

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi

<sup>1</sup>Agusta Ari Wibowo, <sup>2</sup>Setyohadi Pratomo

<sup>1</sup>Magister Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Email : [agustaari@gmail.com](mailto:agustaari@gmail.com)

<sup>2</sup>Administrasi Publik FISIP Untag Semarang [setyohadi1505@untagsmg.ac.id](mailto:setyohadi1505@untagsmg.ac.id)

### ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan publik menjadi salah satu prioritas dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi sejalan dengan reformasi pelayanan publik karena setiap penyelenggaraan negara akan bermuara pada pelayanan publik. Reformasi birokrasi harus membuat pelayanan publik menjadi lebih cepat, dapat diakses di manapun, murah, dan mudah untuk membentuk citra baik di masyarakat. Hal ini sesuai dengan karakteristik masyarakat saat ini, yakni masyarakat informasi. Masyarakat saat ini tergolong masyarakat yang sadar akan teknologi informasi. Maka, penting untuk mengetahui inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi yang telah diciptakan oleh sektor pelayanan publik di tahun 2020 ini serta kontribusinya terhadap reformasi birokrasi. Peneliti menggunakan analisis data sekunder sebagai metode penelitian. Ditemukan kesimpulan bahwa banyak inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang telah dibuat sesuai dengan era masyarakat informasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini, Contohnya adalah pada JKN. JKN mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan era masyarakat informasi di kala pandemi. Namun, harus ada komitmen agar pelayanan publik semakin berkualitas.

**Kata kunci :** *Inovasi, pelayanan publik, reformasi birokrasi, masyarakat informasi, teknologi informasi*

### ABSTRACT

*Improving the quality of public services is one of the priorities in implementing bureaucratic reform. Bureaucratic reform is in line with public service reform because every state administration will lead to public services. Bureaucratic reform must make public services faster, accessible anywhere, cheap, and easy to form a good image in society. This is in accordance with the characteristics of today's society, namely the information society. People today are classified as people who are aware of information technology. So, it is important to know the information technology-based innovations that have been created by the public service sector in 2020 and their contribution to bureaucratic reform. Researchers used secondary data analysis as a research method. It was found that many information technology-based public service innovations have been made in accordance with the era of the information society that adjusts to the needs of today's society, for example, JKN. JKN develops applications that are in line with the era of the information society during a pandemic. However, there must be a commitment so that public services are of higher quality.*

**Keyword :** *Innovation, public services, bureaucratic reform, information society, information technology*

## I. PENDAHULUAN

Masyarakat saat ini tergolong masyarakat yang sadar akan teknologi informasi. Masyarakat mulai menggunakan media-media yang berbasis teknologi informasi dalam kehidupan mereka sehari-hari. Masyarakat memiliki kebutuhan informasi yang tinggi, memakai teknologi informasi untuk kegiatan sosial, bisnis, dan kegiatan sehari-hari mereka. Masyarakat juga memiliki kemampuan dalam pertukaran data secara digital dengan cepat dengan jarak yang jauh. Menurut Straubhaar & LaRose (2006), masyarakat yang memiliki ciri-ciri tersebut dapat digolongkan dalam masyarakat informasi. Terjadi pergeseran pola masyarakat

untuk mengakses dan mendistribusikan informasi. Masyarakat menjadi lebih kritis terhadap informasi. Hal ini menimbulkan tantangan serta kesempatan tersendiri untuk pemerintah. Dampak dari teknologi informasi jelas membuat perubahan pada perilaku masyarakat. Masyarakat menginginkan hal yang cepat, dapat diakses dengan mudah, dan dapat diakses jarak jauh.

