat lima hal menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Bazarah, Jubaidi & Hubaib, 2021: 109 – 110) yang diidentifikasi merupakan karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:

7. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan faktor yang mempengaruhi adanya kepuasan pelanggan dari segi visual yang berhubungan dengan lingkungan fisik. Disamping itu, pada saat yang sama sebenarnya bukti langsung inilah yang merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Bukti langsung ini meliputi

antara lain seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan maupun dapat diakses.

8. *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan dalam hal ini dapat dimaknai sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam hal ini bagaimana pihak yang melayani berusaha untuk menepati apa yang dijanjikan baik mengenai pengaturan, pemecahan masalah, dan bisa juga harga. Keandalan ini meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja dan sifat yang dapat dipercaya. Dalam hal ini berarti perusahaan/organisasi yang memberikan pelayanan harus mampu menyampaikan jasanya dengan baik dan benar sejak awal dan memenuhi janjinya secara akurat dan andal, serta menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

9. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Evaluasi pelanggan terhadap jasa yang diberikan dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana keinginan para staff yang memberikan pelayanan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pada bagian ini menegaskan bahwa perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, dan komplain dari masalah yang terjadi.

10. *Jaminan (Assurance)*

Berkaitan dengan hal ini, yang menjadi evaluasi dari pelanggan adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan apakah mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan yang memberikan pelayanan dapat menciptakan rasa aman bagi para penyelenggaranya. Disamping itu, dalam hal jaminan ini juga bisa berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan

dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau adanya keraguan dari pelanggan.

11. Empati

Evalasi pelayanan dalam hal ini berarti bagaimana perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Setelah lebih jauh memahami beberapa konsep dan banyak hal yang berkaitan dengan konsep pelayanan di atas, maka perlu untuk memberikan pemahaman konsep tual yang lebih utuh berkaitan dengan pelayanan publik. Adapun pelayanan publik yang akan menjadi fokus pada bagian ini berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Berkaitan dengan pelayanan publik ini secara tegas dijelaskan dalam undang-undang pelayanan publik yang memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi warga negara atas pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Warga negara memiliki hak untuk menerima layanan publik yang diselenggarakan pemerintah (Rosdinar, Salim, dan Abdali, 2020: 7).

Menurut Rosdinar, dkk (2020: 7), dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik ini dimana “pemerintah selaku penyelenggara telah diberikan mandat untuk mengelola seluruh sumber daya negara, dan hasilnya harus dikembalikan untuk meningkatkan kemakmuran seluruh warga negara. Dimana

wujud pengembalian kepada warga negara dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warga negara dengan kewajiban menyediakan sarana prasarana, serta fasilitasi bagi warga negara sebagai pengguna layanan publik.

Adapun yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik oleh pemerintah diantaranya meliputi:

- a. Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga pemerintah non departemen;
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya: sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;
- e. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- f. Badan Hukum Milik Negara (BHMN)
- g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019: 23).

Pelayanan publik dapat juga dikelompokkan berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

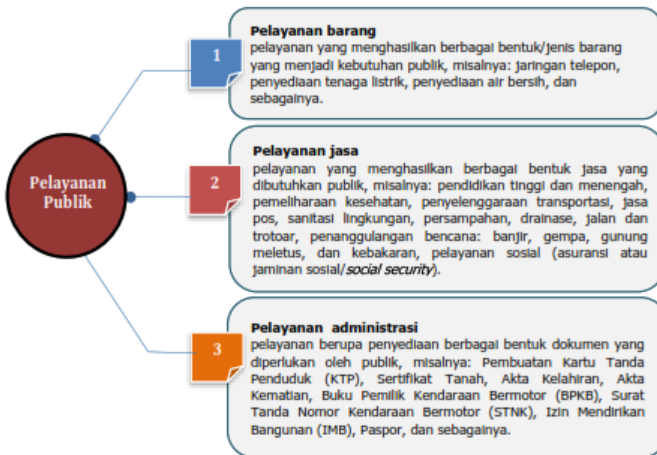
1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya

kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran (Bazarah, Hubaidi, dan Hubaib, 109: 2021).

Lebih jelas lagi berkaitan dengan perbedaan ciri-ciri di atas dapat diperhatikan pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.1: Pelayanan Publik oleh Pemerintah



(Sumber: Rosdinar, Salim, dan Abdali, 2020: 1)

Dalam konteks kekinian setelah memasuki era digital baik yang dikenal dengan era 4.0 atau pun 5.0 pelayanan publik baik berupa barang, jasa, maupun administrasi sudah berubah, tidak lagi menggunakan layanan manual namun sudah berbasis pada

pelayanan digital. Pelayanan digital ini bukan hanya berupa informasi mengenai peraturan dan kebijakan pemerintah, namun juga sekaligus dalam beberapa hal secara langsung untuk memudahkan masyarakat mengurus beberapa hal berkaitan dengan pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan jasa dimanapun mereka berada sehingga tidak terikat oleh waktu dan tempat. Gambaran bagaimana sinergi dari peran dunia digital ini sangat menarik dalam konteks pelayanan publik saat ini.

Gambar 2.1: Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan Publik Digital



(Sumber: https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat)

C. Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Keberadaan birokrasi menurut Blau & Bayer dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 35) merupakan “tipe yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis”. Artinya bahwa birokrasi merupakan alat untuk memuluskan atau mempermudah jalannya penerapan kebijakan pemerintah dalam upaya melayani masyarakat.

Pemerintah dalam hal ini dengan birokrasinya dalam pelayanan publik jelas merupakan alat untuk mempermudah jalannya penerapan kebijakan. Meskipun demikian pada dasarnya banyak organisasi swasta yang di dalamnya memiliki fungsi yang sama sebagai pelayan publik bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini dikuatkan oleh pendapat Santosa dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 36) mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberi jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Terlepas dari peran birokrasi pemerintah tersebut secara khusus dalam pelayanan publik, banyak dinamika yang sampai saat ini perlu menjadi sorotan terutama berkaitan dengan permasalahan atau keluhan pelanggan terhadap pelayanan birokrasi pemerintah yang sering terjadi selama ini. Adapun beberapa masalah empirik di lapangan yang sering ditemui dalam pelayanan publik dalam kaitannya dengan birokrasi ini menurut Sinambela dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 37), yaitu sebagai berikut:

1. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin.
2. Mencari berbagai dalih untuk memperlambat proses penyelesaian izin.
3. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain.
4. Sulit dihubungi.
5. Sengaja memperlambat dengan kata-kata “sedang diproses”.

Permasalahan tersebut di atas, jelas merupakan masalah umum yang harus dibenahi, terutama saat ini dengan keberadaan dunia digital yang mempermudah, maka permasalahan klasik ini harus diputuskan. Perlunya perbaikan aparatur birokrasi pemerintah ini dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan deskripsi tentang perilaku aparatur birokrasi dalam pelayanan publik tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan atau publik dalam konteks pemberian pelayanan birokrasi sangat berpengaruh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan birokrasi terhadap publik perlu mendapatkan perhatian khusus para teoretis maupun para praktisi administrasi publik yaitu *The New Public Service*, yang orientasinya ialah *serviqual for citizen*. Pembentukan sistem pelayanan birokrasi sekarang ini harus menjadi prioritas, bagaimanapun pelayanan birokrasi menentukan mati hidupnya aktivitas publik, karena mereka tetap harus dilayani oleh birokrat (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 37).

The New Public Service dalam konteks ini juga harus memperhatikan perkembangan teknologi dan kecenderungan masyarakat yang dilayani, misalnya bagaimana pelayanan publik menggunakan teknologi digital yang tidak hanya mengimput data melalui komputer namun juga informasi ke publik, pelayanan, pendaftaran dan lain sebagainya dapat dilakukan melalui sistem online dan lain sebagainya.

Disamping itu, salah satu yang penting dalam pengembangan birokrasi di Indonesia adalah bagaimana mengembangkan *merit system* dalam birokrasi. Pemahaman ini penting karena menurut Wasley dalam Sunaryo (2014: 3), bahwa “pemahaman tentang tipe ideal birokrasi tidak pernah bisa lepas dari konsep *merit system*. Bahkan secara teoretis selalu disebutkan bahwa *merit system* merupakan syarat mutlak untuk mewujudkan tipe ideal birokrasi. Konsep *merit system* secara teoretis memiliki keterkaitan dengan model *administrative efficiency bureaucracy* (model birokrasi administrasi-efisien). Hal ini dikarenakan *merit system* menjadi landasan utama bagi demokrasi untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan koordinasi menyeluruh untuk menyerap kepentingan publik secara kuat dan handal”.

Mengapa merit system? Karne merit system dianggap paling layak dalam pengembangan SDM birokrasi karena memberikan ilustrasi pengelolaan birokrasi secara proporsional dan profesional. Dalam mekanisme merit system setiap SDM dipandang sebagai pihak yang memiliki peluang yang sama untuk melaksanakan pengembangan karir maupun memperoleh aspirasi sesuai dengan konstibusi yang telah diberikan. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya pola keadilan distributif dalam konsep pengembangan SDM berbasis merit. SDM yang kerkontribusi dan berkapasitas lebih tinggi memiliki peluang yang lebih besar untuk memperoleh pengembangan karir serta apresiasi prestasi dibandingkan dengan SDM yang berkontribusi sereta berkapasitas lebih rendah (Sunaryo, 2014: 4).

D. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik pelayanan publik yang akan menjadi diskusi pada bagian ini berkaitan dengan karakteristik pelayanan publik yang pprofesional. Leemans dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 51 – 52) mengidentifikasi beberapa ciri atau karakteristik pelayanan publik yang pprofesional sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) prosedur/ tata cara pelayanan; (b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; (C) unit kerja dan atau pun pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (d) Rincian biaya/ tarif pelayanan

tata cara pembayarannya; dan (e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/ tata cara persyaratan, kesatuan kerja/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, mengandung arti: (a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyarikat dengan produk pelayanan yang berkaitan; (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tangkap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Beberapa karakteristik tersebut tujuannya tetap sama yaitu untuk membuat pelanggan merasakan pelayanan yang maksimal. Tidak salah apabila dikatakan bahwa pelayanan publik yang profesional selalu berpusat pada kebutuhan pelanggan ini, maka konsep pelayanan pelanggan ini adalah konsep yang tepat. Perspektif pelayan pelanggan seperti dipaparkan William dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 53), sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah raja.
2. Pelanggan adalah alasan keberadaan kita (perusahaan).
3. Tanpa pelanggan kita (perusahaan) tak punya apa-apa.
4. Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita (perusahaan).
5. Jika kita (perusahaan) tidak memahami pelanggan kita (perusahaan), maka berarti kita (perusahaan) tidak memahami bisnis kita (perusahaan).

Disamping adanya kesadaran mengenai pelanggan di atas sehingga pelayanan dapat dilakukan secara profesional, terdapat ciri lain yang harus dipahami mengenai karakteristik utama mengenai pelayanan. Menurut Warella dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019: 53 – 54), ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility*, bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau di tes sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. *Heterogeinity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi

atau instansi yang bersangkutan sudah punya “concern” pada pelanggannya.

Beberapa penciri dari karakter pelayanan publik yang profesional di atas pada dasarnya merupakan kriteria yang bersifat kualitatif, sehingga terdapat juga karakteristik dari pelayanan publik yang dapat diperhatikan dari kriteria kuantitatifnya. Adapun kriteria kuantitatif tersebut meliputi:

1. Jumlah konsumen yang meminta pelayanan;
2. Intensitas waktu pemberian pelayanan;
3. Penggunaan perangkat modern untuk mempercepat pelayanan, dan
4. Frekuensi keluhan atau pujian dari penerima pelayanan (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019: 59).

E. Pelayanan Publik Inklusif

Pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemerintah tanpa adanya perbedaan pada warga negara. Namun dalam konteks tertentu, pelayanan publik memerlukan kekhususan pada orang tertentu yang memiliki cacat fisik atau kasus tertentu yang memang membutuhkan pelayanan khusus.

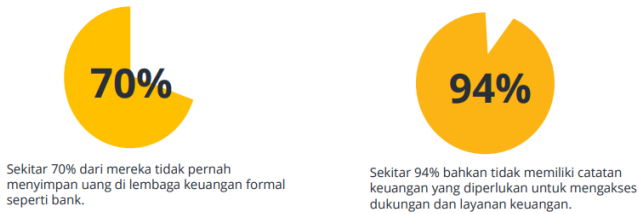
Adanya pelayanan secara khusus tersebut sekaligus menunjukkan bahwa pelayanan publik pada tidak memandang perbedaan, hanya saja memerlukan kekhususan pada kasus tertentu. Artinya bahwa dalam penyelenggaran dan pelaksanaan layanan ini harus memberikan layanan publik tanpa melihat status sosial, budaya, maupun kondisi fisik yang dialami dan dirasakan oleh warga negara dan penduduk. Karena itu, penyelenggara dan pelaksana layanan juga harus menyediakan sarana atau jenis layanan khusus karena adanya kebutuhan yang berbeda dari warga negara pengguna layanan (Rosdinar, Salim, dan Abdali, 2020: 8).

Mengapa pelayanan publik inklusif ini penting? menurut Rosdinar, Slim & Abdali (2020: 8) karena adanya “keterbatasan fisik, perbedaan agama, ras, suku, golongan, perbedaan orientasi seksual, pilihan politik, dan hal-hal yang berbeda lainnya tidak bisa menjadi penghalang setiap orang untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada pelayanan yang baik pada masyarakat yang memerlukan pelayanan ini sebenarnya tidak lepas dari kondisi yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang dimiliki oleh sebagian masyarakat. Contoh kecil pada penderita disabilitas, dimana mereka menurut (Millot & Wulandari, 2021: 9) “kadang terjebak dalam kemiskinan dengan akses terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang terbatas, dan meningkatkan kemungkinan untuk menetap di lingkungan yang tidak sehat yang memperburuk kondisi mereka.

Contoh kasus dalam hal ini dikemukakan oleh Millot dan Wulandari (2021: 11), misalnya dalam hal inklusi keuangan, dimana para penyandang disabilitas seringkali dikulakan secara finansial. Mereka memiliki akses yang rendah terhadap layanan kredit dan berbagai produk keuangan lainnya seperti asuransi, sekuritas, dan pembayaran.

Gambar 3.1: Presentase Disabilitas Kurang mendapatkan Pelayanan Maksimal



(Sumber: Millot dan Wulandari, 2021, Disabilitas dan Pembangunan Inklusif di Sulawesi Selatan)

Kasus yang lain, misalnya pada pelayanan kesehatan pada penderita disabilitas yang memerlukan pelayanan inklusif juga sebenarnya masih terdapat diskriminasi. Meskipun data dari RISKESDES cukup lama yang merupakan hasil survey tahun 2013, namun sepertinya tetap relevan dengan kondisi saat ini (tahun 2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas tinggal di pedesaan dimana akses terhadap kesempatan kerja dan layanan kesehatan terbatas. Sementara yang tinggal di perkotaan dihadapkan pada tingginya angka pengangguran atau kemungkinan berada dalam situasi kerja yang tidak pasti (Millot & Wulandari, 2021: 12).

Gerakan ke arah itu sebenarnya dalam konteks normatif sudah menjadi salah satu gerakan layanan yang terus diperbaiki pemerintah mulai dari tingkat nasional sampai daerah. Contoh terbaru misalnya apa yang dilakukan pemerintah Sulawesi Selatan. menurut Sulselprov.go.id (29/07/2022), menjelaskan bahwa “Pemerintah Sulawesi Selatan (Pemprov Sulsel) melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Prov.Sulsel mencanangkan Gerakan Bersama Pelayanan Administrasi Kependudukan (Biodata, KTP-EL, Akte Kelahiran dan KIA) guna membangun masyarakat inklusif di se-Sulawesi”.

Gambar 4.1: Contoh Pelayanan Inklusif Disabilitas.



(Sumber: <https://bulukumbakab.go.id/rubrik/wujudkan-layanan-inklusif-disdukcapil-peduli-disabilitas>)

F. Evaluasi Pelayanan Publik dan Contoh Penerapannya di Era Digital

Evaluasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk menentukan pencapaian secara umum dari sebuah program. Kegiatan evaluasi dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sebuah program untuk ditingkatkan dan diperbaiki pada masa yang akan datang (memastikan bahwa program tersebut, apakah mencapai tujuan/ keberhasilan program) (Mukarom & Laksana, 2015: 179). Ahli lain menjelaskan bahwa evaluasi adalah suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara untuk memperbaiki kinerjanya (Jurisman, dkk, 2020: 164).

Adapun tujuan dilakukannya evaluasi setidaknya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mengukur efek suatu program/ kebijakan pada suatu masyarakat dengan membandingkan suatu kondisi antara

sebelum dan sesudah adanya program tersebut. Mengukur efek menunjukkan pada perlunya metodologi penelitian, sedangkan membandingkan efek dengan tujuan mengharuskan penggunaan kriteria untuk mengukur keberhasilan.

2. Memperoleh informasi tentang kinerja implementasi kebijakan dan menilai kesesuaian dengan program perubahan dengan rencana.
3. Memberikan umpan balik pada manajemen dalam rangka perbaikan/ penyempurnaan implementasi.
4. Memberikan rekomendasi pada pembuat kebijakan untuk membuat keputusan lebih lanjut mengenai program pada masa yang akan datang. Sebagai bentuk pertanggungjawaban publik/ memenuhi akuntabilitas publik (Mukarom & Laksana, 2015: 180).

Hasil dari evaluasi secara umum berimplikasi terhadap keberlangsungan atau tidaknya suatu program/ kinerja yang sudah direncanakan sebelumnya. menurut Wels (dalam....188), berikut adalah beberapa implikasi dari evaluasi kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Meneruskan atau mengakhiri program.
2. Memperbaiki praktik dan prosedur administrasinya.
3. Menambah atau mengurangi strategi dan teknik implementasi.
4. Melembagakan program ke tempat lain.
5. Mengalokasikan sumber daya ke program lain.
6. Menerima atau menolak pendekatan/ teori yang digunakan oleh program/ kebijakan sebagai asumsi.

