

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 |
|-----------------------|-----|