Secara rutin, dalam lima tahun, pemerintah memprogramkan reformasi birokrasi. Pemerintah ingin memperbaharui sistem penyelenggaraan pemerintahannya secara rutin terutama dalam aspek organisasi, tata laksana, dan sumber daya manusia aparatur. Adanya permasalahan-permasalahan yang membuat sistem pemerintahan tidak berjalan

dengan semestinya membuat pemerintah mengambil tindakan untuk selalu memperbaharui diri untuk mewujudkan *good governance*. Reformasi birokrasi dapat dikatakan sebagai langkah strategis yang dilakukan pemerintah untuk membangun aparatur Negara yang lebih berdaya guna dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2009). Program reformasi birokrasi telah dimulai sejak tahun 2010. Hal ini ditunjukkan oleh Peraturan Presiden No 81 Tahun 2010 tentang Grand Design reformasi Birokrasi (GDRB) 2010-2025. Sedangkan reformasi birokrasi saat ini memasuki fase ketiga, di bawah kepemimpinan presiden Joko Widodo.

Dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 disampaikan bahwa terdapat 8 area reformasi birokrasi tahun 2020-2024, yakni :

1. Perubahan mindset dan budaya kinerja organisasi.
2. Deregulasi kebijakan (penyederhanaan peraturan)
3. Penyederhanaan organisasi
4. Perbaikan tata laksana
5. Penataan sumber daya manusia aparatur
6. Penguatan akuntabilitas dan efisiensi anggaran
7. Penguatan pengawasan
8. Peningkatan kualitas layanan publik (DAN and BIROKRASI 2020).

Artinya, peningkatan kualitas layanan publik menjadi salah satu prioritas dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi sejalan dengan reformasi pelayanan publik karena setiap penyelenggaraan negara akan bermuara pada pelayanan publik. Reformasi birokrasi harus membuat pelayanan publik menjadi lebih cepat, dapat diakses di manapun, murah, dan mudah untuk membentuk citra baik di masyarakat. Hal ini sesuai dengan karakteristik masyarakat saat ini, yakni masyarakat informasi. Pemerintah mulai memberikan pendidikan kepada sumber daya manusia pada sektor pelayanan publik agar memiliki pola pikir serta budaya kerja yang tepat untuk mendukung keberhasilan reformasi pelayanan publik.

Sesuai dengan karakteristik masyarakat informasi, penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik sangat tepat. Di Amerika dan Inggris, teknologi informasi yang diterapkan dalam pelayanan publik memperbaiki kualitas pelayanan dan mengurangi biaya administrasi, relasi, serta interaksi (Indrajit 2006). Dengan diterapkannya

teknologi informasi dalam pelayanan publik, aspirasi masyarakat dapat otomatis tersampaikan tanpa harus melewati birokrasi yang berbelit. Pemerintah dapat mengetahui keluhan masyarakat dengan cepat dan akurat. Selain itu, teknologi informasi membuat solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada menjadi lebih tepat guna karena akses pemerintah kepada aspirasi masyarakat yang mudah. Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga dapat menjadi sebuah peluang untuk pengembangan daerah. Berdasarkan uraian pada pendahuluan, penting untuk mengetahui inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi yang telah diciptakan oleh sektor pelayanan publik di tahun 2020 ini serta kontribusinya terhadap reformasi birokrasi.

## II. METODE

Penelitian dilakukan menggunakan metode analisis data sekunder. Menurut Heaton dalam Andrews (2012), analisis data sekunder adalah strategi penelitian yang memanfaatkan data kualitatif ataupun kuantitatif yang telah ada sebelumnya untuk menemukan serta menganalisis permasalahan baru atau untuk menguji hasil penelitian terdahulu. Peneliti menggunakan data-data yang sudah ada untuk menganalisis permasalahan yang telah diuraikan di atas. Data-data sekunder yang peneliti gunakan adalah data undang-undang, peraturan menteri, dan data hasil penelitian dari jurnal-jurnal yang telah ada sebelumnya.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Inovasi

Inovasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 2020). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (2014), inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Melihat dari kedua definisi tersebut, pada intinya, pengertian inovasi adalah proses kreatif penemuan hal baru yang berbeda. Inovasi dapat memberikan solusi untuk masalah yang sulit terselesaikan.