Terdapat beberapa kriteria untuk dapat mengevaluasi pelayanan publik mulai dari penetapan indikator, subindikator, bukti, serta metodologi dalam melakukan evaluasi. Beberapa hal tersebut dapat disebut juga sebagai pedoman dalam melakukan evaluasi pelayanan publik. Adapun contoh pedoman evaluasi tersebut dapat diperhatikan pada tabel di bawah ini:

Tabel: Pedoman Evaluasi

No	Indikator	Subindikator	Bukti	Metodologi
1	Standar Pelayanan	Standar pelayanan sudah ditetapkan	Dasar hukum (Perda, Permen, SE, SK), Standar Operaional Prosedur (SOP) bagi pelaksana	Desk Evaluation, Kuesioner, Wawancara
		Pelaksanaan standar pelayanan	Integrasi, internalisasi, Diseminasi, Diklat	Wawancara, Observasi, Mystery Shopping (MS)
		Kesinambungan perbaikan	Penurunan Keluhan, Perbaikan Proses	Wawancara, Observasi, Mystery Shopping (MS)
2	Maklumat Pelayanan	Adanya pernyataan maklumat	Dasar hukum (Perda, Permen), Bukti Publikasi (Bener, Website)	Desk Evaluation, Quesioner, Wawancara
		Aplikasi pelaksanaan makluman	Sesuai janji/ hak, tingkat keluhan pengaduan	Observasi, MS, Wawancara
3	Hasil Survey Kekuatan Masyarakat (SKM)	Pelaksanaan survei (pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan atau priodik)	Surat Tugas, SK, Laporan Hasil Survei	Desk Evaluation, Kuesioner, MS

4	Pengelolaan Pengaduan	Keberadaan Petugas Pengelolaan Pengaduan	Dasar hukum (Perda, Permen, SE, SK)	Desk Evaluation, Kuesioner
		Mekanisme pengelolaan pengaduan	Juklak/ Juklak, SOP	Desk Evaluation, Wawancara
		Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	Pembaharuan (updating data dan informasi) penanganan pengaduan	Survei, Wawancara
5	Sistem informasi pelayanan publik	Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP	Dasar hukum (Perda, Permen, SE, SK, Sosial Media (Facebook, Twiteer, WA, Telegram, ddl)	Desk Evaluation, Kuesioner
		Mekanisme SIPP	SOP, Website	Survei, Observasi, Wawancara
		Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	Pembaharuan (Updating data dan informasi)	Survei, wawancara

(Sumber: <http://jenius.brebeskab.go.id/organisasi/wordpress/evaluasi-kinerja-pelayanan-publik-tahun-2021-pada-dpmpstsp-kab-brebes>)

Terdapat banyak hal yang dapat dievaluasi terhadap kinerja pelayanan publik menurut Jurisman, dkk, (2020: 164 – 165), dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Evaluasi tujuan dan sasaran, evaluasi terhadap tujuan dimaksudkan untuk mengetahui apakah tujuan yang telah

ditetapkan sebelumnya dapat tercapai atau tidak. Evaluasi terhadap sasaran untuk mengukur pencapaian sasaran terhadap target yang telah ditetapkan. Evaluasi tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan.

2. Evaluasi rencana, untuk menilai apakah hasil yang dicapai telah sesuai dengan apa yang direncanakan.
3. Evaluasi lingkungan, untuk menilai kondisi lingkungan yang dihadapi saat proses pelaksanaan kinerja, dan dapat mengakibatkan kesulitan dan kegagalan dalam mencapai hasil kinerja.
4. Evaluasi proses kinerja, untuk menilai apakah terdapat kendala dalam proses kinerja.
5. Evaluasi pengukuran kinerja, untuk menilai apakah pengukuran kinerja telah dilakukan dengan benar, sistem review dan coaching telah berjalan dengan semestinya, serta apakah metode yang digunakan dalam pengukuran sudah tepat dan benar dilakukan.
6. Evaluasi hasil, untuk menilai hasil kinerja organisasi, kelompok, maupun individu masing-masing pekerja.

Terlepas dari pemahaman konseptual tersebut, evaluasi di era digital tentu sangat berbeda dengan proses yang dilakukan sebelumnya, terutama dilihat dari kemudahan, tingkat pertemuan dan lain sebagainya.

Di bawah ini adalah contoh evaluasi *e-government* di Indonesia yang berbasis digital dapat diperhatikan dalam hasil penelitiannya Edwi Arief Sosiawan (2021) yang berjudul “*Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Manajemen*”. Berikut ringkasan dari penerapan evaluasi berbasis digital tersebut:

1. Evaluasi isi informasi
Penggunaan bahasa verbal tertulis adalah menjadi simbol dominan dalam penyampaian pesan melalui situs web

pemda. Sehingga bahasa dalam teks merupakan simbol yang disampaikan oleh pihak pemda pada masyarakat bila dicermati mayoritas pengguna bahasa dalam situs web pemda masih berorientasi lokal dengan tampilan versi yang kebanyakan menggunakan bahasa Indonesia. sedangkan yang menawarkan versi bahasa asing masih dapat dihitung dengan jari lebih-lebih pada situs web pemkot/ pemkab. Umumnya yang menawarkan versi bahasa lain adalah pemda yang banyak memiliki objek wisata seperti DIY, Bali, Sulawesi Selatan dan Kalimantan Selatan.

Salah satu yang menjadi catatan dalam hal ini berkaitan dengan masih kurangnya penggunaan versi bahasa asing yang dibutuhkan untuk memberikan informasi bagi para warga asing baik itu sebagai wisatawan ataupun wisatawan untuk mengenal lebih jauh potensi dari suatu daerah.

2. Evaluasi Penyediaan Links Hubungan
Links hubungan yang dimaksud meliputi links *Government to Government (G2)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*. Bila dianalisis, hampir semua link memilikinya. Namun walaupun ada hubungan interagency tetapi mayoritas masih berbentuk links ke institusi yang masih dalam lingkup pemda sendiri. Tidak ada situs website pemda yang diteliti membuat interagency ke pemda lainnya.
3. Evaluasi Aksesibilitas
Aksesibilitas yang dimiliki oleh situs web pemda umumnya menunjukkan kepemilikan aksesibilitas kurang dari 5 detik. Ini menunjukkan bahwa hampir semua pemda peduli akan pelayanan melalui media online sebab aksesibilitas lebih dari 5 – 10 detik akan menyebabkan pengguna situs enggan untuk menunggu sampai loading selesai.

4. Evaluasi Umpan Balik

Pada implementasinya kebanyakan umpan balik melalui email yang disediakan ditunjukkan kepada administrator website dan bukannya kepada pejabat yang terkait. Ini menyebabkan bahwa proses umpan balik dari masyarakat apakah itu berkaitan dengan keluhan, saran atau permohonan tidak langsung dapat diterima atau dimonitor oleh pejabat yang terkait.

5. Evaluasi Visualisasi dan Desain

Situs web pemda yang mengandalkan animasi dan teks nampaknya belum ada yang berani mencobanya dan kemungkinan alasan utama disini adalah kurangnya sumber daya teknis yang mengelola situs website pemda. Kalaupun ada yang menggunakan animasi, bentuk animasi yang digunakan adalah animasi sederhana dan umumnya yang digunakan adalah animasi sederhana dan umumnya digunakan untuk merujuk pada links-links penting atau untuk *running text greeting*.

6. Evaluasi Manajemen Pengelola Situs

Secara umum terlihat bahwa pengelolaan situs web pemda masih belum sesuai dengan penduan penyelenggaraan situs web pemda yang dikeluarkan KOMINFO. Artinya banyak pemda masih “setengah hati” dalam keterlibatan pengelola situs. Ini bisa dimengerti karena dalam konteks tertentu pihak pejabat publik bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam “gagap teknologi” yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs.



BAB II

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

A. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Green, Howells & Miles (dalam Sari, 2014: 119 – 2020) mendefinisikan inovasi sebagai suatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Gareth Jones (dalam Utama, 2018: 3) berpendapat bahwa “*innovation is the process by which organization use their skills and resources to develop new goods an services or to develop new production and operating systems to that they can better respond to the needs of their customer*”. Dalam definisi tersebut inovasi dijelaskan sebagai suatu proses dimana organisasi menggunakan keterampilan dan sumber-sumber untuk mengembangkan keterampilan dan sumber-sumber untuk mengembangkan dan mengoperasikan sistem sehingga dapat melayani kebutuhan pelanggan.

Cukup banyak definisi dari inovasi yang dikemukakan oleh para ahli. Sari (2014) coba mengidentifikasi beberapa definisi inovasi dari beberapa ahli sebagai berikut:

1. Menurut Ever M. Rogers, inovasi sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

2. Ellitan dan Anatan, mendefinisikan sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang di dalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru.
3. Fontana (2011), menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat atau produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.
4. West dan Far menjelaskan inovasi adalah pengenalan disengaja dan aplikasi terkait gagasan sebuah organisasi, proses, produk atau prosedur, adopsi terhadap unit produk baru, yang dirancang untuk meningkatkan manfaat secara lebih luas dan signifikan pada organisasi atau masyarakat. Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut.

Beberapa definisi di atas memberikan gambaran bahwa definisi dari inovasi cukup luas, hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan Oslo Manual (dalam Sari, 2014: 219) bahwa inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

Pemahaman konsep tersebut di atas juga sekaligus memberikan gambaran mengapa inovasi ini penting. Samson (Sari, 2014: 220) dalam hal ini menjelaskan bahwa “salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi kompetitif.

Beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik menurut Rogers (Nurdin, 2019), yaitu sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif), dimana inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan atau pelayanan sebelumnya. Termasuk di dalamnya harus ada nilai kebaruan yang membedakannya dengan pendekatan, model, bahkan media yang digunakan dalam pelayanan sebelumnya. Inovasi yang dilakukan bisa namun secara berkesinambungan atau juga sebagian tergantung dari kebutuhan. Satu kata kunci yang harus menjadi pedoman dalam hal ini adalah usaha inovasi tersebut berbasis pada kepuasan pelanggan sebagai subyek yang merasakan langsung adanya pelayanan tersebut. Maka dalam hal ini termasuk kritik dan saran perbaikan dari subyek yang dilayani harus benar-benar diperhatikan.
2. *Compatibility* (kesesuaian). Kesesuaian yang dimaksudkan pada bagian ini adalah kesinambungan itu sendiri, artinya bahwa agar inovasi yang lama tidak dibuang sama sekali namun diperlukan adanya perubahan terutama sekali penyesuaian dengan kebutuhan kekinian. Contoh kecil apabila inovasi sebelumnya masih manual maka saat ini dalam prosesnya menggunakan sistem yang berbasis pada big data yang tersimpan di internet tentu dengan substansi yang sama, sehingga inovasi tidak menghilangkan substansi namun hanya merubah pola pelayanan saja. Salah satu hal yang menjadi kata kunci pada bagian ini adalah efisiensi dari inovasi, sehingga biasanya inovasi tersebut cenderung dilakukan untuk efisiensi.
3. *Complexity* (Kerumitan). Inovasi biasanya selalu dianggap rumit karena belum terbiasa dilakukan, namun dalam prosesnya akan menjadi biasa dan akan akan muncul lagi inovasi selanjutnya yang oleh pengguna lama dianggap rumit. Namun dalam kerumitan tersebut jelas harus ada inovasi yang lebih mempermudah pelayanan. Misalnya dalam model pelayanan lama yang manual ketiga diganti dengan inovasi baru maka

pengguna lama akan menganggap hal tersebut rumit, namun bagi yang mengerti dengan baik teknologi terkini justru hal tersebut menjadi lebih mudah dan efisien dalam pelayanan. Maka dalam hal ini juga terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan terutama berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, seperti: a) sumber daya manusia yang mampu untuk melaksanakan inovasi yang baru; b) anggaran yang sesuai dengan kebutuhan inovasi terutama untuk melakukan pelatihan dan ketersediaan sarana prasarana pendukung.

4. *Triability* (Kemungkinan dilakukan Percobaan). Inovasi yang akan dikembangkan harus lolos dari uji publik apakah inovasi tersebut sesuai atau tidak dengan kebutuhan perkembangan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pada saat itu. Produk yang ditawarkan sendiri dari inovasi ini harus dilakukan adanya simulasi sebaigai mungkin supaya dalam penerapannya dapat berjalan dengan sebaik mungkin dan jelas bahwa produk inilah yang memang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna dari inovasi yang ditawarkan tersebut.
5. *Observability* (dapat diamati). Inovasi dalam hal ini harus mampu memberikan kemudahan untuk diamati mulai dari proses maupun hasil dari inovasi tersebut terbukti lebih baik dari apa yang sudah dikembangkan atau dilakukan sebelumnya. Kemampuan untuk diamati kemudian diberikan penilaian ini bertujuan untuk dapat diadaptasi atau digunakan di instansi atau di tempat lain yang mau menggunakan inovasi yang sama, karena hal ini penting karena hakikat dari inovasi itu sendiri harus melekat keterandalan sehingga dapat diterapkan di tempat lain.

Setiap organisasi memiliki kunci sukses tersendiri untuk dapat melakukan inovasi yang baik. Menuet Saleh (dalam Sari, 2014: 2020) bahwa ada tiga kunci sukses untuk melakukan inovasi secara efektif, yaitu sebagai berikut:

1. Enterpreneureal strategis, yaitu berani mengambil resiko, melakukan pendekatan bisnis yang proaktif dan komitmen manajemen.
2. Struktur organisasi yaitu dengan struktur yang lebih fleksibel, adanya disiplin interfunisional, dan orientasi pada tim kerja lintas fungsional.
3. Iklim organisasi, yaitu iklim yang promotif dan terbuka; kekuatan dan kekuasaan dalam organisasi disebarkan tidak terpusat pada jenjang atas dan memberikan sistem imbalan yang efektif.

Berangkat dari beberapa definisi dan pemahaman di atas, lebih luas Fontana (2019) coba memberikan ulasan yang lebih mendalam berkaitan dengan inovasi bahkan dibuat sesuai dengan beberapa item. Berikut gambaran dari beberapa item dari inovasi yang dikemukakan Fontana.

Tabel: Item inovasi layanan publik

ITEM	DESKRIPSI
Menghasilkan ide-ide baru	Merujuk pada kemampuan untuk menukan hubungan-hubungan baru dan membentuk kombinasi-kombinasi baru dari konsep-konsep
Menghasilkan ide, metode, alat baru	Merujuk pada tindakan menciptakan produk baru atau proses baru. Tindakan ini mencakup invensi dan pekerjaan yang diperlukan untuk mengubah ide atau konsep menjadi bentuk akhir.
Memperbaiki sesuatu yang sudah ada	Merujuk pada perbaikan barang atau jasa untuk produksi besar-besaran atau produksi komersial atau perbaikan sistem.
Menyebarkan ide-ide baru	Menyebarkan dan menggunakan praktek-praktek baru di dunia.

Mengadopsi sesuatu yang baru yang sudah dicoba secara sukses di tempat lain	Merujuk pada pengadopsian sesuatu yang baru atau yang secara signifikan diperbaiki, yang dilakukan oleh organisasi untuk menciptakan nilai tambah, baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk konsumen.
Melakukan	Melakukan tugas dengan cara yang berbeda secara radikal
Mengikuti pasar	Merujuk pada inovasi yang berbasiskan kebutuhan pasar
Melakukan perubahan	Membuat perubahan-perubahan yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan
Menarik orang-orang inovatif	Menarik atau merekrut dan mempertahankan kepemimpinan dan manajemen talenta dan manajemen manusia (<i>people management</i>)
Melihat sesuatu dari	Melihat pada sesuatu masalah dari perspektif berbeda.

(Sumber: Fontana dalam Utama, 2018: 4)

Terlepas dari pemahaman bagaimana inovasi tersebut harus dilakukan, satu hal yang harus juga mendapatkan perhatian tersendiri adalah kendala atau hambatan yang mungkin akan menjadi penghalang dalam melakukan inovasi tersebut. Prasetya Utama (2018: 12), mengidentifikasi beberapa hambatan yang harus menjadi perhatian inovasi dalam pelayan publik antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.
2. Sangat bergantung kepada high performers bahkan top leader sebagai sumber inovasi.
3. Walaupun teknologi tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat perkembangan inovasi.

4. Tidak ada reward atau insentif untuk melakukan inovasi atau mengadopsi inovasi.
5. Lemah dalam kecakapan (skill) untuk mengelola resiko atau mengelola perubahan.
6. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
7. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif.
8. Budaya 'cari aman', ststus quo, dan takut mengambil resiko dalam birokrasi masih terlalu kuat.

B. Kecendrungan Masyarakat Digital

Perbedaan generasi baik pada pelaku pelayan publik maupun konsumen yang mendapatkan pelayanan pada dasarnya memiliki kecendrungan yang berbeda sesuai dengan generasinya. Setiap generasi ini sangat dipengaruhi oleh jiwa zaman, maka sat ini kita mengenal adanya generasi X, generasi Y, generasi Z, bahkan generasi Alfa.

Perbedaan-perbedaan kecendrungan pada setiap generasi di atas setidaknya harus jube memperhatikan bagaimana pelayanan publik yang sesuai dengan kecendrungan setiap generasi tersebut, misalnya generasi Y dan Z yang cendrung berbasis digital, maka pelaksana tugas dalam pelayanan publik harus juga menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Pada bagian ini kecendrungan generasi tersebut terhadap dunia digital akan coba dipaparkan.

Gambar 1.2: Kecendrungan Perbedaan Generasi

Faktor	Baby Boomers	Generation Xers	Millennial Generation
<i>Attitude</i>	Optimis	Skeptis	Realistis
<i>Overview</i>	Generasi ini percaya pada adanya peluang, dan seringkali terlalu idealis untuk membuat perubahan positif di dunia. Mereka juga kompetitif dan mencari cara untuk melakukan perubahan dari sistem yang sudah ada.	Generasi yang tertutup, sangat independen dan punya potensi, tidak bergantung pada orang lain untuk menolong mereka	Sangat menghargai perbedaan, lebih memilih bekerja sama daripada menerima perintah, dan sangat pragmatis ketika memecahkan persoalan
<i>Work habits</i>	Punya rasa optimis yang tinggi, pekerja keras yang menginginkan penghargaan secara personal, percaya pada perubahan dan perkembangan diri sendiri	Menyadari adanya keragaman dan berpikir global, ingin menyeimbangkan antara pekerjaan dengan kehidupan, bersifat informal, mengandalkan diri sendiri, menggunakan pendekatan praktis dalam bekerja, ingin bersenang-senang dalam bekerja, senang bekerja dengan teknologi terbaru	Memiliki rasa optimis yang tinggi, fokus pada prestasi, percaya diri, percaya pada nilai-nilai moral dan sosial, menghargai adanya keragaman

(Sumber: Lancaster & Stillman dalam Putra, 2016: 128)

Perbedaan kecendrungan tersebut bahkan sampai generasi Alfa dapat diperhatikan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.2: Kecendrungan Generasi

DARI GENERASI KE GENERASI tirto.id		
Rayuan Gombal 	Generasi Baby Boomer 1946-1964	Berjiwa petualang, optimistik, berorientasi kerja, anti pemerintah
Kopi Darat 	Generasi X 1965-1976	Individualis, luwes, skeptis terhadap wewenang, harapan tinggi terhadap pekerjaan
CLBK 	Generasi Milenial 1977-1995	PD, berorientasi terhadap kesuksesan, toleran, kompetitif, haus perhatian
Lit AF 	Generasi Z 1996-2010	Menghargai keberagaman, menghendaki perubahan sosial, suka berbagi, berorientasi target
Tayo 	Generasi Alpha 2010-sekarang	Belum terdeteksi

Sumber: Dihimpun tim riset tirto.id

(Sumber: <https://www.google.com/imgres?>)

Terlepas dari keberadaan beberapa generasi sebelumnya, mungkin yang lenih menarik dalam hal ini kita coba memperhatikan beberapa generasi yang sekarang begitu kuat mendapatkan pengaruh dari dunia digital yang dimulai dari generasi X, Y dan seterusnya.

Menurut Jurkiewicz (dalam Putra, 2016: 128), bahwa generasi X adalah generasi yang lahir pada tahun-tahun awal dari perkembangan teknologi dan informasi seperti penggunaan PC (Personal Computer), video games, tv kabel, dan internet. Ciri-ciri generasi ini adalah: mampu beradaptasi, mampu menerima perubahan dengan bai dan disebut sebagai generasi yang tangguh,

memiliki karakter mandiri dan loyal, sangat mengutamakan citra, ketenaran, dan uang, tipe pekerja keras, menghitung kontribusi yang telah diberikan perusahaan terhadap hasil kerjanya.

