

## Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan

Muhammad Iqbal<sup>1</sup>, Tony Mirza<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara STIA&Pemerintahan Annisa Dwi Salfarizi

### Abstrak

Pemerintah di Indonesia saat ini sedang mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat terkhusus sektor kependudukan secara efektif dan efisien, perubahan dari tradisional government menjadi *e-government* (electronic government) adalah langkah awal bagi pemerintah merombak keseluruhan sistem pelayanan berbasis *paper-based* ke *paper-less*. Studi ini dibuat untuk menggambarkan perspektif dari masyarakat tentang program digitalisasi yang sangat membantu dan mempermudah mereka dalam mengakses layanan publik, terutama masyarakat yang tinggal di pelosok daerah yang jauh dari perkotaan, serta memberikan saran kepada pemerintah untuk mendukung penuh program digitalisasi bisa terlaksana dan berjalan seiring waktu dan zaman yang semakin terus berkembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) program digitalisasi pelayanan publik dalam sektor kependudukan adalah hal yang sangat dibutuhkan masyarakat khususnya memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dari unsur-unsur gratifikasi dan pungli, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tinggal di pelosok daerah untuk mengakses pelayanan publik dengan lebih cepat tanpa memikirkan ongkos transportasi yang memang menjadi kendala masyarakat desa. (2) teknologi juga meningkatkan layanan publik, menjadikannya lebih tepat guna, efektif, dan relevan. Karena itu, layanan publik menjadi lebih terjangkau dan responsif. Saran dari adanya penelitian ini adalah diharapkan pemerintah juga melakukan digitalisasi di semua sektor pelayanan publik lainnya di Indonesia, memberdayakan generasi muda untuk membantu memajukan transformasi era digital, serta mengawasi program digitalisasi yang telah ada agar tetap transparansi dan bebas dari unsur-unsur gratifikasi dan pungli.

### Kata kunci:

digitalisasi; e-government; pelayanan publik

### Pendahuluan

Pemerintah di Indonesia saat ini sedang mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat terkhusus sektor kependudukan secara efektif dan efisien, perubahan dari tradisional government menjadi *e-government* (electronic government) adalah langkah awal bagi pemerintah merombak keseluruhan sistem pelayanan berbasis *paper-based* ke *paper-less*. Digitalisasi yang telah masuk ke kehidupan sehari-hari juga banyak di manfaatkan oleh sektor swasta untuk mendapatkan keuntungan saat ini dengan mempermudah memberikan pelayanan yang bisa kita lihat di berbagai aplikasi mulai dari pengantar makanan, ojek, pesan antar barang dan jasa juga telah banyak memanfaatkan kemajuan teknologi. Manusia sebagai

pengguna pasti ingin sesuatu yang mempermudah segala kegiatan, semua hal di coba untuk mengefisienkan waktu dan tenaga.

Perkembangan teknologi juga berdampak langsung kepada kegiatan administrasi kantor di lembaga pemerintahan, Karena teknologi selalu berubah dan bahkan revolusioner, kantor harus terus beradaptasi dan menggunakannya. (Suraja, 2018). Definisi Hidayaningrat tentang pelayanan publik dikutip oleh Suwondo. Paradigma pelayanan publik sedang berubah, dengan menempatkan lebih banyak fokus pada manajemen yang berfokus pada pelanggan (pemerintah yang digerakkan oleh kebutuhan warganya), yang sejalan dengan evolusi administrasi negara untuk mencapai pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi. Tindakan memberikan kenyamanan dan layanan kepada masyarakat dalam rangka membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya demi efektivitas, efisiensi, dan pemangkasan biaya (Suwondo, 2001).

Pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima karena tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan harus bisa secara cepat, efektif dan efisien. Seorang birokrasi harus memiliki jiwa melayani dengan cara kerja yang lebih fleksibel dan berorientasi dialogis serta cara kerja yang lebih pragmatis dan realistis, yang Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) UndangUndang 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 sekurangkurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Dengan menerapkan e-government, mempromosikan keterampilan digital karyawan, dan menggabungkan teknologi ke dalam prosedur pengambilan keputusan, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital mereka. Pengisian data masyarakat menggunakan juga bisa di permudah dengan penggunaan aplikasi. Keuntungan menggunakan aplikasi adalah lebih mudah diakses, hemat waktu, lebih aman untuk dioperasikan, dan meminimalkan terjadinya blackmail (pembayaran ilegal). misal melayani dalam pembuatan identitas diri (akte, kk, dan ktp), mutasi data, dan kependudukan luar (imigran) secara digital.