Pada reformasi birokrasi, inovasi menjadi salah satu bagian penting. Budaya inovasi perlu ditanamkan pada pelaksana reformasi birokrasi karena pemahaman terhadap

kemampuan inovasi serta berfikir kreatif akan sangat membantu dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Reformasi tidak dapat terlepas dari inovasi. Faktor yang dapat mendukung pelaksanaan inovasi, yakni pemimpin yang visioner, kepemimpinan yang terbuka, pemangku kepentingan yang kolaboratif, serta partisipasi masyarakat (Prasetyo et al. 2016).

### 3.2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah (2019) adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terdapat banyak inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Inovasi pelayanan publik adalah salah satu wujud dari semangat dan pemikiran kreatif penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan mereka menjadi lebih baik daripada sebelumnya.

Pemerintah mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) sebagai bentuk dukungan dan dorongan untuk memaksimalkan pelayanan prima kepada publik. Sejak 2014 jumlah inovasi penyelenggara pelayanan publik yang berpartisipasi dalam kompetisi inovasi pelayanan publik meningkat dari tahun ke tahun. Sampai tahun 2019 tercatat 13.214 inovasi pelayanan publik yang terdaftar. Kedua pemenang kompetisi tersebut mendapatkan pengakuan dunia yakni dengan menjadi juara pertama di kompetisi United Nation Public Service Award (UNPSA) tahun 2018 dan 2019.

### 3.3. Reformasi Birokrasi

Unsur terpenting dari reformasi birokrasi adalah birokrasi itu sendiri. Tanpa adanya birokrasi, tidak akan ada istilah reformasi birokrasi. Birokrasi adalah sebuah organisasi yang mempunyai jenjang, sedangkan setiap jenjang tersebut diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk, yang disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya. Setiap kebijakan yang dibuat oleh pejabat yang bersangkutan harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti 2019). Birokrasi memiliki beberapa karakteristik yang

melekat, yakni sentralisasi kekuasaan berada pada pimpinan. Birokrasi memiliki hubungan paternalistic dengan masyarakat. Birokrasi juga memiliki ego sektoral yang sangat tinggi.

Sedangkan reformasi artinya perubahan secara drastis untuk mendukung perbaikan dalam bidang sosial, politik, atau agama di dalam suatu masyarakat atau Negara (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 2020). Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa reformasi jelas tidak terjadi begitu saja. Reformasi dapat terjadi karena adanya penyimpangan dalam masyarakat, atau bisa juga terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan Negara. Selain itu, adanya harapan positif yang ingin diraih oleh masyarakat juga dapat menimbulkan terjadinya reformasi. Reformasi dibuat untuk melakukan perbaikan di segala aspek kehidupan masyarakat sehingga aspek-aspek tersebut menjadi tepat sasaran untuk masa depan.

Reformasi birokrasi adalah proses usaha yang sistematis, terpadu, serta komprehensif yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik / *good governance* (Sedarmayanti 2009). Reformasi birokrasi dilakukan untuk menciptakan birokrasi pemerintahan yang profesional, dengan integritas, kinerja yang baik, bebas dari KKN, mampu melayani publik dengan baik, netral, serta memegang teguh *basic value* dan kode etik aparatur Negara. Visi reformasi birokrasi yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 adalah terwujudnya pemerintahan kelas dunia yang menjadi acuan untuk mewujudkan pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang dapat menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat serta manajemen pemerintahan yang demokratis. Hal tersebut diharapkan mampu menghadapi tantangan di abad ke-21 melalui tata pemerintahan yang baik di masa depan (Pemerintah Republik Indonesia 2010).