Sedangkan generasi Y atau yang biasa disebut dengan generasi milineal atau milenium dijelaskan oleh Lyons (dalam Putra, 2016: 129) bahwa ungkapan generasi Y mulai dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada bulan Agustus 1993. Dimana generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti email, SMS, instant messaging dan media sosial seperti facebook dan twiter. Dengan kata lain generasi Y ini adalah generasi yang tumbuh pada era internet booming. Lebih lanjut dijelaskan bahwa adapun ciri-ciri dari generasi Y ini adalah: karakteristik masing-masing individu berbeda tergantung dimana ia dibesarkan, strata ekonomi, dan sosial keluarganya, pola komunikasinya sangat terbutka dibanding generasi-generasi sebelumnya, pemakai media sosial yang fanatik dan kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi, telah terbuka dengan pandangan politik dan ekonomi, sehingga mereka terlihat sangat reaktif terhadap perubahan lingkungan yang terjadi di sekelilingnya, serta memiliki perhatian yang lebih terhadap kekayaan.

Generasi paling muda dan dianggap generasi baru dan saat ini baru masuk angkatan kerja disebut dengan generasi Z. Generasi ini disebut juga *igeneration* atau generasi internet. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, namun generasi Z lebih mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu (*multi tasking*) seperti: menjalankan sosial media dengan menggunakan ponsel, browsing menggunakan PC, dan mendengarkan musik menggunakan headset. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil generasi ini sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gadget canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian (Putra, 2016: 130).

Secara umum perbedaan kecendrungan setiap generasi tersebut dapat diperhatikan sesuai dengan umur kelahiran pada gambar di bawah ini:

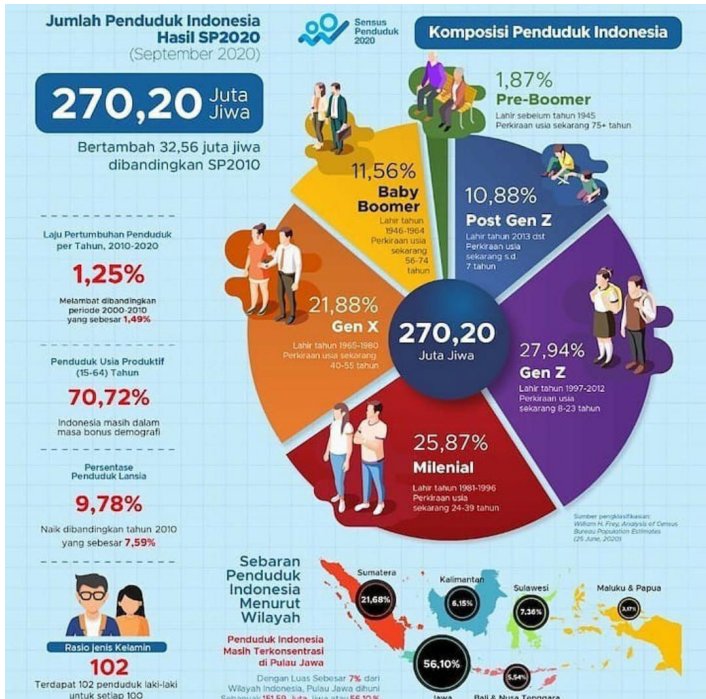
Gambar 3.2: Tabel Perbedaan Generasi Berdasarkan Tahun Kelahiran

Tahun Kelahiran	Nama Generasi
1925 – 1946	<i>Veteran generation</i>
1946 – 1960	<i>Baby boom generation</i>
1960 – 1980	<i>X generation</i>
1980 – 1995	<i>Y generation</i>
1995 – 2010	<i>Z generation</i>
2010 +	<i>Alfa generation</i>

(Sumber: Putra, 2016: 130)

Indonesia sebagai negara dengan kecepatan perkembangan penduduk yang lumayan tinggi dalam setiap generasi ini memiliki presentase yang berbeda sehingga pendekatan pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik pun harus memperhatikan kecendrungan tersebut. Di bawah ini gambaran bagaimana perbedaan generasi tersebut yang diambil dari data tahun 2020, namun hal ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan kondisi saat ini tahun 2022.

Gambar 4.2: Jumlah Presentasi Generasi di Indonesia.



(<https://www.google.com/imgres?imgurl>)

Generasi Millennial atau generasi Y dan generasi Z adalah generasi yang paling banyak, dimana generasi ini sangat dipengaruhi oleh keberadaan internet yang dapat mendukung produktifitas dan kegiatan mereka, maka kecenderungan dari generasi ini harus benar-benar menadi perhatian tersendiri dari pelayanan publik di Indonesia.

C. Era Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0 dalam Pelayanan Publik

Selain diperlukan untuk memahami konsep digitalisasi secara umum dan kecenderungan masyarakat dengan generasi yang berbeda, pelayanan publik dengan wajah baru setidaknya harus

juga memahami konsep 4.0 dan masyarakat 5.0 dalam memahami kecenderungan pelayanan publik dewasa ini.

Secara umum dipahami bahwa industri 4.0 merupakan kata lain dari revolusi industri 4.0 yang tentu saja sudah dimulai dari revolusi industri 1.0 dan seterusnya. Mengenai perkembangan industri ini seperti dijelaskan Rojko & Xu (dalam Hendarsyah, 2019: 174) “bahwa revolusi industri pertama (industri 1.0) dimulai dengan mekanisasi dan pembangkitan tenaga mekanik pada tahun 1800-an. Ini membawa transisi dari pekerjaan manual ke proses manufaktur menggunakan mesin uap (zaman mesin uap); sebagian besar di industri tekstil. Industri 2.0 dimulai tahun 1900-an disebut sebagai zaman listrik dan industrial. Industri 3.0 dimulai tahun 1960-an disebut era informasi, digitalisasi dan otomatisasi elektronik. Industri 4.0 disebut zaman *cyber physical systems* atau otomatisasi cerdas”.

Menurut Bahrin (dalam Hendarsyah, 2019: 175), dimana “industri 4.0 adalah area baru dimana internet hal-hal bersama dengan *cyber physical systems* saling berhubungan dengan cara kombinasi perangkat lunak, sensor, prosesor dan teknologi komunikasi memainkan peran besar untuk membuat sesuatu yang memiliki potensi untuk memasukkan informasi ke dalamnya dan akhirnya menambah nilai pada proses manufaktur.

Artinya bahwa dengan kehadiran revolusi industri 4.0 telah membuat wajah baru dalam fase kemajuan suatu bangsa. Karena pada fase ini teknologi manufaktur pada khususnya telah memasuki fase pada tren otomatisasi dan pertukaran data, yaitu mencakup *system cyber-physic, internet of things (IoT, cloud computation, dan cognitive computation* (Nusantara, 2021:1).

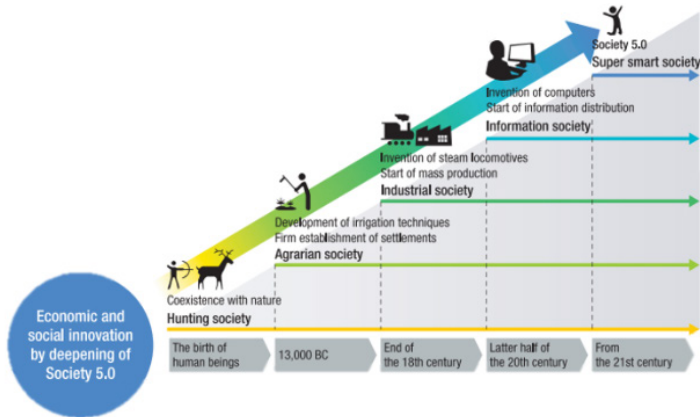
Disamping industri 4.0, dewasa ini kita juga diperkenalkan dengan istilah masyarakat 5.0, yang mana oleh pemerintah Jepang mendefinisikan *society 5.0* sebagai masyarakat yang terpusat pada

manusia dimana dapat menyeimbangkan antara kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial menggunakan sistem yang mengintegrasikan dunia maya dan fisik (Hendarsyah, 2019: 176).

Terdapat perbedaan istilah di beberapa negara untuk istilah dengan konsep yang sama dengan masyarakat 5.0 di atas. Fukuyama (dalam Hendarsyah, 2019: 176) berpendapat bahwa dalam transformasi digital beberapa wilayah atau negara menggunakan istilah yang berbeda. Eropa menggunakan istilah *industri 4.0*, Amerika Utara menggunakan istilah *industrial internet*, Asia menggunakan istilah *smart cities*, China menggunakan istilah *made in China 2025* dan Jepang menggunakan istilah *society 5.0*. Dimana secara umum hal ini sama yaitu ditandai dengan adanya transformasi digital menggunakan *IoT*, *artificial intelligence*, *robotics*, *big data* dan *blockchain*.

Meskipun merupakan istilah yang sama, namun dapat dipahami bahwa era *society 5.0* merupakan penyempurnaan dari *society 4.0*, dimana teknologi menjadi bagian dari manusia itu sendiri, bukan hanya untuk berbagi informasi, namun dapat memudahkan kehidupan manusia sehari-hari. *Society 5.0* menekankan pada kehidupan yang terintegrasi, mudah dan cepat. *Society 5.0* membuat kehidupan manusia menjadi praktis dan otomatis. Sehingga teknologi tidak menguasai manusia melainkan manusia dapat mendapatkan kualitas hidup yang baik dan nyaman (Harun, 2021: 269).

Gambar 5.2: Perkembangan masyarakat menuju society 5.0



(Sumber: <http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/duconomics/about/history>)

Terdapat nilai kebaruan yang diciptakan dalam masyarakat 5.0, karena melalui adanya inovasi ini setidaknya akan berdampak pada berbagai aspek mulai dari minimalisir kesenjangan regional, usia, jenis kelamin dan lain-lain. Bahkan disamping itu bahkan hal ini sangat penting yaitu adanya inovasi dalam penyediaan produk dan layanan yang memang disesuaikan dengan kebutuhan baik berupa individu maupun kelompok.

Pada dasarnya era industri 4.0 dengan 5.0 meskipun tidak banyak perbedaan, namun era society 5.0 menyempurnakan keberadaan industri 4.0. Berkaitan dengan hal ini Toto Nusantara (2021: 6) misalnya menjelaskan bahwa “masyarakat 5.0 (society 5.0) mengikuti industri 4.0 sampai batas tertentu, sementara industri 4.0 berfokus pada produksi, sedangkan society 5.0 berupaya bagaimana menempatkan manusia sebagai pusat dari inovasi teknologi yang berkembang.

Tabel perbandingan era industri 4.0 dengan masyarakat 5.0

Teknologi	Industri 4.0	Society 5.0
Big Data	✓	✓
Internet of Thing	✓	✓
Artificial Intelligent	✓	✓
Robot	✓	✓
Drone	✓	✓
Sensor	✓	✓
3D Print	✓	✓
Public Key Infrastructure (PKI) /	✓	✓
Cyber Security	✓	✓
Sharing	✓	✓
On Demand	✓	✓
Mobile	✓	✓
Edge	✓	✓
Cloud	✓	✓
5G	×	✓
Virtual Reality (VR)	✓	✓
Augmented Reality (AR)	✓	✓
Mixed Reality (MR)	✓	✓

Sumber: *silahkan sendiri*
Keterangan: ✓ = Ada × = Belum ada

(Sumber: Hendarsyah, 2019: 178)

Merujuk pada tabel di atas, maka kecerdasan teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam segala macam aktifitasnya memberikan gambaran bagaimana mudahnya manusia dalam beraktifitas ketika mampu menggunakan berbagai macam teknologi tersebut sebaik mungkin. Namun secara keseluruhan setidaknya apabila lebih di spesifikkan terdapat 4 bentuk perubahan dalam perkembangan teknologi dalam konsep society 5.0, yakni kesehatan, mobilitas atau sarana transportasi, infrastruktur serta manajemen yang cerdas (Harun, 2021: 269).

Gambar 5.2: Ilustrasi Masyarakat 5.0



(sumber: <https://www.google.com/imgres?>)

D. Inovasi Layanan Berbasis Digital

Berangkat dari definisi dan konsep dari inovasi serta beberapa kecenderungan dari masyarakat berdasarkan perbedaan jiwa zaman yang mempengaruhinya dengan sendirinya pemerintah memerlukan inovasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang akan menjadi target pelayanannya.

Secara keseluruhan inovasi pelayanan ini penting dilakukan oleh pemerintah yaitu “untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan di berbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Sari, 2014: 221).

Kebutuhan-kebutuhan inovasi pelayanan publik ini dengan demikian menjadi startegis untuk dilakukan. Mengenai adanya kebutuhan inovasi dalam pelayanan ini, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara tahun 2012 (dalam Sari, 2014: 221 – 222), menyebutkan bahwa kebutuhan untuk inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hal mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin *demanding* untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah;

2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for money*;
3. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus-menerus diharapkan mampu melakukan perubahan;
4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional;
5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong competitiveness masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan;
6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk semakin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Sejalan dengan beberapa hal yang menyebabkan diperlukannya inovasi pelayanan oleh pemerintah, terdapat beberapa alasan lain mengapa layanan pemerintah ini harus berinovasi, yaitu:

1. Sudah begitu banyak regulasi yang mengatur. Antara lain undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perspres Tahun

2018 tentang SPBE, dll. Sehingga sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi.

2. Tuntutan zaman dan kondisi. Zaman sudah berubah, saat ini memasuki era disrupsi, industri 4.0 dan 5.0 yang serba digital, sementara kenyataannya beberapa pelayanan publik mengalami *stuck*. Penyelenggara harus mampu merespons terhadap perkembangan zaman.
3. Ekspektasi pengguna layanan semakin meningkat. Semakin hari kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, demikian juga ekspektasi masyarakat selaku pengguna layanan semakin hari semakin meningkat dan menuntut pelayanan terbaik.

Beberapa alasan di atas sekaligus sebagai petunjuk bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam hal pelayanan publik. Setidaknya ke enam permasalahan ini harus juga di respon sesuai dengan kebutuhan inovasi yang tepat, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi elektronik.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi elektronik pada dasarnya di Indonesia sudah mengatur hal ini melalui Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 yang berkaitan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dijelaskan dalam <https://ombudsman.go.id/> (2020) diperlukan beberapa faktor supaya tujuan SPBE ini dapat terwujud, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan sistem yang terpadu. Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu,serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah sampai dengan tingkat pemerintah pusat.
2. Menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya, serta harus dipikirkan kesesuaian jumlah

kebutuhan SDM-nya agar tujuan SPBE dapat tepat sasaran dan tepat guna.

3. Harus dilakukan secara berkesinambungan. Penggunaan teknologi dalam pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Jangan sampai hanya dijadikan “tren” saja, setelah itu diabaikan.

Perwujudan beberapa faktor dalam penggunaan elektronik dalam sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan sendirinya akan membawa dampak positif bagi masyarakat yang dilayani. Berikut beberapa dampak positif dari penerapan inovasi berbasis elektronik tersebut yaitu:

1. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah disediakan.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli, dan sebagainya.
3. Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Penerapan SPBE tersebut di Indonesia sebenarnya masih jauh dari kata maksimal, karena terdapat banyak hal yang harus diperbaiki ke depan. Sebagai gambaran, pada survey E-Government

Tahun 2020 yang dirilis PBB menyebutkan tingkat adopsi istem e-government yang dilakukan berbagai negara. Hasilnya, Indonesia masuk dalam jajaran dengan tingkat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada peringkat ke-88 dari 193 negara. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kita masig jauh panggang dari api. Artinya, amsih perlu perhatian serius untuk lebih ditingkatkan (Badrutaman, 2022: dalam <https://kemenag.go.id/>).

E. Inovasi di Era Digital dalam E-Government

1. Konsep Digitalisasi

Istilah digital berasal dari bahasa Yunani yaitu kata *digitus* yang berarti jari jemari. Dimana jumlah jari-jemari kita adalah 10, dan angka 10 terdiri dari angka 1 dan 0. Oleh karena itu digital merupakan penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang teridi dari angka 0 dan 1 atau off dan on (bilangan biner). Dimana semua komputer menggunakan sistem digital sebagai basis datanya. Dapat disebut juga dengan istilah bit (*Binary Digit*) (Aji, 2016: 44).

Lebih jelas lagi Rustam Aji (2016: 44) menjelaskan bahwa teknologi digital merupakan teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia, atau manual. Tetapi cendrung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan sistem komputesisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Dimana sistem digital ini juga dapat dikatakan merupakan perkembangan dari sistem analog yang merupakan sebuah sistem yang menggunakan urutan angka untuk mewakili informasi.

Pengimputan dan pengolahan data dengan menggunakan teknologi digital disebut dengan digitalisasi. Digitalisasi sendiri menurut banyak ahli, merupakan “proses membuat atau

memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan dan menciptakan budaya digital (Yunaningsih, Fajar & Septiawan, 2021: 11).

Definisi yang sama namun lebih spesifik dan rinci dijelaskan oleh Sukmana (Asaniyah, 2017: 89) bahwa digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi fotokopi, dan untuk membuat koleksi perustakaan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung.

Era digital terlahir dengan kemunculan digital, jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Media baru di era digital memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau internet. Kemampuan media era digital ini lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat (Setiawan, 2017: 1).

Digitalisasi sendiri sendiri telah banyak mengubah paradigma hidup masyarakat dalam waktu yang begitu cepat, mulai dari jejaring sosial sampai pelayanan yang memang dirasakan sangat berbeda dengan beberapa puluh tahun sebelumnya. Dalam hal ini, dijelaskan sebagai berikut:

Revolusi Industri Jilid Empat memiliki potensi untuk meningkatkan tingkat pendapatan global dan meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat dunia, akan menghasilkan harga murah dan kompetitif, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, menurunkan biaya transportasi dan komunikasi, meningkatkan efektivitas logistik dan rantai pasokan global, biaya perdagangan akan berkurang, akan membuka pasar baru

2. E-Government

Sebelum masifnya penggunaan digital terutama setelah Covid-19, dalam berbagai aspek kehidupan termasuk di dalamnya pelayanan publik baik yang dilakukan oleh pemerintah, perusahaan, organisasi dan lain sebagainya jauh sebelumnya sudah menjadi perhatian pemerintah. Khusus berkaitan dengan bagaimana pelayanan publik berbasis digital ini sebetulnya sudah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat pasal yang mengatur bahwasanya Pelayanan Publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat (Tini, 2006: 323).

Adapun beberapa pasal yang menguatkan misalnya terdapat pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional”. Sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja (Tini, 2006: 323).

Beberapa tahun terakhir terutama sejak adanya Covid-19 perkembangan internet yang mengarahkan masyarakat pada satu pemikiran yaitu *internet of think* benar-benar menjadi kenyataan. Pelayanan publik sebagai tentu saja berdampak signifikan dengan adanya keharusan untuk berinovasi secara besar-besaran. Pernyataan Cabrilo at al (Yunaningsih, dkk, 2021: 10), dalam hal ini yang mengatakan bahwa pelayanan publik di era revolusi industri 4.0 (saat ini sudah 5.0) merupakan suatu

keniscayaan. Karena konsep layanan publik digital ini mengarah pada prinsip efektifitas dan efisiensi. Konsep efektifitas dan efisien ini menjadi kunci dari inovasi layanan publik yang harus benar-benar menjadi perhatian lembaga pemerintah atau lembaga lainnya dalam melakukan layanan. Digitalisasi yang efektif bermakna bahwa dengan proses tersebut dapat dilakukan layanan yang tepat.