Teknologi dapat memainkan peran penting dalam memperbaiki proses administrasi, komunikasi, dan pengiriman layanan kepada masyarakat. Mulai dari proses digitalisasi proses administrasi, Menciptakan portal pelayanan publik yang terpusat dan mudah digunakan dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan dan informasi. pengembangan aplikasi mobile yang user-friendly dan implementasi sistem e-government, digitalisasi adalah proses memasukkan sesuatu

ke dalam bentuk digital (Heiskala dkk, 2016). Keuntungan dari media digital e-government, antara lain:

1. Efektivitas dan efisiensi pengeluaran dan operasi administrasi
2. Memberikan akses kepada semua departemen dan non-departemen terhadap layanan dan jaringan komunikasi untuk konsolidasi dan sosialisasi di semua tingkatan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.
3. Mengembangkan kapasitas untuk menanggapi pertanyaan, saran, pertanyaan, dan keluhan atas layanan publik.
4. Mengedepankan komunikasi, ambisi, akomodasi, sosialisasi, dan informasi sebagai salah satu teknik hubungan masyarakat (humas) pemerintah.
5. Media konsolidasi (pemersatu), partisipasi, dan pelibatan yang memungkinkan masyarakat untuk secara terbuka dan tanpa rasa takut menyampaikan pendapatnya (Davis, 2003).

## **Metode**

Pendekatan penelitian ini mengacu pada analisis dan sintesis informasi dari berbagai sumber kepustakaan yang relevan dengan topik penelitian. Penyelesaian untuk masalah menggunakan studi kepustakaan atau literatur review yang di dasarkan oleh bahan primer dan skunder yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia sebagai bahan dasar, bahan sekunder terdiri dari buku, surat kabar, jurnal, dokumen dan internet/website yang berisi topik yang relevan/terkait dan menitikberatkan pada meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan untuk menawarkan fasilitas dan layanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut: Pelayanan publik adalah pelayanan yang: a) berkaitan dengan kegiatan yang menawarkan jasa kepada anggota masyarakat sesuai dengan hak-haknya; b) merupakan barang dan jasa yang penting; c) mengikuti prinsip-prinsip efektifitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pelaksanaannya (Siagian, 1992). Pejabat, staf, pekerja, dan semua orang yang terlibat dalam organisasi semuanya menjalankan tugas-tugas ini manajer bertanggung jawab untuk melakukan layanan atau kegiatan publik (Aziz et al., 2015).

Pada UU Nomor 25 Tahun 2009 telah memberikan kepastian hukum terhadap hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, sehingga sangat jelas terlihat komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pembina dan penanggung jawab diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Badan pengawas terdiri dari direktur lembaga negara, direktur kementerian, direktur lembaga negara di luar kementerian, direktur komisi negara atau organisasi lain yang memiliki fungsi serupa, dan direktur lembaga lainnya (Abdullah, 2020; Nugroho, 2011).

### **Teknologi Digital**

Kolaborasi online, jam kerja yang fleksibel, dan pekerjaan jarak jauh dimungkinkan oleh teknologi digital. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menciptakan budaya kerja yang inklusif dan memungkinkan karyawan untuk bekerja dari tempat yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Teknologi digital seperti email, pesan instan, dan platform kolaborasi online memudahkan komunikasi antar karyawan yang berbeda lokasi atau departemen. Ini memungkinkan kolaborasi yang lebih efisien, pertukaran ide yang cepat, dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Produk (atau layanan) baru yang menyertakan elemen digital, perangkat lunak, atau materi media yang menawarkan fungsionalitas atau nilai unik kepada pelanggan disebut sebagai "artefak digital." Istilah "platform digital" mengacu pada platform berbasis perangkat lunak yang dibuat dari basis kode yang dapat diperluas dari sistem berbasis perangkat lunak yang menawarkan fungsionalitas mendasar yang dimiliki oleh modul dan antarmuka tempat mereka beroperasi. Alat dan sistem teknologi digital yang memungkinkan komunikasi, kolaborasi, dan/atau kemampuan komputasi disebut sebagai infrastruktur digital.

Transformasi digital adalah sebuah proses Perubahan prosedur, proses dan model bisnis untuk digunakan sama sekali perkembangan teknologi (Fitriasari, 2020; Panourgies, 2015). Transformasi digital di pemerintahan merujuk pada proses adopsi dan penerapan teknologi digital dalam berbagai aspek pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan menawarkan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Contoh yang berguna adalah penggunaan aplikasi atau sistem menganalisis data. Tujuannya adalah untuk mengembangkan perspektif baru yang dapat membantu pengembangan produk dan pembuatan strategi layanan pelanggan (Crawford et al., 2020; suma Vally & Hema Divya, 2018).

Efisiensi Pelayanan Publik di Sektor Kependudukan dengan Tekhnologi Aplikasi  
DUKCAPIL SMART ONLINE



Penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik dan interaksi kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, diharapkan dapat mempermudah dan menjadikan pelayanan menjadi lebih baik, peningkatan interaksi pemerintah-bisnis-industri. Melalui aplikasi yang tersedia di playstore dan appstore yaitu DUKCAPIL SMART ONLINE masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan tersebut baik dalam hal membuat data baru, mutasi data, dan pembaharuan data lama (ktp, e-ktp, akte kelahiran) tanpa perlu datang langsung kesana.