Pelaksanaan reformasi birokrasi disertai dengan monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala dan melembaga untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Setelah itu dilakukan koreksi apabila terjadi penyimpangan arah dalam pelaksanaannya. Dalam reformasi birokrasi terdapat penerapan manajemen perubahan, penerapan knowledge management, serta penegakan hukum. Tujuannya adalah agar terjadi proses pembelajaran yang efektif bagi pelaksana serta agar terwujud batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan masing-masing

pihak. Sedangkan misi dari Reformasi Birokrasi itu sendiri adalah sebagai berikut :

1. Membentuk peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik;
2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, *mindset*, dan *cultureset*;
3. Mengembangkan mekanisme control yang efektif;
4. Mengelola sengketa administratif secara efektif dan efisien.

Reformasi Birokrasi dilakukan untuk membentuk pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sasaran lainnya adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Prinsip dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi yakni *outcomes oriented*, terukur, efisien, efektif, realistic, konsisten, sinergi, inovatif, kepatuhan, dan dimonitor. Dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019 disebutkan bahwa keberlanjutan pelaksanaan reformasi birokrasi berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelaksanaan reformasi birokrasi berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional karena dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015 – 2019 terdapat dimensi-dimensi pembangunan yang hanya dapat diwujudkan pelaksanaannya jika didukung dengan reformasi birokrasi dan beberapa aspek lain yang berjalan dengan baik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2016).

#### **3.4. Peran Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi**

Reformasi birokrasi deprogram secara berkala setiap lima tahun mengikuti periodisasi tahapan pembangunan yang diatur oleh Undang-Undang nomor 17 tahun 2007 tentang RPJPN Tahun 2005-2025 yang menetapkan tahapan pembangunan yang meliputi periode RPJMN I (2005-2009), periode RPJMN II (2010-2014), periode III (2015-2019, dan periode RPJMN IV (2020-2024). Sasaran reformasi birokrasi dalam lima tahun pertama difokuskan pada penguatan birokrasi pemerintah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, serta meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Kemudian, lima tahun selanjutnya melanjutkan

upaya yang belum dicapai pada berbagai komponen strategis birokrasi pemerintah di lima tahun pertama. Kapasitas birokrasi ditingkatkan secara terus-menerus untuk menjadikan pemerintahan Indonesia sebagai pemerintahan kelas dunia. Artinya, pelayanan publik dijadikan sebagai salah satu sasaran dalam reformasi birokrasi.

Strategi pelaksanaan reformasi birokrasi dilakukan melalui program-program yang berorientasi pada hasil. Pada tingkat makro, terdapat program peningkatan kualitas pelayanan publik. Sekarang ini reformasi birokrasi masuk pada periode terakhir dari Grand Design Reformasi Birokrasi nasional yang diharapkan dapat menghasilkan birokrasi yang berkelas dunia. Salah satu ciri birokrasi berkelas dunia yakni pelayanan publik yang semakin berkualitas. Indonesia mengarahkan diri pada praktek paradigma *New Public Service* yang ditunjukkan dengan melibatkan pihak lain di luar pemerintah pada kedudukan yang sama, contohnya masyarakat sipil, dunia usaha, dan media massa. Reformasi birokrasi selalu mendesak lembaga dan pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tuntutan masyarakat semakin tinggi, oleh karena itu perubahan *mindset* serta *cultureset* harus terus didorong agar birokrasi dapat menunjukkan kinerjanya.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan agar semua penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk pemakai layanan. Konsep ini biasa disebut dengan pelayanan prima. Terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari pengukuran indeks pelayanan publik sebagai alat evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan. Terdapat 6 aspek pengukuran indeks pelayanan publik yakni pemenuhan kebijakan pelayanan, peningkatan profesionalisme SDM, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), pengelolaan konsultasi dan pengaduan, dan penyelenggaraan inovasi dalam pelayanan publik (Kementerian PANRB 2020). Kementerian PANRB mendorong keikutsertaan masyarakat dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **3.5. Masyarakat Informasi**