Jauh sebelum baru-baru ini kita mengenal istilah digitalisasi, pemerintah sebenarnya sudah terlebih dahulu merumuskan hal ini dalam bentuk Peraturan Pemerintah (PP). Maka apa yang kita rasakan sekarang merupakan wujud implementasi dari PP nomor 71 tentang penyelenggaraan sistem elektronik dan PP nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik (Yunaningsih, 2021: 12).

E-Government adalah istilah yang banyak digunakan sebagai bentuk pelayanan dengan adanya perkembangan dunia digital. Di Indonesia belakangan ini di berbagai lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah sebagian besar telah mengadopsi teknologi e-government. Jauh sebelum penerapannya di Indonesia, implementasi e-government telah menunjukkan keberhasilan yang luar biasa, pelayanan publik yang dilakukan telah memberikan kepuasan bagi masyarakat. keberhasilan ini pun mengilhami negara-negara berkembang seperti Indonesia. Semua organisasi perangkat daerah saat ini harus benar-benar paham mengenai e-government mulai dari kantor gubernur, kantor walikota, sekretariat daerah, dinas, badan, kantor, dan lembaga teknis dalam pengelolaan organisasi pelayanan kepada masyarakat.

Secara terminologi, menurut Kurniawan (Hardiyansyah, 2017:60), bahwa *e-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat

pemerintah pusat maupun daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Lebih dari itu, Purbo menyatakan bahwa e-government bukan cuma sekedar memasang komputer di kantor masing-masing, karena e-government mempunyai banyak konsekuensi sosial budaya bagi pemerintah (terutama pemerintah daerah), karena e-government sebetulnya akan memaksa mereka bekerja secara profesional, bekerja bersih, tidak melakukan korupsi, tidak pungli dan lain-lain, karena komputer tidak bisa dibohongi dan tidak bisa mentolerir penipuan-penipuan, untuk itu aparat harus diubah paradigmanya sebelum e-government ini bisa dijalankan dengan baik (Hardiyansyah, 2017: 60).

Dengan maksud yang sama, Kase (dalam Nugraha, 2018: 35), mengemukakan bahwa “istilah e-government ayai elektronik government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan e-governmment diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah”.

Konsep yang seperti ini lebih lengkap dikemukakan oleh Hartono (Dalam Nugraha, 2018: 36), bahwa “e-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ITC (Information, Communication, dan Technology) sebagai alat untuk memeberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government

to Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Citizen (G2C).

Sistem online merupakan entitas yang melekat pada e-government. Dimana dengan adanya sistem online ini masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktu untuk melakukan aktivitas yang lain sehingga diharapkan produktifitas pun dapat meningkat, baik di tingkat daerah maupun tingkat nasional. Menurut Hardiansyah (2017: 62-63), secara garis besar e-government mempunyai banyak keuntungan, antara lain: 1) Peningkatan kualitas pelayanan, dimana pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam berkat adanya teknologi internet; 2) dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dengan format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (paperwork), dan proses akan menjadi lebih efisien dan hemat; 3) Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain); 4) Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara online.

Terlepas dari keuntungan di atas, pada umumnya sampai saat ini pelayanan publik berbasis elektronik masih cukup terbatas. Joko Tri Nugroho (2018: 34) dalam hal ini menjelaskan bahwa “dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih fokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep e-government tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjaidnya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi”.

E-Government saat ini jelas merupakan prioritas di dalam pelayanan publik di Indonesia. Adapun inovasi E-Government tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019. Pada Pasa; 7 dicantumkan prioritas pembangunan Pitalebar Indonesia pada lima sektor seperti e-Pemerintah, e-Kesehatan, e-Pendidikan, e-Logistik, dan e-Pengadaan. Sehingga terlihat jelas bahwa e-government sudah menjadi hal yang penting untuk diterapkan di berbagai bidang pemerintahan (<https://ombudsman.go.id/>).

Disamping ada istilah *e-government (e-gov)* di atas, ada juga istila *mobile-government (m-gov)*. Menurut Kuschu dan Kuscu (dalam Mahsyar, 2011: 88) bahwa “penggunaan e-Gov setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dimana pelayanan yang semula berorientasi pada antrian (in line) di depan meja pehawai dan tergantung pada jam kerja serta person pegawai yang menangani suatu pelayanan tertentu berubah menjadi layanan on line yang dapat diakses website pemerintah melalui komputer yang terhubung ke internet selama 24 jam sehari.

Pengembangan mobile government saat ini sudah banyak mengubah model layanan pemerintah pada masyarakat karena fasilitas layanan sangat mudah untuk dijangkau. Bagaimana tidak, layanan pemerintah dapat diakses langsung baik dari rumah maupun dalam perjalanan seperti dengan menggunakan komputer, Laptop/notebook/tablet, dan bahkan keberadaan Hp (Mobile Phone) sangat mendukung masyarakat dalam mengakses layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Terdapat beberapa bentuk penggunaan teknologi oleh pemerintah. Dalam hal ini, Nugroho (dalam Mahsyar, 2011: 89) coba mengidentifikasi antara lain:

- a. Pemerintah ke masyarakat, dalam hal ini pemerintah dapat memberikan informasi kepada warganya melalui SMS.
- b. Masyarakat ke pemerintah, keluhan dan saran masyarakat dapat dikirimkan ke pemerintah melalui SMS (sering disebut juga dengan *m-communication*).
- c. Pemerintah ke pegawai negeri sipil, pemerintah dapat memberikan pengumuman kepada PNS melalui SMS, sehingga informasi dapat lebih cepat diterima dan akhirnya pelayanan kepada masyarakat dapat lebih cepat. Kemampuan lain dari ponsel adalah mampu memberikan lokasi dimana PNS berada, ini diperlukan untuk mengetahui keberadaan pegawai jika mereka tidak berada di kantor.

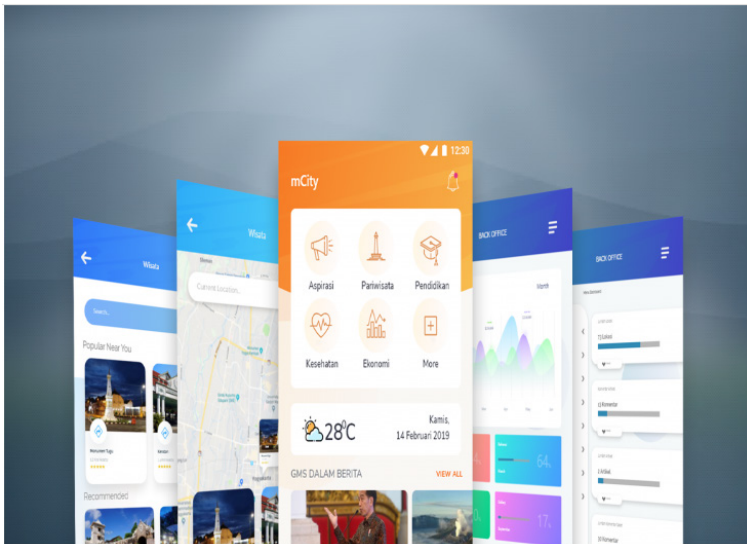
Adapun cara atau pola yang dapat dilakukan untuk mengefektifkan model pelayanan M-Gov ini, konsep yang ditawarkan Nugroho (dalam Mahsyar, 2011: 89) penting untuk mendapatkan perhatian, yaitu:

- a. Masyarakat dengan Basis Data Aduan Masyarakat.
- b. Basis Data Aduan Masyarakat dengan Pemerintah Daerah.
- c. Basis Data Aduan Masyarakat dengan DPRD.
- d. Sistem Aduan Masyarakat dengan Muspida.
- e. Sistem internal Pemda via SMS.

Pelayanan publik berbasis *e-government* di atas pada dasarnya bukan sekedar mengikuti trend global, namun yang paling penting pelayanan tersebut dapat mewujudkan apa yang biasanya disebut dengan *good governance*, yaitu tata pemerintahan yang baik, transparansi serta akuntabel dalam proses pemerintahan. Inovasi *e-government* ini sekaligus harus memiliki dampak yang luas selain untuk mempermudah proses pelayanan, sekaligus dapat memperkenalkan potensi daerah, sekaligus dapat meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan bisnis. Contoh aplikasi yang berdampak luas seperti penggunaan mCity.

Menurut Bella Husada (2019) dalam <https://mcity.id/>, adapun informasi dan layanan yang tersedia dalam Aplikasi mCity antara lain: informasi wisata, kuliner, hotel, fasilitas umum, katalog UMKM, serta mencakup layanan publik seperti informasi perizinan, e-pajak, Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT), aspirasi, harga pangan, Flight Information Detail System (FIDS), dan layanan unggulan daerah lainnya. mCity juga memiliki fitur-fitur yang interaktif, seperti streaming CCTV, Location Based Augmented Reality (AR), dan Virtual Reality (AR). Dengan kelengkapan informasi dan layanan tersebut dihadapkan publik daerah dapat terangkum dan terintegrasi dalam satu genggamannya yaitu Aplikasi mCity.

Gambar 7.2: Contoh Aplikasi mCity



(Sumber: <https://mcity.id/peran-teknologi-informasi-terhadap-pelayanan-publik>)



BAB III

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

A. Konsep Kualitas

Fanji Tjiptono (1993: 29), menjelaskan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dengan maksud yang sama bahwa “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Kurniawan, 2016: 574).

Konsep yang sama dikemukakan oleh Daviddow & Uttal (Kurniawan, 2016: 575) menjelaskan bahwa kualitas “merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customersatisfaction*). Sinambela, dkk (2006: 6) juga menjelaskan bahwa kualitas “adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Definisi di atas mengenai kualitas menekankan pada dua hal yaitu memenuhi harapan atau keinginan, dan yang kedua melebihi harapan atau rencana strategis yang sudah direncanakan. Ketercapaian dalam setiap indikator yang sudah ditentukan merupakan hal yang penting untuk mengukur kualitas apapun

yang sudah direncanakan, termasuk misalnya dalam hal pelayanan publik.

Lebih jelas, Gaspersz (dalam Kurniawan, 2016: 574) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
3. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Kualitas merupakan tolak ukur dari pelayanan publik apakah berhasil atau tidaknya model, media, maupun pendekatan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kualitas tersebut biasanya akan diukur dari apa yang dirasakan oleh pengguna atau siapa yang menjadi subjek dari pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka biasanya akan semakin baik juga persepsi dari subjek yang diberikan pelayanan.

Trilestari (2004: 5), menjelaskan bahwa “terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Ketiganya dapat diukur dengan penilaian pelanggan yang secara langsung mendapatkan manfaat dari pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan perwujudan utama dari kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan sendiri menurut Fitzimmons (Kurniawan, 2016: 575) adalah “customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their

expectation”. Definisi ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Kualitas pelayanan juga akan berdampak pada kepercayaan masyarakat, dimana kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, bagi kepala negara/daerah akan dapat meningkatkan kepercayaan publik/rakyat kepada mereka, sehingga tidak menutup kemungkinan, bila mereka kembali mencalonkan diri sebagai kepala negara/daerah akan dipilih lagi oleh rakyatnya bahkan kebaikan yang telah mereka lakukan akan selalu dikenang oleh rakyatnya sepanjang masa (Hardiyansyah, 2017: 93).

Adapun beberapa dimensi dari kualitas menurut Philip Kotler (dalam Mulyawan, 2016: 218) adalah sebagai berikut: (1) kinerja (*performance*): karakteristik operasi suatu produk utama; (2) ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*); (3) kehandalan (*reliability*): probabilitas suatu produk tidak berfungsi atau gagal; (4) kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*); (5) daya tahan (*durability*); (6) kemampuan melayani (*serviceability*); (7) estetika (*esthetic*): bagaimana suatu produk dipandang, dirasakan dan didengarkan, dan; (8) ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Bertolak dari kepuasan layanan di atas, pemerintah secara umum harus memiliki pemahaman yang luas mengenai bagaimana meningkatkan pelayanan publik ini. Menurut Hardiyansyah (2017: 92), “bagi kepala negara/kepala daerah serta para pejabat publik lainnya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, langkah yang paling mendasar adalah mengetahui berbagai seluk beluk tentang kualitas pelayanan publik, termasuk faktor-faktor, dimensi, indikator yang menyangkut tentang kualitas pelayanan

publik. Pemahaman mengenai kualitas pelayanan publik tentu saja akan menjadi modal awal bagi kepala Negara/kepala daerah serta para pejabat publik lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat”.

Pemahaman bagaimana pelayanan yang berkualitas oleh pembangku kebijakan jelas merupakan suatu pemahaman awal yang akan menjadi petunjuk dalam pengambilan keputusan melayani masyarakat, apakah itu akan diperoleh melalui studi-studi kepustakaan, studi banding dengan lembaga-lembaga pemerintah lainnya atau dengan sesama lembaga dan lain sebagainya, yang jelas di dalamnya harus dipahami betul mengenai kriteria atau indikator-indikator apa saja yang harus dilakukan untuk dapat mengaktualisasikan kualitas pelayanan tersebut.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menentukan kualitas pelayanan publik. Menurut Fandy Tjiptono (dalam Kurniawan, 2016: 573) bahwa “evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Sedangkan elemen kedua adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan”. Artinya bahwa meskipun terdapat dua aspek yang menjadi perhatian dalam menentukan kualitas pelayanan publik, tetap saja elemen pertama itulah yang sangat penting yaitu bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan menilai pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang memberikan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan kata kunci dari ketercapaian kualitas pelayanan publik. Namun untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan

prima ini menurut Sanambela (dalam Kurniawan, 2016: 573 – 578), tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang dianggap baik memiliki ciri-ciri atau atribut yang di dalamnya terdapat indikator yang dapat dinilai. Adapun beberapa atribut tersebut menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2017: 93), antara lain sebagai berikut: 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Beberapa atribut yang harus melekat yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik di atas secara garis besarnya banyak bersumber dari pelayan yang akan menyiapkan pelayanan yaitu orang-orang yang diberikan tugas untuk melayani. Untuk dapat mengidentifikasi petugas pelayanan untuk menciptakan indikator kualitas yang baik ini pun harus memiliki kriteria tersendiri. Menurut Hasdiyansyah (2017: 93), terdapat beberapa pertanyaan yang harus dijawab dalam hal ini antara lain: 1). Berapa banyak orang yang diperlukan?; 2). Bagaimana perbandingan antara pegawai yang langsung berhadapan dengan pelanggan dan pegawai yang bekerja di belakang layar?; 3). Apa saja keterampilan yang harus dimiliki? Dan; 4). Bagaimana perilaku yang diharapkan dari pegawai tersebut kepada pelanggan?

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari hasil evaluasi yang digunakan. Dalam konteks evaluasi kualitas pelayanan publik ini menurut Zeithml, Berry & Parasuraman (dalam Rianti, Rusli & Yuliani, 2019: 114 – 415; Yuningsih, 2019: 176 -177) menjelaskan bahwa terdapat lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*assurance*), mencakup beberapa aspek yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu; dan
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan pada penjelasan konseptual di atas, kualitas pelayanan publik dapat dapat diperhatikan dari kepuasan pelanggan. Fitzimmons (dalam Kurniawan, 2016: 575 – 576) menekankan agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya (kualitasnya-red), perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/ pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

C. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat banyak faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan publik terus meningkat, hal ini tidak mudah karena membutuhkan pemahaman yang sangat kompleks. Hardiyansyah (2017: 106 - 108), mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap tahapan kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
15. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.

17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
20. Perubahan radikal, restrukturasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Beberapa faktor yang berhadil diidentifikasi sebagai bagian dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat juga dijabarkan lebih sederhana, diantaranya: (1) motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) kemampuan aparatur; (3) pengawasan/ kontrol sosial; (4) perilaku birokrasi/ aparatur; (5) komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) restrukturasi organisasi (Hardiyansyah, 2017: 108).



BAB IV

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

A. Konsep Pengembangan SDM

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menunjang pelayanan yang baik di era digital merupakan satu keharusan untuk dapat menyesuaikan diri dengan segala perkembangan teknologi yang selain semakin canggih tentunya dalam waktu yang relatif singkat selalu ada pengembangan dan perubahan yang mengarahkan pada semakin mudahnya untuk melakukan aktivitas.

Kompetensi dan skil yang dibutuhkan pada setiap waktu kadang berbeda-beda, maka dalam hal ini salah satu kata kuncinya adalah kesiapan sumber daya manusia yang akan melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan kebutuhan sangatlah penting dan tentu saja menjadi patokan utama dalam melihat keberhasilan.

Menurut McLagan dan Suhadolnik (dalam Effendi, 2021: 40) menjelaskan bahwa “pengembangan sumber daya manusia adalah pemanfaatan pelatihan dan pengembangan, pengembangan karir, dan pengembangan organisasi yang terintegrasi antara satu dengan yang lain, untuk meningkatkan efektivitas individual dan organisasi.

Lebih spesifik lagi, Michael Armstrong (dalam Bukit, Malusa, dan Rahmat, 2017: 3) menjelaskan bahwa sumber daya manusia

berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.

Sejalan dengan pendapat di atas, bahkan cenderung saling menguatkan, beberapa ahli seperti Gibson, James S, dan lain lain merumuskan definisi pengembangan sumber daya manusia sebagai seperangkat aktivitas yang sistematis dan terencana yang dirancang dalam memfasilitasi para peawainya dengan kecakapan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun pada masa yang akan datang (Bukit, Malusa, dan Rahmat, 2017: 3).

Pengembangan SDM oleh suatu organisasi tertentu baik pemerintah maupun swasta harus juga memahami situasi dan kondisi sehingga tujuan yang akan dicapai jelas. Cadwell (dalam Mulyawan, 2016: 130-131) mengidentifikasi terdapat 12 tujuan dari kebijakan manajemen sumber daya manusia:

1. Managing people as assets that are fundamental to the competitive advantage of the organization.
2. Aligning HRM policies with business policies and corporate strategy.
3. Developing a close fit of HR policies, procedures and systems with one another.
4. Creating a flatter and more flexible organization capable of responding more quickly to change.
5. Encouraging team working and co-operation across internal organizational boundaries.
6. Creating a strong customer-first philosophy throughout the organization.
7. Empowering employees to manage their own self-development and learning.

8. Developing reward strategies designed to support a performance-drive culture.
9. Improving employee involvement through better internal communication.
10. Building greater employee commitment to the organization.
11. Increasing line management responsibility for HR policies.
12. Developing the facilitating role of managers as enablers.

Disamping itu, ahli lain dalam hal ini Michael Amstrong (dalam Effendi, 2021: 42 – 43), mengidentifikasi setidaknya terdapat sebelas tujuan dari pengembangan sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktivitas kerja.
Adanya program pengembangan yang dirancang dengan sendirinya akan membantu meningkatkan produktivitas, kualitas, dan kuantitas kerja pegawai. Hal ini disebabkan karena meningkatnya technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan yang bekerja di tempat tersebut.
2. Mencapai efisiensi
Pengembangan sumber daya manusia yang baik dengan sendirinya akan baik apabila dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Artinya bahwa pemborosan dapat ditekan, karena biaya produksi kecil dan pada akhirnya daya saing organisasi dapat meningkat.
3. Meminimalisir kerusakan
Kemampuan para karyawan/ pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang baik apabila sumber daya sudah dikembangkan dengan baik akan meminimalisir tingkat kerusakan dari barang/produksi yang digunakan, karena dalam hal ini pegawai akan semakin terampil dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.

4. Mengurangi kecelakaan
Meningkatkan keahlian pegawai/ petugas/ pelayan sekaligus dapat meningkatkan adanya kecelakaan yang tidak terhindarkan.
5. Meningkatkan pelayanan
Bagian ini merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik yang dilakukan pemerintah maupun swasta. Maka sudah tentu tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan tersebut.
6. Memelihara moral pegawai
Apabila para pegawai terus di dorong dan diberikan kesempatan untuk meningkatkan sumber daya yang dimilikinya maka sekaligus akan meningkatkan moral mereka, karena mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memang dihadapkan dan sesuai dengan tugas dan fungsinya, bahkan akan berdampak pada antusias para pegawai untuk melaksanakan tugasnya dengan semaksimal mungkin.
7. Meningkatkan peluang karir
Karena adanya promosi jabatan atau kenaikan pangkat biasanya dipengaruhi adanya kecakapan tertentu atau keterampilan tertentu yang dimiliki oleh pegawai, maka pegawai yang sudah mengikuti pengembangan, pendidikan, pelatihan pada keahlian tertentu memiliki peluang untuk mendapatkan promosi dengan mendapatkan jabatan yang lebih tinggi, dengan sendirinya hal ini menyebabkan karir seseorang akan menjadi lebih baik.
8. Meningkatkan kemampuan konseptual
Kemampuan konseptual bagi pegawai yang sudah sering melakukan pendidikan, pelatihan dalam rangka pengembangan sumber daya manusianya, diharapkan dalam setiap pekerjaannya akan dapat mengambil keputusan dalam persoalan tertentu yang

bisa saja rumit menjadi lebih mudah karena secara konseptual mereka sudah mengerti.

9. Meningkatkan kepemimpinan

Kemampuan para pegawai meningkatkan human relation adalah satu tujuan dari adanya pengembangan sumber daya manusia, jadi bukan hanya untuk pemimpin saja, namun semua pegawai harus memiliki jiwa kepemimpinan. Hal ini sekaligus akan menguatkan prinsip kerja pada setiap pegawai dengan rasa memiliki yang kuat sehingga pekerjaan yang dilakukan akan menjadi maksimal. Salah satu hal yang paling penting dihadapkan dalam hal ini tentu saja kemampuan para pegawai untuk mampu bekerja sama dengan baik entah itu dengan atasan, bawahan, teman kerja, maupun masyarakat yang dilayani.

10. Meningkatkan balas jasa

Hal ini akan berpengaruh pada pendapatan atau reward yang diberikan pada para pegawai yang memiliki prestasi lebih atas keterampilan lebih yang dimilikinya. Prestasi hasil dari pengembangan yang dilakukan dengan sendirinya akan diikuti oleh penghargaan atas jasa yang diberikan pada organisasi tempatnya bekerja.

11. Meningkatkan pelayanan kepada konsumen

Meningkatnya kemampuan pelayanan kepada konsumen atas skill yang dimiliki pegawai pada organisasi tertentu akan berdampak pada kepuasan konsumen yang dilayani. Maka evaluasi dan penilaian dari konsumen yang mendapatkan jasa layanan akan memberikan catatan dan nilai lebih terhadap pelayanan yang didapatkannya.

Pada intinya bahwa pengembangan sumber daya alam tujuannya adalah untuk menciptakan pekerja yang handal sesuai dengan bidangnya sehingga pekerjaan yang dilakukan lebih efektif dan produktif. Adapun beberapa atribut yang dimiliki oleh

orang-orang yang memiliki kemampuan bekerja secara efektif dan produktif tersebut menurut Dale Time (dalam Mulyawan, 2016: 134 – 135), diantaranya sebagai berikut:

1. Cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat.
2. Kompeten secara profesional.
3. Kreatif dan inovatif.
4. Memahami pekerjaan.
5. Belajar dengan “cerdik”, menggunakan logika, efisien, dan tidak mudah macet dalam pekerjaan.
6. Selalu mencari-cari perbaikan-perbaikan, tapi tahun kapan harus berhenti.
7. Dianggap bernilai oleh atasannya.
8. Memiliki catatan prestasi yang baik.
9. Selalu meningkatkan diri.

Sedangkan Erich dan Gilmore (dalam Mulyawan, 2016: 135) mengemukakan beberapa ciri-ciri individu yang produktif, yaitu:

1. Tindakannya konstruktif.
2. Percaya pada diri sendiri.
3. Bertanggung jawab.
4. Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan.
5. Mempunyai pandangan ke depan.
6. Mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah.
7. Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungannya (kreatif, imajinatif, dan inovatif).
8. Memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya.

Beberapa atribut sebagai penciri tersebut di atas pada dasarnya tidak dapat berdiri sendiri namun harus dikembangkan dengan sebaik mungkin dan secara terus-menerus baik melalui pelatihan, pembiasaan, penguatan kebijakan, dan lain sebagainya. Adapun pengembangan sumber daya manusia tersebut menurut Bryant dan

White (dalam Mulyawan, 2016: 136) “mengandung empat aspek yang meliputi *“capacity, equity, empowerment and sustainability”*. Dalam setiap upaya pengembangan harus memberikan penekanan pada kapasitas (capacity), yaitu upaya meningkatkan kemampuan beserta energi yang diperlukan; setelah itu baru penekanan diberikan pada aspek pemerataan (equity) dalam rangka menghindari perpecahan yang dapat menghancurkan kapasitasnya. Selain itu harus diperhatikan pula aspek pemberian kekuasaan dan wewenang (empowerment) yang lebih besar, dengan maksud agar hasil pembangunan dapat benar-benar bermanfaat bagi penduduk.

Terlepas dari beberapa atribut tersebut, jelas pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi ini tidaklah mudah, namun harus dipersiapkan sebagai mungkin. Youngblood (dalam Mulyawan, 2016: 137) dalam hal ini mengungkapkan bahwa pengembangan sumber daya manusia pada suatu organisasi akan mencakup berbagai faktor seperti: pendidikan, pelatihan, perencanaan, dan manajemen karir, pengembangan kualitas dan produktivitas kerja, serta pengembangan kompetensi dan kemampuan kerja”.

Berangkat dari penjelasan tersebut, untuk memaksimalkan pengembangan sumber daya manusia maka harus dilakukan beberapa hal mulai dari proses pembelajaran, pendidikan, pengembangan dan pelatihan. Lebih jelasnya mengenai bagaimana proses pengembangan sumber daya ini dilakukan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Proses Pembelajaran

Menurut Samini (dalam Mulyawan, 2016: 143) terdapat beberapa jenis tentang belajar berdasarkan pengorganisasiannya, yaitu:

- a. Belajar informal, dilakukan di luar persekolahan/perkuliahahan, tidak diorganisasikan secara formal, namun lebih pada pengalaman keseharian.

- b. Belajar formal, dilakukan di lembaga resmi seperti sekolah/ universitas dengan pengorganisasian yang formal juga.
- c. Belajar non formal, dilakukan dengan cara terorganisir namun di luar sistem sekolah/universitas seperti lembaga kursus, lembaga bimbingan belajar, seminar, lokakarya, dan lain-lain.
- d. Belajar non formal yang dikombinasikan.

Secara khusus dalam sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta yang cenderung berpusat pada pegawai/ karyawan pegawai/karyawan, maka ada tuntutan tersendiri yang harus dilakukan dalam proses pengembangan tersebut. Menurut Marquardt (dalam Mulyawan, 2016: 144) bahwa terdapat tiga tingkatan pembelajaran di dalam organisai, yaitu:

- a. Pembelajaran individual yang mencakup perubahan keterampilan, wawasan, pengetahuan, sikap dan nilai-nilai yang dikuasai oleh seseorang melalui belajar mandiri baik melalui teknologi terkini seperti youtube, pengamatan, dan media yang lain. Perkembangan internet saat ini sangat memungkinkan sertiap individu untuk dapat belajar secara mandiri untuk menguatkan kapasitasnya dalam berbagai bidang.
 - b. Pembelajaran secara kelompok, hal ini bisa meliputi pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang harus dicapai oleh dan di dalam kelompok.
 - c. Pembelajaran organisasi, dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas intelektual yang dapat meningkatkan produktifitas yang diperoleh melalui komitmen perusahaan kepada dan kesempatan untuk perbaikan terus-menerus.
2. Pendidikan
- Pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia salah satunya untuk meningkatkan pengetahuan yang berefek

juga pada penguatan keterampilan meskipun yang terakhir biasanya dapat dilakukan dengan adanya pelatihan tertentu. Disamping itu, pendidikan formal yang didapatkan para pegawai pemerintah misalnya sekaligus akan berdampak para karir mereka secara struktural.

Pendidikan formal seperti dijelaskan sebelumnya tentu sangat berbeda dengan pelatihan, karena pelatihan (training) merupakan bagian dari suatu proses pendidikan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus setiap orang dalam organisasi tersebut (dalam Mulyawan, 2016: 147).

Perbandingan antara pendidikan dan pelatihan ini dapat diperhatikan pada tabel di bawah ini:

	Pendidikan	Pelatihan
Pengembangan Kemampuan	Menyeluruh (<i>overall</i>)	Mengkhususkan (<i>Spesific</i>)
Area Kemampuan	Kognitif, Afektif, Psychomotor	Psychomotor dan keterampilan
Jangka Waktu Pelaksanaan	Panjang (<i>Long Term</i>)	Pendek (<i>Short Term</i>)
Materi yang Diberikan	Lebih Umum	Lebih khusus
Penekanan Metode Pembelajaran	Konvensional	Inconventional (Interaktif)
Penghargaan akhir proses	Gelar (<i>degree</i>)	Sertifikat (<i>non-degree</i>)

(Sumber: Notoadmodjo dalam Mulyawan, 2016: 147 – 148)

3. Pengembangan

Pengembangan berbeda dengan pelatihan, dimana pengembangan lebih bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai bukan hanya dalam menyiapkan keterampilan saat

ini namun untuk masa yang akan datang. Perbedaannya dapat diperhatikan pada tabel di bawah ini.

Tabel: Perbedaan Pelatihan dan Pengembangan

	Pengembangan	Pelatihan
Fokus	Pekerjaan saat ini dan yang akan datang	Pekerjaan saat ini
Ruang Lingkup	Kelompok kerja atau organisasi	Pegawai secara individual
Kerangka Waktu	Jangka Panjang	Segera/Jangka pendek
Sasaran	Mempersiapkan tuntutan kerja di masa yang akan datang	Memperbaiki kekurangan kemampuan saat ini
Aktifitas	Pembelajaran	Menunjukkan/memperlihatkan

(Sumber: Kaswan dalam Mulyawan, 2016: 149)

4. Pelatihan

Secara khusus pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan khusus pegawai sesuai dengan bidang tertentu yang menjadi tugas dan fungsinya. Konsep pelatihan ini dijelaskan sebagai berikut:

Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai, pelatihan mungkin juga meliputi pengubahan sikap sehingga Pegawai dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkat dalam organisasi pada tingkat bawah/ rendah pelatihan berisikan pengajaran bagaimana suatu tugas. Dan Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang ditujukan untuk para pegawai (aparatur) dalam hubungannya dengan peningkatan kemampuan pekerjaan. Pelatihan Bersifat spesifik dalam arti pelatihan berhubungan

secara spesifik dengan pekerjaan yang dilakukan, yang kedua pelatihan bersifat praktis yaitu menyangkut materi yang diberikan dalam pelatihan harus mudah dipahami dan dimengerti sehingga mudah direalisasikan, dan yang ketiga pelatihan bersifat segera bahwa apa yang sudah dilatihkan dapat diaplikasikan dengan segera (Mulyawan, 2016: 150)

Adapun tujuan pelatihan menurut Notoadmodjo (dalam Mulyawan, 2016: 151) mencakup antara lain:

- a. Pelatihan-pelatihan untuk pelaksanaan program-program baru.
- b. Pelatihan-pelatihan untuk menggunakan alat-alat atau sarana-prasarana baru.
- c. Pelatihan-pelatihan untuk para pegawai yang akan menduduki job atau tugas-tugas baru.
- d. Pelatihan-pelatihan untuk pengenalan proses atau prosedur kerja yang baru.
- e. Pelatihan bagi pegawai-pegawai baru dan sebagainya.

Selain tujuan, tentu saja pelatihan memiliki banyak manfaat bagi para pegawai. Simamora (dalam Effendi, 2021: 45) menyebutkan manfaat-manfaat yang diperoleh dari adanya pendidikan dan pelatihan (diklat), yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang ditentukan
- c. Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan
- d. Memenuhi persyaratan perencanaan sumber daya manusia
- e. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja, serta;
- f. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Disamping adanya tujuan, cara, dan manfaat yang dapat diperoleh dari pengembangan sumber daya manusia, untuk menentukan keberhasilannya dapat diperhatikan dari evaluasi yang dilakukan baik dalam proses maupun hasil yang di dapatkan dari pengembangan sumber daya tersebut.

Berkaitan dengan evaluasi dalam pelatihan yang menjadi salah satu bagian dari pengembangan sumber daya manusia misalnya sangat penting untuk dilakukan. Menurut Simamora (dalam Effendi, 2021: 46) mengidentifikasi beberapa tujuan dari evaluasi pelatihan pengembangan sumber daya manusia antara lain sebagai berikut:

- g. Menemukan dan menganalisis informasi mengenai pencapaian tujuan dalam jangka pendek dan jangka panjang.
- h. Mengetahui pengaruh program pelatihan terhadap kinerja hasil implementasinya.
- i. Mengetahui dengan cepat kemungkinan untuk perbaikan dan sinkronisasi program pelatihan sesuai dengan perkembangan situasi dalam organisasi.
- j. Mengetahui reaksi peserta terhadap sebagian atau keseluruhan program pelatihan.
- k. Mengetahui hasil pembelajaran peserta
- l. Mengantisipasi tindakan tertentu ketika diperlukan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan.
- m. Mengetahui hasil pelaksanaan pelatihan dan pengaruhnya terhadap kinerja serta masalah-masalahnya.
- n. Mengetahui opini pemimpin dan bawahan peserta mengenai hasil pelatihan.
- o. Mengetahui hubungan hasil pelatihan serta dampaknya bagi organisasi di tempat peserta bekerja.

Gambar 1.3: Ilustrasi Pengembangan Sumber Daya Manusia



(Sumber: <https://www.google.com/>)

B. Pengembangan SDM Aparatur Pelayan Publik di Era Digital

Pengembangan sumber daya aparatur negara juga sangat berkaitan dengan bagaimana pengembangan pegawai secara umum yang dibicarakan pada bagian sebelumnya. Meskipun demikian, apa yang coba diulas sebelumnya lebih pada pemahaman normatif daripada kenyataan di lapangan. Sehingga jelas bahwa mengapa pengembangan sumber daya manusia terutama pada aparatur negara pada era digital ini penting untuk disikapi, karena sampai saat ini banyak sekali masalah yang harus diselesaikan.

Bagaimana pengembangan sumber daya pada para aparatur negara menjadi titik tekan dalam hal ini. Karena tujuannya sudah jelas yaitu bagaimana” untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan pada Pegawai Negeri Sipil, sehingga dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan pegawai negeri sipil dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai negeri sipil, sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif (Yoman, Pratiknjo & Tasik, 2016: 3).

Realitas pelayanan publik sehingga diperlukan adanya pengembangan sumber daya manusia pada aparatur negara dapat diperhatikan dari adanya berbagai masalah yang dianggap sebagai hambatan dalam pelayanan. Beberapa hambatan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan.
2. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas.
3. Ketidakmampuan merubah kultur dan perilaku.
4. Kurang akuratnya perencanaan kualitas.
5. Kurang efektifnya program pengembangan SDM.
6. Sistem dan struktur kelembagaan tidak kondusif.
7. Keterbatasan sumber-sumber.
8. Lemahnya sistem insentif (terutama non finansial)
9. Penerapan sistem manajemen kualitas belum efektif.
10. Berorientasi jangka pendek.
11. Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan.
12. Lemahnya integritas aparatur.
13. Berorientasi mempertahankan status quo.

Gambar 2.3: Good Governance



(Sumber: Ashari, TT: 2)

Berbagai permasalahan dalam pelayanan publik di atas salah satunya disebabkan oleh keberadaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah yang mampu menjalankan tugasnya dengan profesional sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Namun dalam tataran normatif, dalam pengembangan sumber daya manusia pada aparatur pemerintah yang melayani publik harus memahami beberapa hal yang secara konseptual didiskusikan pada penjelasan sebelumnya berkaitan dengan konsep pengembangan sumber daya manusia pada bagian A. Namun dalam konteks ini, akan coba diuraikan lagi berkaitan dengan bagaimana pengembangan sumber daya manusia pada para aparatur negara secara spesifik, meskipun sebenarnya pada bagian tertentu kadang tumpang tindih dengan penjelasan sebelumnya.

salah satu cara untuk menjawab permasalahan pada kualitas pelayanan publik di atas berdasarkan keberadaan sumber daya manusianya, salah satu yang perlu dilakukan adalah penataan sumber daya aparatur tersebut. Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan dalam penataan ini menurut Sedarmayanti (2009: 94) dalah sebagai berikut:

1. Menerapkan sistem merit dalam manajemen kepegawaian;
2. Sistem diklat yang efektif;
3. Standar dan peningkatan kinerja;
4. Pola karir yang jelas dan terencana;
5. Standar kompetensi jabatan;
6. Klasifikasi jabatan;
7. Tugas, fungsi dan beban tugas proporsional;
8. Rekrutmen sesuai prosedur;
9. Penempatan pegawai sesuai keahlian;
10. Renumerasi memadai;
11. Perbaiki sistem informasi manajemen kepegawaian.

Tercapainya pengembangan sumber daya aparatur pemerintah harus juga memperhatikan tata kelola yang baik. Edy Topo Ashari (2009) hal ini dapat dilakukan melalui:

1. Asesmen kompetensi individu bagi aparatur;
2. Membangun sistem penilaian kinerja;
3. Mengembangkan sistem pengadaan dan seleksi;
4. Mengembangkan pola pengembangan dan pelatihan;
5. Memperkuat pola rotasi, mutasi, dan promosi;
6. Memperkuat pola karir;
7. Mendorong terwujudnya PNS yang sejahtera;
8. Membangun atau memperkuat database kepegawaian;
9. Mendorong terciptanya kedisiplinan aparatur.

Layaknya pegawai pada umumnya, aparatur negara juga memerlukan pengembangan sumber daya yang sama dengan pegawai di organisasi lain termasuk yang bekerja di sektor swasta, yaitu melalui pendidikan, pelatihan, dan juga pengembangan. Namun dalam hal ini akan dibahas lebih spesifik.



BAB IV

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

A. Konsep Pengawasan

Salah satu bagian penting dari pelayanan publik adalah adanya pengawasan baik dalam perencanaan, proses, maupun pada saat evaluasi pelayanan publik dilakukan. Pengawasan publik pada dasarnya berkaitan erat dengan perencanaan, karena melalui perencanaan inilah berbagai hal yang menyangkut dengan pengawasan dapat disesuaikan, karena apa yang sudah direncanakan inilah yang akan diawasi sehingga instrumen yang digunakan dalam pengawasan pelayanan publik ini jelas.