Masyarakat informasi merupakan masyarakat yang melakukan kegiatan distribusi, penggunaan, serta pemanfaatan informasi dalam aktivitas sehari-hari mereka secara signifikan (Beniger 1986). Masyarakat informasi lebih dikenal dengan sebutan

masyarakat digital. Mereka menggunakan teknologi yang memiliki kemampuan untuk mengirim, menerima, serta mempertukarkan data digital dengan cepat antartempat tanpa mengenal jarak. Kebutuhan informasi mereka sangat tinggi, baik untuk berinteraksi maupun menunjang pekerjaan, kegiatan sosial, dan aktivitas lain. Masyarakat informasi bergantung pada inovasi teknologi serta mengalami perubahan siklus budaya karena ketersediaan informasi dari berbagai saluran media terutama media sosial (Straubhaar and LaRose 2011).

Dampak teknologi komunikasi menciptakan lingkungan global yang penuh pengetahuan sehingga dapat membantu masyarakat untuk melakukan akses komunikasi dengan manusia lain antardaerah dengan mudah. Masyarakat informasi memiliki kebutuhan informasi yang tinggi serta dibantu oleh media yang berkemampuan mempertukarkan data secara cepat dalam jarak yang jauh untuk mendukung kegiatan masyarakat tersebut. Masyarakat informasi sebagai penyedia sekaligus pemakai informasi yang beragam dan luas ranahnya. Karena itulah, ada hukum yang jelas dan tegas dalam mengatur penggunaan teknologi informasi. Peran teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Kemudahan penggunaan teknologi informasi dapat membantu namun juga dapat memberikan efek ketergantungan.

Contoh kegiatan masyarakat informasi yakni munculnya sistem belajar jarak jauh. Proses belajar dilakukan dengan bantuan teknologi komunikasi. Adanya masyarakat yang bekerja tanpa kantor. Pun di masa pandemic ini juga ada konsep *Work From Home* (WFH). Acara-acara menjadi serba *online*, mulai dari rapat, konferensi, konser, dan seminar. Semuanya dapat terjadi karena adanya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi terus berkembang, media konvensional dikolaborasi dengan media baru mengubah pola konsumsi media dan kehidupan bermasyarakat. Semua orang menggunakan smartphone dan email untuk menunjang bermacam aktivitas sehari-hari mereka. Jaringan komunikasi menawarkan gaya hidup baru, menciptakan pekerjaan baru, serta isu sosial yang baru (Straubhaar and LaRose 2011).

### **3.6. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi**

Salah satu aspek yang digunakan dalam pengukuran indeks evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, yakni pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik, menjadi salah satu

bukti bahwa pemerintah telah mengikuti era masyarakat informasi. Selain itu juga dengan mengadakan KIPP, banyak inovasi pelayanan publik yang muncul, yang menyesuaikan diri dengan era masyarakat informasi. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat pasal yang mengatur bahwa pelayanan publik harus menggunakan sistem yang bisa memberikan kemudahan untuk masyarakat. Sudah jelas bahwa teknologi informasi menjadi bagian penting dalam inovasi pelayanan publik.

Adanya *e-government* (*e-gov*) menjadi salah satu bukti juga bahwa inovasi pelayanan publik telah melibatkan teknologi informasi pada prosesnya. *E-gov* adalah sistem yang sangat mempengaruhi inovasi reformasi birokrasi sekaligus berperan sebagai pendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang semakin bagus dan cepat dalam segala urusan perijinan. *E-gov* mendukung terciptanya inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik serta memungkinkan akses untuk masyarakat terhadap berbagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Sudah banyak ditemukan berbagai macam pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dibentuk oleh lembaga atau pemerintah.