Istilah pengawasan dalam bahasa Inggris disebut Controlling. Menurut Dale (dalam Mulyawan, 2016: 172) yaitu *“the modern concept of control...provides a historical record of what has happened.... and provides data to enable the executive... to take corrective steps”*. Dimana konsep ini menegaskan bahwa dalam pengawasan tidak hanya berpusat pada kegiatan mengawasi, namun lebih dari itu dalam kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh lembaga pengawasan tersebut harus mampu memperbaiki apabila didapatkan hal-hal yang tidak sesuai dengan indikator perencanaan, sehingga pada akhirnya indikator pencapaian yang sudah dikonsepsikan pada saat perencanaan terlaksana dengan maksimal.

Ahli lain, Mockler (dalam Mulyawan, 2016: 174) menyebutkan pengawasan sebagai *“Controlling is a systematic effort by business management to compare performance to predetermined standard, plans, or objectives to determine whether performance is in line with these standards and presumably to take any remedial action required to see that human and other corporate resources are being used in the most effective and efficient way possible in achieving corporate objectives”*.

Konsep Mockler tersebut menekankan pada empat (4) hal, yaitu: 1) harus ada rencana, standard atau tujuan sebagai tolak ukur yang ingin dicapai; 2) adanya proses pelaksanaan kerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan; 3) adanya usaha membandingkan mengenai apa yang telah dicapai dengan standard, rencana, atau tujuan yang telah ditetapkan, dan; 4) melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan (Mulyawan, 2016: 175).

Sejalan dengan konsep di atas, maka jelas dengan sendirinya sebelum dilakukan pengawasan harus dikuatkan dengan perencanaan terlebih dahulu. Kaitannya dengan hal tersebut Hasibuan (dalam Mulyawan, 2016: 171) menguraikan pentingnya perencanaan sebagai berikut:

1. Fungsi pengawasan harus terlebih dahulu direncanakan.
2. Pengawasan hanya dapat dilakukan, jika ada perencanaan/ rencana.
3. Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengawasan dilakukan secara baik.
4. Tujuan baru diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah pengawasan dan pengukuran dilakukan.

Merujuk beberapa pendapat tersebut maka ditemukan konsep pengawasan yang sangat luas dan meliputi semua proses yang menyeluruh. Luasnya proses pengawasan tersebut dapat diperhatikan dari penjelasan sebagai berikut:

“pengawasan adalah usaha untuk mengawasi, membimbing, dan membina gerak pegawai dan unit kerja untuk bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dengan berpedoman kepada petunjuk baku dan pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Pengawasan meliputi kegiatan penilaian atas hasil kerja yang telah dilakukan. Jika terdapat terdapat tindakan yang menyimpang dari standar yang telah ditetapkan maka diperlukan tindakan korektif/perbaikan sesuai dengan langkah, prosedur, dan ukurannya yang telah ditetapkan. Dengan demikian melalui pengawasan dapat diawasi sejauh mana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, pemborosan, dan penyelewengan di masa yang akan datang (Mulyawan, 2016: 172)

Secara keseluruhan, pada dasarnya pengawasan dimaksudkan untuk dapat mengontrol pelaksanaan pelayanan publik baik oleh masyarakat maupun lembaga tertentu yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengontrol pelayanan tersebut supaya sesuai dengan tugasnya masing-masing supaya tidak terjadi penyelewengan di dalamnya. Berkaitan dengan hal ini dijelaskan sebagai berikut:

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan pekerjaan sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pemimpin dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang telah terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut (Desiana, 2013: 179).

Mengepa pengawasan ini begitu penting? menurut Andy Setyo Pambudi & Rahmat Hidayat (2022: 278 – 279) menjelaskan bahwa “sampai saat ini, persoalan pelayanan publik di Indonesia bagaikan gurung es yang tidak bisa mencair, mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan yang mahal dan menutup akses bagi kelompok rentan sehingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit walaupun normalnya hal tersebut merupakan bagian dari hak warga untuk mendapatkan pengakuan identitas sebagai warga negara. Jika dilihat dari konteks lebih dalam, ada 4 (empat) persoalan yang seringkali ditemui masyarakat terkait pelayanan publik, seperti: a) buruknya kualitas pelayanan publik; b) Rendahnya/ketiadaan akses layanan publik bagi kelompok rentan seperti masyarakat miskin, perempuan, penyandang disabilitas, dan lain-lain-lain; c) buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik; serta d) ketidakjelasan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa.

Menurut Galang Asmara (2005: 125) bahwa dalam sistem pemerintahan di Indonesia pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga diluar organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) dan dapat pula dilakukan oleh lembaga-lembaga dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri (pengawasan internal). Pengawasan yang bersifat eksternal dilakukan oleh lembaga negara seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Mahkamah Agung dan lembaga-lembaga peradilan di bawahnya. Pengawasan eksternal ini juga dilakukan oleh masyarakat, yang dapat dilakukan oleh orang perorangan, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan media massa (pers).

Sedangkan dalam pengawasan internal, pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga yang dibuat khusus oleh pemerintah seperti Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Jendral Departemen, Badan Pengawasan Daerah (Bawasda). Pengawasan internal dalam

lingkungan pemerintah juga dilakukan oleh atasan langsung pejabat/badan Tata Usaha Negara. Dimana pengawasan ini sering juga dinamakan pengawasan melekat (waskat (Desiana, 2013: 110).

Meskipun pengawasan bukanlah tujuan, namun pengawasan penting untuk memberikan kesetabilan dalam pemerintahan sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan semestinya. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan Ayu Desiana (2013: 175) bahwa “Penyelenggara Negara khususnya penyelenggara pemerintahan tanpa disertai kontrol oleh masyarakat akan cenderung represif sehingga dalam jangka panjang bukan saja kurang memperoleh dukungan tetapi juga tidak memberi kesejahteraan kepada rakyatnya. Pengawasan oleh masyarakat akan dapat mencegah instabilitas, penyalahgunaan wewenang serta disintegrasi.

Memperhatikan fungsi di atas, maka sifat pengawasan tersebut ada yang bersifat preventif dan bersifat represif. Pengawasan yang bersifat preventif adalah pengawasan yang ditujukan untuk mencegah terjadinya perbuatan atau sikap tindak pemerintah yang melanggar hukum, baik hukum tertulis maupun tidak tertulis. Sedangkan pengawasan yang bersifat represif adalah pengawasan yang dilakukan untuk menindak pemerintah yang sudah dilakukan dengan cara hukum. Pengawasan represif ada pada dasarnya adalah suatu tindakan penegakan hukum (Desiana, 2013: 180).

Untuk memaksimalkan pengawasan, terdapat alat ukur atau indikator keberhasilan dari pengawasan yang dilakukan. Revrisond (2000) mengidentifikasi beberapa indikator keberhasilan pengawasan sebagai berikut:

1. Disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas.
Dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan tingkat kehadiran;
 - b. Berkurangnya tunggakan kerja;

- c. Rencana yang disusun dapat menggambarkan adanya sasaran yang jelas dan dapat diukur, terlihat kaitan antara rencana dengan program dan anggaran;
 - d. Tugas dapat selesai sesuai dengan rencana, baik dilihat dari aspek fisik maupun biaya (rencana);
 - e. Tercapainya sasaran tugas seperti delapan sukses pembangunan di daerah;
 - f. Berkurangnya kerja lembur;
 - g. Meningkatnya disiplin aparatur.
2. Berkurangnya penyalahgunaan wewenang. Indikatornya sebagai berikut:
 - a. Berkurangnya tuntunan masyarakat terhadap pemerintah;
 - b. Terpenuhnya hak-hak pegawai negeri dan masyarakat sesuai dengan apa yang menjadi haknya, misalnya gaji pegawai negeri yang diterima oleh yang bersangkutan tepat waktu dan jumlahnya.
 3. Berkurangnya pembocoran, pemborosan dan pungutan liar. Indikatornya sebagai berikut:
 - a. Kualitas dan kuantitas kasus-kasus penyimpangan, penyelewengan, kebocoran, keborosan dapat dikurangi sebagaimana laporan pengawasan fungsional dan laporan pengawasan lainnya;
 - b. Berkurangnya tingkat kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
 4. Cepatnya penyelesaian perjanjian dan peningkatan pelayanan masyarakat. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Hilangnya antrian yang penuh sesak di loket pembayaran;
 - b. Ketepatan waktu dalam pemberian perijinan pelayanan;
 - c. Berkurangnya tunggakan kerja;
 - d. Pelayanan makin baik prestasinya, hal ini ditandai oleh berkurangnya pengaduan dan keluhan masyarakat.

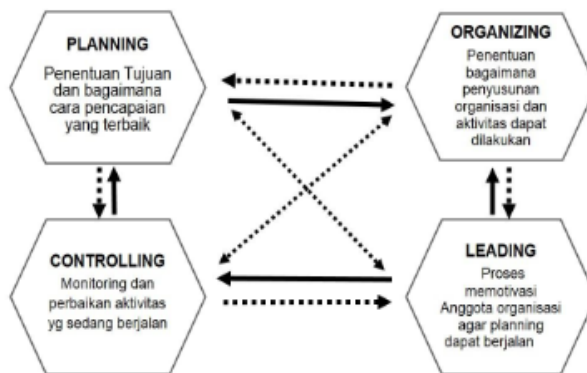
B. Fungsi dan Tujuan Pengawasan Publik

Tujuan pengawasan publik menurut Situmorang dan Juhir (dalam Mukarom & Laksana, 2015: 178) adalah terciptanya aparat publik yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang konstruksi dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (control social) yang objektif, sehat, dan bertanggung jawab.

Untuk melaksanakan fungsinya dengan baik, maka pemerintah juga harus memiliki manajemen yang baik karena ada fungsi manajemen yang di dalamnya dijalankan dengan maksimal. Menurut G.R. Terry (dalam Mulyawan, 2016: 165) terdapat empat (4) fungsi dari manajemen yang disingkatnya dengan akronim (POAC), yaitu:

1. Planning (perencanaan)
2. Organizing (pengorganisasian)
3. Actuating (penggerakan), dan
4. Controlling (pengawasan).

Gambar 1.4. skema Pengawasan POAC



(Sumber: Salam Dz & Saefullah, 14: 2019)

Berangkat dari kerangka konseptual di atas mengenai tujuan dan fungsi dari pengawasan pelayanan publik, dalam bahasa yang berbeda adapun maksud atau tujuan dari diadakannya pengawasan publik yaitu sebagai berikut:

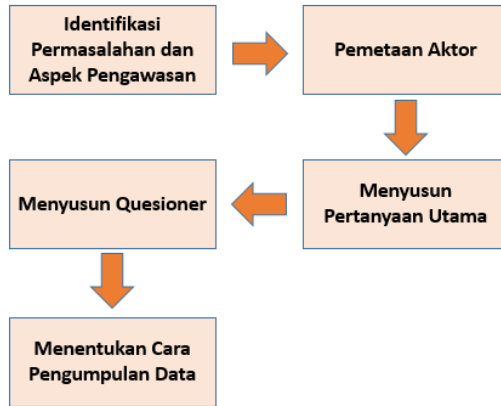
1. Untuk mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
2. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru;
3. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam *planning* atau tidak (Mukarom & Laksana, 2015: 178).

C. Cara Melakukan Pengawasan Publik

Pengawasan pelayanan publik dilakukan dengan cara berjenjang. Menurut Rosdinar, Salim & Abdali (2020) berikut beberapa tahapan yang harus dispakan:

1. Menentukan sektor layanan yang harus diawasi.
Penentuan objek pengawasan secara konkret akan membuat pengawasan lebih terfokus dan memudahkan penyusunan instrumen karena dapat disesuaikan dengan karakteristik jenis layanan. Dalam menentukan obyek pengawasan kita dapat mempertimbangkan jenis layanan yang paling dibutuhkan dan atau jenis layanan yang paling sering diadakan oleh masyarakat.
2. Menyusun instrumen pengawasan
Dalam menyusun instrumen pengawasan, tidak harus dimulai dari nol, namun dapat merujuk pada instrumen-instrumen yang biasa digunakan seperti Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Citizen Report Card (CRC), Community Led Monitoring (CleM), User Based Survey (USB), Mistery Shopper, Audit

Sosial, atau yang lain. Namun bisa juga dibuat sendiri dengan langkah-langkah sebagai berikut:



Merujuk Rosdinar, Salim & Abdali (2020), penjelasan pemetaan di atas dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi permasalahan dan aspek pengawasan
Pemahaman mengenai bentuk-bentuk pelayanan publik yang dialami oleh komunitas masyarakat sangat penting untuk menyusun instrumen pengawasan, karena adanya bentuk-bentuk permasalahan yang dapat diidentifikasi akan dapat menentukan aspek-aspek apa saja yang akan diawasi, sehingga instrumen yang dibuat pun jelas.
- b. Pemetaan aktor
Berikut adalah contoh tabel sederhana yang dapat digunakan untuk menyusun pemetaan aktor:

Masalah Pelayanan Publik	Aktor Terkait			
	Pemerintah (Pembuat Kebijakan)	Penyelenggara Layanan	Petugas Layanan	Pengguna Layanan

(Sumber: Rosdinar, Salim & Abdali (2020: 15))

- c. Menyusun pertanyaan
Berikut contoh pertanyaan kunci pada setiap aspek

Aspek	Pertanyaan Kunci
Prosedur layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apakah ada prosedur pelayanan yang ditetapkan? ▪ Apakah ada kejelasan waktu layanan di setiap tahapan prosedur? ▪ Apakah informasi tentang prosedur dan waktu layanan telah diketahui oleh pengguna layanan?
Biaya layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apakah ada pengaturan yang jelas tentang penetapan besaran biaya? ▪ Apakah masih ada biaya-biaya tambahan di luar yang ditetapkan?
Infrastruktur layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apakah tersedia sarana pendukung yang baik? ▪ Apakah sarana pendukung mampu mencukupi kebutuhan yang ada?

(Sumber: Rosdinar, Salim & Abdali (2020: 15)

- d. Menyusun questioner
Penyusunan questioner ini merupakan proses untuk menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan kunci yang sudah di buat supaya tujuan dari pengawasan tersebut tercapai. Disamping itu, penyusunan questioner ini sangat dipengaruhi oleh metode apa yang digunakan dalam proses pengumpulan data.
- e. Menentukan cara pengumpulan data
Terdapat dua cara yang umumnya digunakan untuk mendapatkan informasi/ data, yaitu melalui wawancara dan dengan melakukan observasi. Dalam mengumpulkan data melalui wawancara, perlu disusun kriteria klompok narasumber yang akan diwawancarai. Berikut contoh kriteria menyusun penentuan narasumber:

Kelompok Narasumber	Kriteria
Pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Seseorang yang baru saja selesai menggunakan layanan. - Seseorang yang mendampingi langsung pengguna layanan. Kriteria ini berlaku apabila pengguna layanan langsung memiliki keterbatasan atau dalam kondisi yang tidak memungkinkan dilakukan wawancara. - Masih berada di lokasi pelayanan.
Penyelenggara layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan institusi penyelenggara layanan. - Seseorang yang bertugas memberikan layanan langsung.
Pembuat kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Dinas yang terkait dengan sektor layanan yang menjadi obyek pengawasan - Atau Kepala Sub Dinas yang terkait dengan sektor layanan yang menjadi obyek pengawasan.

(Sumber: Rosdinar, Salim & Abdali (2020: 16))

3. Pelaksanaan Pengawasan

Dalam pelaksanaan pengawasan, Menurut Rosdinar, Salim & Abdali (2020: 17 – 20) terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Persiapan

Beberapa hal yang harus disiapkan:

- Membentuk organisasi tim pengawasan.
- Menyusun tugas dan jadwal kerja tim pengawasan.
- Menyusun strategi lapangan untuk proses wawancara dan observasi.
- Melakukan pembekalan atau pelatihan tim pengawasan.
- Mempersiapkan identitas dan surat tugas untuk tim pengawasan.
- Melakukan koordinasi dengan institusi atau pihak berwenang terkait dengan prosedur perizinan atau pemberitahuan kegiatan pengawasan.
- Mempersiapkan format tabulasi yang diperlukan untuk entry (memasukkan) data dalam format di komputer.

b. Pelaksanaan

Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- Melakukan wawancara kepada narasumber sesuai kriteria yang ditetapkan.
- Tim pelaksana dapat berbaur dengan pengguna layanan tetapi dengan tetap memperhatikan perilaku sehingga tidak mengganggu kenyamanan.
- Dalam melakukan wawancara, tim pelaksana harus disertai dengan identitas dan surat tugas.
- Melakukan observasi secara hati-hati dan tidak mneyolak.
- Tim supervisi melakukan kontrol kualitas dengan cara pengamatan jarak jauh kepada cara kerja tim pelaksana pengawasan.
- Verifikasi dan pembersihan data oleh tim supervisi.
- Entry data hasil wawancara dengan observasi ke pengolah data di komputer.

c. Analisis Temuan dan Rekomendasi

Proses perumusan temuan ini dapat dilakukan dengan cara:

- Pengelompokan berdasarkan demografi narasumber seperti jenis kelamin, usia, kelompok pendapatan, pendidikan, pekerjaan, dan lainnya.
- Pengelompokan berdasarkan jenis narasumber.
- Pengelompokan berdasarkan aspek-aspek pelayanan yang menjadi fokus pengawasan.

d. Penyusunan Laporan

Secara umum, format penyusunan laporan terdiri dari:

- Ringkasan eksekutif
- Tujuan pengawasan
- Penjelasan metode
- Temuan-temuan utama, dan
- Rekomendasi

4. Penyebarluasan Hasil Pengawasan

Penyebarluasan hasil pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pihak-pihak yang disasar dapat mengetahui tentang temuan-temuan utama dan rekomendasai dari hasil pengawasan pelayanan publik yang dilakukan, sehingga dalam hal ini bukan hanya pekerjaan publikasi namun juga menjadi bagian dari pekerjaan advokasi. Penyebarluasan hasil pengawasan ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti: melakukan publikasi di media, diskusi publik, audensi, dan lain-lain.

D. Pengawasan Ombudsman RI dan Contoh Pengawasan Digital

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang memang sangat dihadapkan dapat berfungsi dengan baik dalam mengawasi berbagai lembaga pelayanan publik lainnya di Indonesia. keberadaannya sangat penting karena merupakan lembaga independen sebagai tempat pengaduan oleh masyarakat apabila terjadi hal yang tidak diinginkan terutama berkaitan dengan pelayanan publik yang diterima.

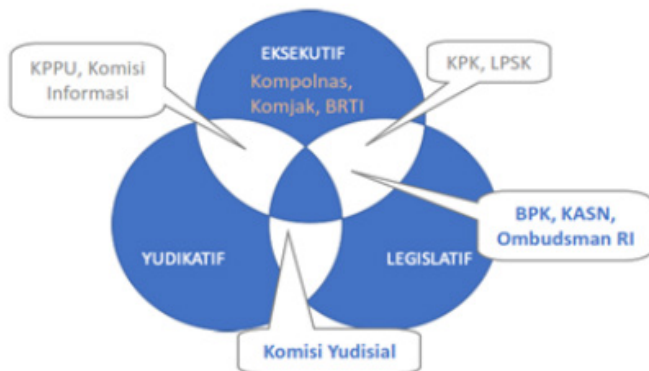
Sebelum lebih jauh mengulas bebeapa aspek mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, setidaknya penting untuk menjadi gambaran bagaimana latar historis dari lembaga yang sekaligus mewakili masyarakat untuk dapat mengontrol pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Secara historis Desiana (2013: 176), menguraikan sebagai berikut:

Institusi Ombudsman pertama kali lahir di Swedia, meskipun demikian pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan seperti Ombudsman. Pada masa kekaisaran Romawi terdapat institusi Tribuni Plebis yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan

oleh para bangsawan. Model pengawasan seperti Ombudsman juga telah banyak ditemui pada masa kekaisaran Cina dan yang paling menonjol adalah ketika pada tahun 221 SM Dinasti Tsin mendirikan lembaga pengawasan bernama Control Tuan atau Genseorate yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, laporan atau keluhan kepada kaisar.