1. *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sumenep. Inovasi dari DPMPSTP Kabupaten Sumenep berikut ini terkait dengan ratusan jenis usaha, mulai dari izin usaha kecil menengah sampai dengan perizinan pada perusahaan besar. DPMPSTP Kabupaten Sumenep telah menyiapkan operator khusus yang ditugaskan untuk melayani masyarakat dalam melakukan pengajuan izin usaha mereka (Tini 2019).
2. Program *Digital School* dan Sistem Informasi Pelayanan Pendidikan Terpadu (SI MANTAP) Dinas Pendidikan Kabupaten Sumenep. Program ini diterapkan pada setiap sekolah, mulai dari jenjang dasar sampai dengan menengah pertama. Siswa SD dan SMP di kabupaten SUMENEP dapat mengakses materi pembelajaran mereka di satu server local yang disediakan oleh dinas pendidikan. Dalam server tersebut telah diinterhasikan semua mata pelajaran Kurikulum 13. Selain itu, ada juga SI MANTAP. SI MANTAP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan serta memberikan pelayanan yang cepat kepada publik. Terdapat beberapa pelayanan dalam SIMANTAP, yakni

- Sistem Informasi Pendaftaran Sekolah (Si Sekolah), Sistem Informasi Mutasi Siswa (Si Siswa), Sistem Informasi Legalisasi Siswa (Si Lisia), Dapodik dan Pusat Informasi Pendidikan (Tini 2019).
3. OSS pada DPMPSTSP Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin (Sicantikku). Karena seluruh ASN dan PTT (Pegawai Tidak tetap) di lingkungan pemerintah kabupaten Musi Banyuasin melakukan Work From Home, pemkab membuat sistem digitalisasi pelayanan publik agar pemerintah tetap dapat melayani masyarakat. DPMPSTSP pemkab Musi Banyuasin memberikan pelayanan online melalui website <http://sicantikku.layanan.go.id> serta melalui alamat email DPMPSTSP yakni [dpmptspmuba@gmail.com](mailto:dpmptspmuba@gmail.com). Pemkab Musi Banyuasin meminimalkan pelayanan tatap muka namun mengoptimalkan pelayanan online. sedangkan untuk regulasinya diatur oleh kepala perangkat daerah. Pelayanan prima tetap diberikan untuk masyarakat sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku (Apriyadi 2020).
  4. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Pemerintah provinsi Kepulauan Riau mengembangkan aplikasi yang disebut dengan SIMANJA (Sistem Informasi Manajemen Kerja). Aplikasi ini digunakan untuk menghitung tunjangan kinerja PNS pada pemprov Kepulauan Riau (Kepri). PNS Kepri diwajibkan untuk mengupload pekerjaan sehari-hari mereka ke SIMANJA. SIMANJA terintegrasi dengan SILAT. SILAT adalah Sistem Informasi Layanan Aparatur Terpadu dan Aplikasi E-Disiplin yang dibuat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) pemprov Kepri. SILAT digunakan sebagai sarana transformasi layanan kepegawaian sedangkan E-Disiplin digunakan untuk mengetahui kehadiran pegawai di pemprov Kepri. Kantor Dinas Kominfo provinsi Kepri meluncurkan Kepri Integrated Information System (KIIS). KIIS ini mengintegrasikan penyajian informasi dan pelaporan terhadap pengelolaan pemprov Kepri dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Selain KIIS, ada juga KSP (Kepri Smart Province), yakni aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan data seputar Kepri secara lebih mudah dengan melalui akses internet. KSP merupakan bentuk komitmen pemprov Kepri dalam menjalankan fungsi pelayanan publik di era masyarakat informasi (Hendrayady 2020).
  5. Pelayanan Publik pada pelayanan Kesehatan oleh unite penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan. BPJS kesehatan sudah lama menerapkan pelayanan secara online, namun di masa pandemic ini BPJS memberikan inovasi pada pelayanannya untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19. BPJS membuat sistem informasi yang disebut dengan CHIKA dan Pandawa. CHIKA adalah kependekan dari Chat Assistant JKN. Pelayanan pemberian informasi melalui bot chat atau virtual assistant. Sedangkan Pandawa adalah layanan whatsapp JKN yang beroperasi setiap Senin sampai Jumat pukul 08.00-15.00. Selain layanan informasi seputar JKN, ada juga sistem telemedicine, yakni konsultasi terkait kondisi kesehatan masyarakat. Pada telemedicine ini masyarakat dapat bertanya kepada tenaga kesehatan, kemudian tenaga kesehatan tersebut mendiagnosis, mengevaluasi, dan memberikan saran obat untuk pasien yang dilakukan secara online melalui berbagai macam aplikasi (Andayu 2020).
  6. Pengajuan permohonan pendaftaran secara online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Dukcapil menyediakan jadwal antrian online untuk mengumpulkan berkas fisik. Hal tersebut dilakukan agar antrian tidak menumpuk sehingga memperbesar kemungkinan tertular Covid-19. Sayangnya, berkas yang dikumpulkan masih harus dalam bentuk fisik. Akan lebih efisien jika yang dikumpulkan sudah bisa berkas online sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dukcapil setempat. Dengan begitu penularan virus bisa sangat diminimalkan.
  7. Si Juwita dan Supertajam oleh Kemendagri. Si Juwita dan Supertajam merupakan dua sistem informasi yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri. Si Juwita adalah program integrasi data kependudukan untuk bermacam keperluan, seperti pembuatan paspor, NPWP, SIM, sertifikat tanah, asuransi, rekening bank, dll. Ditjen Dukcapil bekerjasama dengan lebih dari 1200 lembaga, baik pemerintah maupun non-pemerintah yang memanfaatkan data kependudukan. Sedangkan Supertajam adalah program yang dapat membantu