Bagaimana dengan di Indonesia? adanya upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia sudah ada sejak Presiden B.J. Habibie yang kemudian secara riil tertuang dalam kepres pada pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid. Artinya bahwa masa pemerintahan B.J. Habibie dapat dianggap sebagai masa rintisan dalam pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia, sedangkan pada masa K.H. Abdurrahman Wahid dapat disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dengan dikeluarkannya Keppres Nomor 55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman di Indonesia. menurut Keppres tersebut, perlunya dibentuk Ombudsman di Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dari perilaku penyelenggara Negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat untuk mengadu kepada suatu lembaga independen yang dikenal dengan nama Ombudsman (Desiana, 2013: 178).

Gambar 1.4. Genealogi Lembaga Negara Derivatif di Indonesia



(Sumber: Ombudsman RI, Laporan Kinerja Tahun 2021)

Berkaitan dengan fungsi pengawasan tersebut cukup luas, karena mamng tujuannya dibentuk oleh negara untuk mengawasi pelayanan publik, termasuk memberi masukan/ rekomendasi pada presiden, DPR, dan Kepala Daerah. Dalam konteks pembangunan nasional, Ombudsman RI berperan dalam pencegahan maladministrasi dan penyelesaian aduan/laporan masyarakat. Maka peran ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang menjadi bagian dari tercapainya prioritas nasional 7 RPJMN 2020 – 2024 yaitu “memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam) dan transformasi pelayanan publik”. Meskipun demikian, secara independen lembaga ini mengawasi seluruh prioritas nasional dalam kapasitasnya sebagai lembaga pengawas yang berlandaskan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (Pembudi & Hidayat, 2022: 271 – 272).

Menurut Muchsan (dalam Desiana, 2013: 178), setidaknya terdapat dia keuntungan dengan adanya adanya pengawasan yang cukup ketat dari Ombudsman, yaitu: *pertama*, dengan adanya pengawasan yang cukup ketat terhadap alat administradi Negara,

maka alat administrasi Negara akan lebih berhati-hati dalam menjalankan fungsinya. Ini berarti akan mengurangi perbuatan administrasi Negara yang dapat menimbulkan kerugian pada masyarakat (tindakan preventif); *kedua*, sehubungan dengan masih asingnya seluk beluk hukum administrasi Negara bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, penerangan masalah tersebut memberi manfaat yang cukup besar.

Sebagai langkah perbaikan pelayanan publik, Ombudsman melakukan pengawasan secara menyeluruh di beberapa wilayah/regional di seluruh Indonesia, yang menjadi perhatian dari Ombudsman diantaranya adalah kelemahan dari pelayanan publik di setiap wilayah tersebut. Namun untuk melakukan pengawasan yang baik keberadaan sumber daya Ombudsman masih dianggap kurang. Pembudi & Hidayat, (2022: 281 – 282) melakukan identifikasi beberapa kelemahan perwakilan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan di setiap wilayah di Indonesia sebagai berikut:

1. Wilayah/ Regional I (Perwakilan Bangka Belitung/gambaran Indonesia bagian barat).

Secara umum pencapaian target terkendala dari sisi sarana dan prasarana yaitu kurangnya ruang pertemuan yang representatif, dimana saat ini hanya memiliki 1 ruang rapat yang luasnya tidak besar, sehingga saat mengundang 3 – 4 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sudah penuh. Hal ini berdampak pada kecepatan penyelesaian laporan, sebab dengan ini harus mengatur jadwal pertemuan untuk penyelesaian. Selain itu, secara administratif belum ada keterkaitan antara beban kerja dengan kesejahteraan pegawai.

2. Wilayah/ Regional II (Sulawesi Selatan/gambaran Indonesia bagian tengah).

Adapun kekurangan yang perlu mendapatkan perbaikan di wilayah/regional II yaitu secara umum pencapaian target

terkendala dari sisi kurangnya sumber daya, baik dari sisi anggaran maupun sumber daya manusia. Tingginya target kerja Kantor Perwakilan sampai saat ini tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai.

3. Wilayah/ Regional III (Nusa Tenggara Timur/gambaran Indonesia bagian timur).

Adapun gambaran di wilayah/regional III secara umum pencapaian target terkendala dari sisi luas dan medan wilayah yang tidak sebanding dengan personil yang ada. Dengan komposisi pegawai yang ada, dapat dikatakan bahwa ada masalah kuantitas dan kualitas insan Ombudsman di daerah. Disamping itu, kapasitas SDM Asisten Ombudsman RI di wilayah perwakilan kebanyakan adalah Asisten Pratama yang tidak mendapatkan *capacity building* secara berjenjang, kontinu, dan update dengan situasi terkini, serta tidak ada perbedaan tugas dan kewenangan di level lapangan untuk penanganan pengaduan maupun penilaian kepatuhan untuk masing-masing penjenjangan di level keasistenan.

Berangkat dari beberapa permasalahan tersebut sebenarnya dapat dimengerti bahwa Ombudsman sendiri sebagai salah satu pengawas pelayan publik masih perlu mendapatkan penguatan supaya dapat melakukan pengawasan dengan maksimal, meskipun pengawasan sebenarnya bukanlah tujuan, namun sebagai *check and ballance* dari pelaksanaan pelayanan publik hal ini harus dilakukan dan harus dikuatkan keberadaannya di setiap wilayah/regional.

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman juga selalu update dengan penggunaan teknologi terkini termasuk menggunakan teknologi digital. Untuk memudahkan pelayanan publik, bahkan Ombudsman memberikan pembinaan supaya lembaga pelayan publik dapat menggunakan teknologi dengan baik.

Contoh yang sudah dilakukan tahun 2022 misalnya seperti yang

dilansir siaran pers dalam <https://ombudsman.go.id>, bahwa Ombudsman RI memberikan enam saran perbaikan kepada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) dalam pengelolaan layanan program penyediaan akses internet di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Ini sekedar contoh kecil saja dari apa yang dilakukan oleh Ombudsman dalam meningkatkan proses pelayanan di Indonesia sehingga pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman juga akan semakin mudah dengan menggunakan digital.

Gambar: Contoh penguatan Penggunaan Digital oleh Ombudsman RI



(Sumber: <https://ombudsman.go.id>)



BAB V

ETIKA PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL

A. Konsep Etika

Secara etimologi (ilmu asal usul kata) berasal dari bahasa Yunani yaitu ethos yang artinya kebiasaan. Bisa juga diartikan sebagai watak kesusilaan atau adat (*custom*) (Rakhmat, 2013: 1 – 2). Secara luas dapat diartikan bahwa “etika merupakan seperangkat nilai yang berfungsi sebagai pedoman, acuan, referensi atau penuntun mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya. Etika juga berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sepak terjangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk (Bisri & Asmoro, 2019: 63).

Menurut Solomon (dalam Rahayu, Irianto & Aqidah, 2018: 67) bahwa etika merujuk pada dua hal: *pertama*, etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang filsafat; *kedua*, etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Konsep etika yang lebih luas lagi dikemukakan oleh Bertens (dalam Rahayu, Irianto & Aqidah, 2018: 67 – 68) yaitu sebagai berikut:

1. Etika diartikan sebagai nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau sekelompok orang dalam mengatyr tingkah lakunya. Dengan kata lain, etika disini diartikan sebagai sistem nilai yang dianut oleh sekelompok masyarakat dan sangat mempengaruhi tingkah lakunya;
2. Etika diartikan sebagai kumpulan asas atau nilai moral, atau biasa disebut kode etik. Sebagai contoh etika kedokteran, kode etik jurnalistik, kode etik guru dan sebagainya;
3. Etika diartikan sebagai ilmu tentang tingkah laku yang baik dan buruk. Etika merupakan ilmu apabila asas-asas atau nilai-nilai etis yang berlaku begitu saja dalam masyarakat dijadikan bahan refleksi atau kajian secara sistematis dan metodis.

Etika sendiri biasanya berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah dari bahasa latin yaitu “mos” dan dalam bahasa jamaknya “mores” yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik (kesusilaan), dan menghindari hal-hal tindakan yang buruk (Purwanto, dkk, 2016: 68).

Menurut Denhardt (dalam Maani, 2010: 63) bahwa secara umum nilai-nilai moral terlihat dari enam nilai besar atau yang dikenal dengan “*six great ideas*”, yaitu nilai kebenaran (*truth*), nilai kebaikan (*goodness*), nilai keindahan (*beauty*), nilai kebebasan (*liberty*), nilai kesamaan (*equality*), dan nilai keadilan (*justice*).

Penguatan moral dalam kehidupan sehari-hari setidaknya memiliki implikasi tersendiri. Menurut Bertens (dalam Nefianto, 2022: 1439), terdapat tiga implikasi dari moral, yaitu:

1. Moral sebagai keutamaan dan standar moral yang berfungsi sebagai pembantu bagi individu atau kelompok dalam mengendalikan perilakunya, tentu dikenal sebagai “kerangka harga diri”;

2. Moral sebagai bermacam-macam standar atau kualitas moral yang secara teratur dikenal sebagai “kode moral”, dan;
3. Sebagai studi tentang beruntung atau malang, yang sering disebut “cara berpikir moral”.

Selain memiliki implikasi tersendiri, terdapat beberapa karakteristik dari nilai-nilai moral yaitu sebagai berikut:

1. Primer: moral melibatkan suatu komitmen untuk bertindak dan merupakan landasan hasrat (appetitive basic yang paling utama sehingga termasuk nilai primer);
2. Riil: nilai moral bukan sekedar semu. Orang yang berwatak hipokrit sesungguhnya tidak mempercayai nilai moral yang bersangkutan;
3. Terbuka: ciri universalitas dari moral mengharuskan adanya lingkup yang terbuka, sebab sekali nilai moral tertutup maka ia akan kehilangan nilai universalitasnya;
4. Bisa bersifat positif maupun negatif: secara historis kita dapat menyaksikan perubahan-perubahan penekanan dari nilai negatif menjadi positif ataupun sebaliknya. Moral bisa berisi larangan-larangan maupun anjuran-anjuran;
5. Orde tinggi atau aristokratik: nilai-nilai yang ordenya rendah tidak memiliki ciri intrinsik yang mengatur nilai-nilai lainnya, suatu pengaturan yang mengatur melibatkan segala macam tindakan lainnya yang penting bagi moralitas, baik berupa ketaatan pada peraturan maupun pedoman-pedoman spiritual;
6. Absolut: moralitas pada manusia mestinya bebas dari sifat-sifat mementingkan diri sendiri yang terdapat pada kehendak relatif (Sadhana, 2010: 32).

Disamping istilah etika terdapat istilah lain yaitu etiket. Meskipun secara konseptual terkesan sama, namun pada dasarnya kedua konsep ini memiliki titik tekan yang berbeda meskipun memiliki keduanya seperti dua sisi yang memiliki nilai yang sama.

Menurut Bertens (dalam Rahmat, 2013: 7) adapun perbedaan antara etika dan etiket yaitu:

1. Etiket menyangkut cara suatu perbuatan harus dilakukan manusia. Etiket menunjukkan cara yang tepat, artinya cara yang diharapkan serta ditentukan dalam suatu kalangan tertentu. Misalnya, jika saya menyerahkan sesuatu kepada atasan, saya harus menyerahkannya dengan menggunakan tangan kanan. Dianggap melanggar etiket, bila orang menyerahkan sesuatu dengan tangan kiri. Sedangkan etika lebih luas dari itu, dimana menyangkut masalah apakah perbuatan boleh dilakukan iya atau tidak. Apakah orang mencuri dengan tangan kanan atau tangan kiri disini tidak relevan. Norma etis tidak terbatas pada cara perbuatan dilakukan, melainkan menyangkut perbuatan itu sendiri.
2. Etiket hanya berlaku pada pergaulan, bila tidak ada orang lain hadir atau tidak ada saksi mata, maka etiket tidak berlaku. Dianggap melanggar etiket bila kita makan sambil berbunyi atau meletakkan kaki di atas meja dan lain sebagainya. Sedangkan etika tidak tergantung pada kehadiran orang lain. Larangan untuk mencuri selalu berlaku baik ada atau tidaknya orang lain.
3. Etiket bersifat relatif, yang dianggap tidak sopan dalam suatu kebudayaan, bisa juga dianggap sopan pada kebudayaan yang berbeda. Lain halnya dengan etika yang jauh lebih absolut, dimana larangan untuk mencuri, larangan untuk berbohong merupakan prinsip-prinsip umum yang hampir berlaku sama dan universal.
4. Berbicara tentang etiket memandang manusia dari segi lahiriahnya saja, sedangkan etika dari segi dalamnya.

Etika baik dalam konsep moral maupun etiket sejalan dengan penjelasan di atas merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diinternalisasi oleh setiap orang baik sebagai pelayan publik maupun

sebagai bagian dari individu. Setidaknya terdapat empat alasan mengapa etika ini sangat diperlukan, yaitu:

1. Untuk mencapai suatu pendirian dalam pergolakan pandangan-pandangan moral;
2. Agar dapat membedakan antara apa yang hakiki dan apa yang boleh saja berubah dan dengan demikian tetap sanggup untuk mengambil sikap-sikap yang dapat kita pertanggungjawabkan;
3. Sanggup untuk menghadapi idiologi-idiologi baik buruknya dengan kritis dan obyektif. Dalam hal ini agar seseorang mampu memfilter pandangan-pandangan yang baru sehingga seseorang tidak mudah terpancing;
4. Untuk menemukan dasar kemantapan seseorang dalam iman kepercayaan (Syafirir & Fakhrur, 2018: 147 – 148).

B. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik merupakan suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika menitikberatkan tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik (Arifita, Putera, & Zetra, 2021: 165).

Istilah pelayanan publik menurut Keban (dalam Bisri dan Hasmoro, 2019: 64) dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Adapun Denhardt (dalam Maani, 63: 2010) menjelaskan bahwa “dalam dunia pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan “profesional standards” (kode etik) atau *right rules of conduct* (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.

Beberapa ahli termasuk Gordon Tullock, dan banyak ahli yang lain telah meyakinkan kita bahwa masalah moral dan etika menjadi isu yang sangat strategis di dalam dinamika administrasi publik. Etika dapat menjadi suatu faktor yang mensukseskan tapi juga sebaliknya menjadi pemicu dalam menggagalkan tujuan kebijakan, struktur organisasi, serta manajemen publik. Bila moralitas para penyusun kebijakan publik rendah, maka kualitas kebijakan yang dihasilkan pun sangat rendah. Begitu juga bila struktur organisasi publik yang disusun berdasarkan kepentingan-kepentingan tertentu yang berbeda dengan kepentingan publik, maka struktur organisasi tersebut tidak akan efektif (Jumiati, 2021: 33).

Karena kode etik bukan hanya tersurat namun juga harus tersurat dalam perbuatan yang nyata, karena “kode etik tidak hanya sekedar bacaan, tapi juga diimplementasikan melalui mekanisme monitoring, kemudian dievaluasi dan diupayakan perbaikan melalui konsensus. Komitmen terhadap perbaikan etika ini perlu ditunjukkan, agar masyarakat semakin yakin bahwa birokrasi publik sungguh-sungguh akuntabel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik” (Maani, 2010: 64).

Secara teoretis, etika pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar (Jumiati, 2021: 34).

Terdapat empat tingkatan etika di dalam pelayanan publik menurut Shafritz & Russel (dalam Nefianto, 2020: 1440) sebagai berikut:

1. Etika atau moral pribadi yaitu memberikan teguran tentang baik atau buruk, yang sangat tergantung kepada beberapa faktor antara lain pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat-istiadat, dan pengalaman masa lalu.
2. Etika profesi, yaitu serangkaian norma atau aturan yang menuntun perilaku kalangan profesi tertentu.
3. Etika organisasi yaitu serangkaian aturan dan norma yang bersifat formal dan tidak formal yang menuntun perilaku dan tindakan anggota organisasi yang bersangkutan.
4. Etika sosial, yaitu norma-norma yang menuntun perilaku dan tindakan anggota masyarakat agar keutuhan kelompok dan anggota masyarakat selalu terjaga atau terpelihara.

Untuk dapat menginternalisasikan beberapa tingkatan etika di atas, maka perlu dipahami beberapa corak yang sekaligus sebagai pedoman dalam etika pelayanan publik. Wahyudi Komorotomo (Winengan, 2016: 108) mengidentifikasi beberapa corak tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Keindahan, yaitu berusaha menciptakan pelayanan publik itu menjadi sesuatu yang menyenangkan bagi masyarakat, tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan dan pelayanan publik harus tampil dengan penuh keramahan dan simpatik terhadap permasalahan atau kepentingan masyarakat yang minta dilayani;
2. Persamaan, yaitu pelayanan publik tidak boleh menutup akses pelayanan yang semestinya diterima oleh masyarakat selama masyarakat tersebut memang memiliki hak untuk menikmatinya;

3. Keadilan, yaitu pelayanan publik tidak boleh bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, status sosial, kolega, maupun hubungan kekeluargaan tidak boleh dijadikan sebagai pertimbangan untuk memprioritaskan pemberian pelayanan publik.

C. Urgensi dan Implikasi Etika Pelayanan Publik di Indonesia

Menurut Nefianto (2022: 1442), bahwa kode moral sangat diperlukan, karena kode moral di Indonesia masih terbatas pada beberapa panggilan seperti dokter spesialis dan obat-obatan, sedangkan kode moral untuk panggilan lain masih belum terlihat... kehadiran kode etik sendiri lebih berfungsi sebagai instrumen kontrol langsung untuk perilaku perwakilan atau otoritas di tempat kerja.

Sejalan dengan fungsi instrumen dan kontrol di atas, adapun secara umum fungsi etika pemerintahan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu: 1) sebagai suatu pedoman, referensi, acuan, penuntun dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan; 2) sebagai acuan untuk menilai apakah keputusan dan/atau tindakan pejabat pemerintahan itu baik atau buruk, terpuji atau tercela (Syafir dan Fakhrr, 2018: 149 – 150)

Pengembangan, internalisasi, dan enkulturasi kode etik di Indonesia yang masih dianggap sebagai negara berkembang pada dasarnya masih sangat membutuhkan pembelajaran bagaimana negara lain menginternalisasi kode etik tersebut karena dalam segala aspek masih banyak hal yang sangat perlu untuk dibenahi. Berkaitan dengan hal ini dijelaskan sebagai berikut:

Untuk membantu menerapkan prinsip-prinsip etika dan moral di Indonesia, pengalaman negara-negara lain perlu ditimba. Tidak dapat disangkal bahwa pada saat ini Indonesia dikenal

sebagai negara koruptor nomor muda atau paling muda di dunia, perlu berupaya keras menerapkan prinsip-prinsip etika dan moral. Etika perumusan kebijakan, etika pelaksanaan kebijakan, etika evaluator kebijakan, etika administrasi publik, etika perencanaan publik, etika PNS, dan sebagainya, harus diprakarsai dan mulai diterapkan sebelum berkembangnya budaya yang bertentangan dengan moral dan etika (Maani, 2010: 64).

Beberapa prinsip etika pelayanan publik yang dapat dikembangkan di Indonesia. Merujuk The Liang Gie (Dalam Maani, 2010: 64 – 67), apa yang dikembangkan oleh *Institute Josepshon Amerika* dapat dijadikan sebagai referensi dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia, antara lain sebagai berikut:

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit;
2. Integritas, berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji. Memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak;
4. Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil. Memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berperilaku terbuka.
6. Perhatian. Memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat. Orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;

1. Keunggulan. Orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, dan seseorang profesional publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik;
2. Akuntabilitas. Orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain;
3. Menjaga kepercayaan publik. Orang-orang yang berada di sektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

Masih merujuk pada kode etik yang coba dikembangkan di Amerika Serikat yang sekaligus dapat juga menjadi rujukan di Indonesia adalah beberapa prinsip kode etik yang dikembangkan oleh *American Society for Public Administration* (ASPA) pada tahun 1981 sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada masyarakat adalah di atas pelayanan kepada diri sendiri;
2. Rakyat adalah berdaulat dan mereka yang bekerja dalam instansi pemerintah pada akhirnya bertanggung jawab kepada rakyat;
3. Hukum mengatur semua tindakan dari instansi pemerintah. Apabila hukum atau peraturan dirasa bermakna ganda, tidak bijaksana, atau perlu perubahan, kita akan mengacu kepada sebesar-besarnya kepentingan rakyat sebagai patokan;
4. Manajemen yang efisien dan efektif adalah dasar bagi administrasi negara. Survei melalui penyalahgunaan pengaruh, penggelapan, pemborosan, atau penyelewengan tidak dapat dibenarkan. Pegawai-pegawai bertanggung jawab untuk melaporkan jika ada tindakan penyimpangan;
5. Sistem penilaian kecakapan, kesempatan yang sama, dan asas-asas itikad yang baik akan didukung, dijalankan, dan dikembangkan;

6. Perlindungan terhadap kepentingan rakyat adalah sangat penting. Konflik kepentingan, penyuaipan, hadiah, atau favoritisme yang merendahkan jabatan publik untuk keuntungan pribadi tidak dapat diterima;
7. Pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri sifat keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetisi, dan kasih sayang. Kita menghargai sifat-sifat seperti ini dan secara aktif mengembangkannya;
8. Hati nurani memegang peranan penting dalam memilih arah tindakan. Ini memerlukan kesadaran akan makna ganda moral dalam kehidupan, dan pengkajian tentang prioritas nilai, tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tak bermoral (*good and never justify immoral means*);
9. Para administrator negara tidak hanya terlibat untuk mencegah hal yang salah, tetapi juga untuk mengusahakan hal yang benar melalui pelaksanaan tanggung jawab dengan penuh dan tepat pada waktunya (Maani, 2010: 66 – 67).

Pemahaman prinsip-prinsip dalam etika pelayanan publik di atas meskipun sudah sangat lama dikembangkan di Amerika Serikat, namun masih sangat relevan untuk diterapkan di Indonesia meskipun sudah memasuki era digital saat ini. Berbagai permasalahan yang berkelindan dan kepuasa keberadaan publik sebagai pihak yang dilayani belum banyak merasakan adanya kebijakan dari pelayanan publik yang memiliki etika profesional yang sesuai dengan apa yang diharapkan, maka prinsip-prinsip di atas sangat penting untuk disosialisasikan kepada pelayan publik khususnya pemerintah dengan jajarannya di negara ini.

Disamping itu, menurut Henry (dalam Jumiaty, 2012: 35) jelas bahwa penilaian keberhasilan seorang administrator atau aparat pemerintah tidak semata didasarkan pada pencapaian kriteria efisiensi, ekonomi, dan prinsip-prinsip administrasi lainnya, tetapi

juga kriteria moralitas, khususnya terhadap kontribusinya terhadap *public interest* atau kepentingan umum.

D. Etika Digital Dalam Pelayanan Publik

Era digital baik dalam konteks era Industri 4.0 maupun society 5.0 memiliki etika tersendiri. Begitu juga dalam konteks pelayanan publik terdapat etika pelayanan digital yang harus diperhatikan. Digital ethics atau etika digital sendiri menurut Kusumastuti (dalam Haerana & Riskasari, 2022: 134) dapat diartikan sebagai “kompetensi seseorang dalam menyadari, mencontohkan, menyesuaikan diri, merasionalkan, mempertimbangkan, dan mengembangkan tata kelola etika digital (*natiquette*) dalam kehidupan sehari-hari.

Berangkat dari pengertian di atas, etika bermedia digital (termasuk dalam hal ini dalam pelayanan publik) merupakan rangkaian sikap dan perilaku di dunia digital dengan mengedepankan simbol-simbol atau pedoman beretika yang baik yang sebagian besarnya harus diselaraskan dengan etika berperilaku yang dianut di dunia nyata sebab yang diajak berinteraksi di dunia digital adalah manusia (Haerana & Riskasari, 2022: 134 – 135).

Dalam perkembangan etika digital, pada awalnya dimaknai sebagai suatu aturan tak tertulis yang dikenal di dunia maya dan sebagai suatu sistem yang disepakati bersama untuk dipatuhi dalam berinteraksi antar pengguna teknologi internet. Karena tidak adanya batas yang jelas secara fisik serta luasnya penggunaan internet di berbagai bidang membuat setiap orang yang menggunakan diharapkan mempunyai etika komunikasi (<https://aptika.kominfo.go.id/>).

Merujuk pada penjelasan yang sama, maka Cyber ethics menjadi hal yang penting untuk dikembangkan di berbagai bidang mulai dari bidang pendidikan, bisnis, layanan pemerintah

yang pada akhirnya menyebabkan munculnya etika berkomunikasi dan melayani yang unik (<https://aptika.kominfo.go.id/>).

Lalu bagaimana mengembangkan etika digital dalam pelayanan publik. Contoh kecil webinar yang diselenggarakan untuk masyarakat Kabupaten Grobongan, Jawa Tengah (senin, 19/07/2021) dapat menjadi rujukan dalam memahami etika digital dalam pelayanan publik ini. Menurut Daryono (editor Tribunnews.com yang dihadirkan para kesempatan tersebut) menjelaskan bahwa “dalam pelayanan publik juga ada etika yang harus dipatuhi, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Dari sisi masyarakat saat menyampaikan aduan atau kritik misalnya harus disampaikan dengan bahasa yang sopan dan menyampaikan secara langsung melalui kanal yang disediakan. Jika disampaikan melalui media sosial, sebaiknya tidak menyebutkan nama dan lembaga secara spesifik untuk menghindari potensi pencemaran nama baik. Sebaliknya pemerintah sebagai pelayan publik, petugas dituntut untuk mampu menjaga nama baik instansi serta memiliki keahlian, objektivitas, integritas, kompetensi dan kejujuran (<https://infojateng.id/read/>).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan publik masih dan akan terus menjadi salah satu tema menarik untuk secara terus menerus diperbaiki karena di dalamnya terdapat berbagai kepentingan untuk dapat memberikan fungsi yang terus lebih baik bagi masyarakat baik sebagai individu maupun kelompok yang dilayani.

Kualitas pelayanan publik dengan demikian tetap menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan dan dilakukan inovasi sesuai dengan perkembangan zaman sehingga pelayanan ini selalu up to date dengan perkembangan masyarakat. Inovasi yang harus dilakukan tidak hanya sebatas pada struktur dan proses layanan namun juga alat yang digunakan untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik dan efisien.

Perkebangan industri 4.0 dan society 5.0 dalam hal inovasi ini sekaligus menjadi tantangan tersendiri dalam pengembangan pelayanan publik karena akan berhadapan dengan masyarakat yang memiliki karakter yang berbeda terutama pada setiap generasi mulai dari genrasi milenial, generasi Z, bahkan generasi Alfa yang memiliki kecendrungan berbeda namun dalam hal pelayanan publik tersebut semua kecendrungan itu harus dapat diakomodir dengan

sebaik mungkin, sehingga dalam pengembangan inovasi pelayanan publik pun harus memperhatikan hal ini.

Penguatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan zaman dalam pelayanan publik berbasis digital ini dengan demikian merupakan salah satu yang harus menjadi perhatian utama, karena kecakapan digital sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan publik yang lebih efisien dan dinamis sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Untuk memaksimalkan pengembangan manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis digital ini harus juga dikuatkan dengan adanya pengawasan yang maksimal dalam segala aspek. Kontrol pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini dapat menjadi penguat apakah pelayanan publik yang berbasis digital tersebut sudah dilakukan dengan baik atau belum dapat dimengerti dari adanya pengawasan dan evaluasi yang dilakukan.

Selain itu, hal lain yang tidak kalah penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah etika dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Karena adanya etika ini dapat menjadi tolak ukur baik atau buruknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

B. Saran dan Rekomendasi

Kajian dalam buku ini lebih merupakan kajian literatur yang dapat dikatakan masih kurang menyajikan hasil-hasil riset terbaru untuk mendukung adanya diskusi yang lebih menarik dan dapat menjadi wacana yang lebih segar. Oleh sebab itu, diperlukan kajian-kajian hasil riset yang mendukung pemahaman mengenai bagaimana seharusnya pengembangan pelayanan publik di era digital yang lebih sesuai.

Meskipun demikian, setidaknya buku ini dapat memberikan satu wacana bahwa mengkaji pelayanan publik dalam konteks kekinian dalam spektrum yang lebih luas seperti buku ini meskipun tidak mudah, namun setidaknya dapat menggugah ahli lain untuk berkontribusi memperbaiki kualitas layanan publik yang lebih baik ke depannya. Semoga buku ini bermanfaat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Rustam. (2016). *Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital*. Islamic Communication Journal, Vol. 01, No. 01, Mei – Oktober 2016.
- Arifta, Sintari; Putera, Roni & Zetra Aidinil. (2021). *Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang – Pariaman*. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 4, No. 2, Desember 2021, pp. 162 - 169
- Asaniyah, Neneng. (2017). *Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi*. *Buletin Perpustakaan* No. 577 Mei 2017.
- Ashari, Edy T. (TT). *Reformasi Pengelolaan SDM Aparatur, Prasyarat Tata kelola Birokrasi Yang Baik*. Dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/297928506.pdf>.
- Asmara, Galang. (2005). *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang.
- Baswir, Revrison. (2000). *Akuntansi Pemerintahan Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- Bazarah, Jamil, dkk. (2021). *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. *Jurnal Dedikasi*, Volume 22, No. 2 Desember 2021.

- Bisri, Mashur H & Asmoro, Bramantyo T. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Journal of Governance Innovation Volume 1, Number 1, Maret 2019
- Bukit, Benjamin, dkk. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Desiana, Ayu. (2013). *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 6, No. 2.
- Effendi, Muhklison. (2021). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Lembaga Pendidikan Islam*. Southeast Asian Journal of Islamic Education Management, Vol. 2, No. 1 (2021), pp 39 – 51.
- Fandy, Tjiptono. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Haerana & Riskasari. (2022). *Literasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat, Volume 6 Nomor 2, November 2022:131-137
- Harun, Sulastri. (2021). *Pembelajaran di Era 5.0*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar. Gorontalo, 25 November 2021.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendasyah, Decky. (2019). *E-Commerce di Era Industri 4.0 dan Society 5.0*. Dalam IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Desember 2019, Vol.8, No.2: 171-184
- Jumiati, Ipah E. (2012). *Dimensi Etika dalam Pelayanan Publik, Arti Penting, Dilema dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 3, Nomor 1, Juni 2012.

- Jurisman, Tua & Yusri. (2020). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 16, Nomor 1, Juli 2020, hlm 163 – 173.
- Kanedi, Indra, dkk. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Jurnal Pseudocade, Vol. IV, Nomor 1 Februari 2017.
- Khan, Ayub. (2021). *Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau*. Jurnal Niara, Vol. 14, No. 2 September 2021, hal 9 – 14.
- Kurniawan, Robi C. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Jurnal Fiat Justisia, Volume 10, Issue 3, July – September 2016.
- Maani, Karjuni. (2010). *Etika Pelayanan Publik*. Jurnal Demokrasi, Vol. IX, No. 1.
- Mahsyar, Abdul. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Otoritas Vol. 1, No. 2, Oktober 2011.
- Millot, Marlene & Wulandari, Fadhilah T. (2021). *Disabilitas dan Pembangunan Inklusif di Sulawesi Selatan*. Partnership for Australia-Indonesia Research.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin, Wijaya L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nefianto, Tirton. (2022). *Peranan Etika dalam Pelayanan Publik (Terbuka)*. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol. 9, No. 4, Tahun 2022, hlm. 1436 – 1443.

- Nugraha, Joko, T. (2018). *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Meida. Volumen, 2, No. 1, April 2018.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nusantara, Toto. (2021). *Society 5.0 dan Riset Perguruan Tinggi di Indonesia*. Prosiding Seminar Nasional Penguatan Riset dan Luarannya sebagai Budaya Akademik di Perguruan Tinggi memasuki Era 5.0
- Ombudsman RI. (2021). *Laporan Kinerja 2021*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pembudi, Andi S & Hidayat R. (2021). *Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional*. Bappenas Working Papper, Volume V, No. 2, Juni 2022.
- Putra, Yanuar S. (2016). Theoretical Review: Teori Perbandingan Generasi. Jurnal Among Makarti, Vol.9, No. 18, Desember 2016.
- Rahayu, Rizki; Irianto, Anisah & Aqidah Nur. (2018). *Etika Kebijakan Publik dalam Tri Yuniningsih, dkk (ed). Etika Administrasi Publik*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Press.
- Rakhmad, Muhamad. (2013). *Etika Profesi: Etika Dasar Setiap Profesi Kehidupan dalam Perspektif Hukum Positif*. Bandung: LoGoz Publishing.
- Rianti S, Rusli Z, dan Yuliani F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019, hal 412 – 419.
- Rosdinar, Salim, & Abdali. (2020). *Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika-ActionAid.

- Sadhana, Kridawati. (2010). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.
- Salam Dz, Abdus & Saefullah Eef. (2019). *Fungsi Pengawasan Efektif pada Pelayanan Publik Menurut Al-Qur'an: Konsep dan Implementasinya di Indonesia*. Cirebon: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- Sari, Maria A.P. (2014). *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Borneo Administrator, Volume 10, No. 2, 2014.
- Sellang, Jamaluddin & Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Setiawan, Wawan. (2017). Era Digital dan Tantangannya. Seminar Pendidikan Nasional.
- Sinambela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sosiawan, Edwi A. (2021). *Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah Indonesia: Perspektif Kontent dan Manajemen*. Yogyakarta: UPN Veteran Yogyakarta.
- Sunaryo, Bambang. (2014). *Nilai Penting Konsep Affirmative Action Policy dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Berbasis Merit*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS, Vol,8, No.1, Juni 2014.
- Syafrir, Sinta & Faqhrur, Rifki. (2018). *Penerapan Etika dalam Good Governance dalam Tri Yuniningsih, dkk (ed). Etika Administrasi Publik*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Press.
- Tini, Dewi, L. R. (2006). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep*.

Seminar Nasional Optmialisasi Sumberdaya Lokal di Era Revolusi Industri 4.0.

Trilestari, Endang W. (2004). Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dinamic. Disertasi. Depok: FISIF UI.

Utama, Prasetya. (2018). Bahan Ajar Inovasi Publik: Diklat Kepemimpinan Tingkat III. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Propinsi Nusa Tenggara Barat.

Winengan. (2016). *Pembenahan Etika Pelayanan Publik Sebagai Ikhtiar Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Tasâmuh, Volume 14, No. 1, Desember 2016.

Yoman, Pratikjo, & Tasik. (2016). *Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Mencapai Tujuan Pembangunan di Distrik Tamo Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua*. Jurnal Administrasi Publik, No. 1, Vol. 040, 2016.

Yunaningsih, Ani, dkk. (2021). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*. Jurnal Altasia, Vol. 3, No. 1, Tahun 2021.

Yuningsih, Rita. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu*. Jurnal Katalogis, Volume 4, Nomor 8, Agustus 2016, hlm. 175 – 183.

Online

<https://sulselprov.go.id/welcome/post/pemprov-sulsel-canangkan-gerakan-bersama-pelayanan-adminduk-bagi-penyandang-disabilitas>

<https://bulukumbakab.go.id/rubrik/wujudkan-layanan-inklusif-disdukcapil-peduli-disabilitas>.

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-berikan-enam-saran-perbaikan-dalam-layanan-program-penyediaan-akses-internet-di-daerah-3t>

<https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--pemerintahan->

berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik
<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik?fb_comment_id=2903719416387553_4123772334382249
<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/transformasi-digital-pelayanan-publik-memerlukan-peran-generasi-muda>
<http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/duconomics/about/history>
<https://aptika.kominfo.go.id/2016/03/reformasi-birokrasi-dan-etika-komunikasi-dijital/>
<https://infojateng.id/read/10325/etika-yang-harus-dilakukan-masyarakat-dan-pelayan-publik-di-era-digital/>

TENTANG PENULIS



Nama: Tunggul Prasodjo

Pendidikan

Drs. (S1) Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur
16 Februari 1988.

M.Si. (S2) Program Pascasarjana,
Universitas Hasanuddin Makassar,
Sulawesi Selatan 22 Maret 2003.

Dr. (S3) Program Pascasarjana, Universitas
Hasanuddin Makassar, Sulawesi Selatan 24 Mei 2012.

Pengalaman Profesional

- 1998-2000: Menduduki jabatan struktural Eselon IV.A di Setwilda Tingkat II Bone, Sulawesi Selatan
- 2003-2009: Menduduki dua kali jabatan struktural Eselon IV.A di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
- 2009-2015: Menduduki dua kali jabatan Eselon III.A di Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- 2018-2023: Menduduki jabatan fungsional Widyaiswara Ahli Madya di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan.
- 2011-2018: Tenaga Pengajar pada pada pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Politik dan Kemasyarakatan (STIPK) 17 Agustus

1945 Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

- 2018-2021: *Senior Lecturer* pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 17-8-1945 Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.
- Juli 2021 – Sekarang: *Senior Lecturer* pada program studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pengalaman Lainnya

- Certified Facilitator/ Widyaiswara pada Diklat Prajabatan/ Pelatihan Dasar bagi Calon Pegawai Negeri Sipil dan Pelatihan Kepemimpinan bagi Pegawai Negeri Sipil di berbagai institusi Pemerintah Daerah Provinsi maupun Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI, seperti:
 - Diklat Prajabatan CPNS dari Tenaga Honorer K.2 Golongan II dan Golongan III
 - Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS Golongan II dan Golongan III
 - Diklat Kepemimpinan Tingkat IV
 - Diklat Kepemimpinan Tingkat III
 - Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP)
 - Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA)
- Mengikuti training di Luar Negeri :
 - Local Government Administration di Tokyo, Japan.
 - Webpage Design and Dynamic Webpage Design di Melaka, Malaysia
 - Economic Administration for ASEAN Countries di Beijing, China

- Menulis berbagai artikel ilmiah di jurnal nasional terakreditasi.
- Menjadi anggota Tim Penanggungjawab Program Matching Fund 2023 di Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar.