masyarakat untuk mengurus akta kelahiran (Yamin 2019). Sesuai dengan Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 bahwa tata cara pencatatan kelahiran dipermudah.

8. Sistem Informasi Deteksi Dini Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan berbasis web (SIPONGI) Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. SIPONGI dikembangkan oleh Ditjen Pengendalian Perubahan Iklim KLHK yang menjadi referensi utama informasi Kebakaran Hutan dan Lahan. SIPONGI menjadi dasar deteksi dini pada titik panas yang paling valid untuk masyarakat. Namun, masih perlu adanya sosialisasi dan edukasi untuk masyarakat terkait pemanfaatan SIPONGI ini karena masyarakat sering salah mengartikan firespot dengan titik panas. Data SIPONGI disesuaikan setiap 30 menit sehingga data yang dihasilkan aktual. SIPONGI memiliki dual interface, yakni internal interface dan public interface. Internal interface untuk akses bagian internal sedangkan public interface untuk akses yang ditampilkan pada publik yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat (Kepala Biro Hubungan Masyarakat KLHK 2020).

Masih banyak inovasi-inovasi pelayanan publik lain yang berbasis teknologi informasi. Terlebih lagi dengan didukung KIPP yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. KIPP diselenggarakan di tahun 2019. Sebanyak 3156 inovasi yang masuk pada sistem informasi Pelayanan Publik yang diajukan oleh 331 instansi pemerintah. Setelah dilakukan seleksi, tim panel independen memilih Top 99 Inovasi Pelayanan Publik lalu diseleksi lagi menjadi Top 45 Inovasi Pelayanan Publik. Sebagian besar pemenang Top 45 Inovasi Pelayanan Publik adalah inovasi yang berbasis teknologi informasi. Hal ini menjadi bukti bahwa pemerintah sudah mulai menyesuaikan diri dengan era masyarakat informasi yang semakin berkembang.

#### IV. KESIMPULAN

Banyak inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang telah dibuat sesuai dengan era masyarakat informasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini, Contohnya adalah pada JKN. JKN mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan era masyarakat informasi di kala pandemic. Perbedaan kondisi dan arah pengembangan

sistem yang berbeda-beda menyebabkan sulitnya melakukan penyeragaman penggunaan sistem informasi pada tiap inovasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan asas prioritas pada reformasi birokrasi, yakni pengembangan atau program reformasi birokrasi disesuaikan dengan karakteristik sumber daya yang dihadapi.

Salah satu faktor pendukung pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi adalah budaya kerja yang maksimal. Berawal dari komitmen yang tinggi dari pihak manajemen sampai dengan transparansi. Sedangkan untuk hambatan yang sering dialami adalah komitmen kebijakan dari para pelaksana. Pemanfaatan teknologi informasi berkontribusi terhadap reformasi birokrasi, yakni dalam hal kecepatan pelayanan publik, kepastian waktu, transparansi, dan keadilan. *Impactnya* adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan merubah citra birokrasi di Indonesia yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah dan cepat. Terlebih jika biaya dapat dipangkas sehingga menimbulkan kesan murah dan berkualitas. Hal ini sesuai dengan arah reformasi birokrasi menuju birokrasi yang berkelas dunia.

Namun, harus ada komitmen agar pelayanan publik semakin berkualitas. Pemerintah harus terus mengembangkan diri dan memahami kebutuhan masyarakat dan mengakui jika memang terjadi kesalahan dalam proses pelayanan publik dan menciptakan solusi untuk hal tersebut. Pemerintah harus terus mendorong instansinya agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat serta merubah paradigma sendiri karena masih banyak pemerintah daerah yang mengidentikkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dengan sekedar membuat situs website pemda saja.

#### REFERENSI

- Andayu, Nessa Putri. 2020. "Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi." Ombudsman Republik Indonesia. 2020.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi>.
- Andrews, Lorraine. 2012. "Classic Grounded Theory to Analyze Secondary Data : Reality and Reflections." *The Grounded Theory Review* 11 (1).
- Apriyadi. 2020. "Digitalisasi Layanan Publik Di Tengah Pandemi Covid-19." Opini Lentara Pendidikan. 2020.

- <http://www.lenterapendidikan.com/berita/oto/view/digitalisasi-layanan-publik-di-tengah-pandemi-covid-19.html>.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2020. "Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring." 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inovasi>.
- Beniger, James R. 1986. *The Control Revolution : Technological and Origins of the Information Society*. Cambridge: Harvard University.
- MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA, DAN REFORMASI BIROKRASI. 2020. *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2020 TENTANG ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI 2020-2024*.
- Hendrayady, Agus. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0." *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4 (2): 227–38. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1900>.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. "Electronic Government; Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi." *Aptikom Jakarta*.
- Kementerian PANRB. 2020. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024." *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2016. "Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019." *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI*.
- Kementerian Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2009. "Reformasi Birokrasi." Web Page. 2009. <http://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan>.
- . 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Kepala Biro Hubungan Masyarakat KLHK. 2020. "SIPONGI Jadi Rujukan Utama Informasi Karhutla Di Indonesia." PPID Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan. 2020. [http://ppid.menlhk.go.id/siaran\\_pers/browse/2622](http://ppid.menlhk.go.id/siaran_pers/browse/2622).
- Menpan RB. 2019. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik. Menpan RB*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2010. "Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025." *Peraturan Presiden Republik Indonesia*. <http://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/5/4/1871.bpkp>.
- Prasetyo, P, K Wicaksono, T Herwanto, G Mulyadi, and R Malik. 2016. "Proses Dan Implikasi Innovative Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukalaksana Kecamatan Samarang Kabupaten Garut." Bandung. Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- . 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Edited by Dinah Sumayyah. Revisi. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Straubhaar, J, and R LaRose. 2011. *Media Now, Understanding Media, Culture and Technology*. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Tini, Dwi Listia Rika. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kabupaten Sumenep." In *Seminar Nasional Optimalisasi Sumber Daya Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*.
- Yamin, Mohammad. 2019. "Si Juwita Dan Supertajam Kemendagri Raih Top 99 Inovasi Pelayanan Publik." *Sindo News Online*, 2019. <https://nasional.sindonews.com/berita/1421670/15/si-juwita-dan-supertajam-kemendagri-raih-top-99-inovasi-pelayanan-publik>.