Tugas-tugas administratif yang berulang dan memakan waktu dapat diotomatisasi dengan menggunakan teknologi. Waktu yang diperlukan untuk proses seperti verifikasi dokumen, pengarsipan, dan pemrosesan data, misalnya, dapat dikurangi dengan penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik, alat bantu pemrosesan otomatis, dan alat bantu kecerdasan buatan. Meningkatkan efisiensi manajemen dan administrasi pemerintahan sekaligus meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui ketersediaan informasi. Entitas pemerintah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan/atau di antara keuntungan lainnya, pengurangan korupsi. untuk meningkatkan kenyamanan, meningkatkan penjualan, dan/atau mengurangi biaya.

Dalam rangka Pembangunan daerah dapat menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pemerintah daerah, seperti situs web pemerintah atau pemerintahan elektronik (e-government), untuk mewujudkan demokratisasi, transparansi, partisipasi, evaluasi, kontrol, dan interaksi publik. Selain itu, dapat digunakan sebagai platform digital untuk komunikasi, transmisi, dan sosialisasi informasi serta keterbukaan dan akuntabilitas publik. Dalam pemanfaatan teknologi seperti pembuatan aplikasi seluler khusus pemerintah dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat umum dalam menggunakan perangkat seluler untuk mengakses informasi dan layanan publik. Aplikasi-aplikasi ini dapat menawarkan fitur-fitur seperti laporan masalah, pengaduan, pengecekan status aplikasi, atau pemberitahuan penting. Aplikasi seluler mengurangi kebutuhan warga untuk datang ke kantor pemerintah dengan memungkinkan interaksi secara real-time dengan pemerintah.

Salah satu manfaat e-government adalah bahwa tugas-tugas yang sering kali diselesaikan di atas kertas sekarang ditangani oleh sistem elektronik dan lebih sedikit pekerja, yang menurunkan biaya operasional. Berbasis layanan juga meningkatkan layanan publik, menjadikannya lebih tepat guna, efektif, dan relevan. Karena itu, layanan publik menjadi lebih terjangkau dan responsif. E-government menyederhanakan prosedur dan memfasilitasi akses warga negara dan lembaga sektor publik ke program dan layanan informasi pemerintah. Tanpa harus mengunjungi kantor dan lembaga pemerintah secara fisik, warga negara dapat berkomunikasi dengan pemerintah kapan saja dan dari mana saja yang mereka inginkan. Prosedur untuk layanan publik pada umumnya berlarut-larut, memakan waktu, dan tidak jelas. Warga negara dan bisnis sering menghabiskan banyak waktu untuk layanan sederhana (bepergian untuk mendapatkan layanan, bahkan mengantri dan menunggu layanan), yang meningkatkan biaya dan menyebabkan ketidakpuasan, sehingga memunculkan inisiatif e-government. Hal ini mendorong layanan pemerintah secara online, yang mengurangi birokrasi, menawarkan aksesibilitas setiap saat, transaksi yang cepat dan nyaman, dan jelas meningkatkan kualitas layanan dalam hal waktu, konten, dan aksesibilitas.

## **Kesimpulan**

Pemerintah dan institusi publik kini dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, harga yang lebih terjangkau dan terbuka untuk seluruh masyarakat berkat berbagai kemajuan teknologi seperti sistem informasi, aplikasi seluler, dan platform digital. Layanan publik menjadi lebih mudah tersedia berkat teknologi, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi suatu tempat secara fisik untuk mendapatkan layanan publik berkat platform digital dan aplikasi mobile. Hal ini menghilangkan hambatan akses untuk penduduk di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik serta menghemat waktu dan biaya. Masyarakat kini dapat memperoleh informasi yang lebih akurat, terkini, dan menyeluruh dari pemerintah berkat teknologi. Masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai layanan publik di sektor kependudukan melalui portal web, media sosial, dan saluran komunikasi elektronik lainnya. Hal ini berkontribusi pada peningkatan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan peningkatan keterbukaan. Di era digital, teknologi membuat komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah menjadi lebih mudah.

Masyarakat dapat memberikan pendapat, menyampaikan keluhan, dan ikut serta dalam pengambilan keputusan melalui platform media sosial, jajak pendapat daring, atau forum diskusi. Hal ini meningkatkan akuntabilitas dan meningkatkan standar layanan publik sekaligus memperkuat ikatan antara masyarakat dan pemerintah. Penggunaan sumber daya dalam

penyediaan layanan publik juga dapat dioptimalkan oleh pemerintah melalui penerapan teknologi.

### Daftar Pustaka

- Abd Aziz, M. A., Ab Rahman, H., Alam, M. M., & Said, J. (2015). Enhancement of the accountability of public sectors through integrity system, internal control system and leadership practices: A review study. *Journal Procedia Economics and Finance* Volume 28, 2015, hal163-169.
- Suraja, Y. (2018). Pengembangan Karier Profesional Kantor. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 3(1), 40-50.
- Suwondo. (2001). Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi. Jakarta, Bumi Aksara.
- Abd Aziz, M. A., Ab Rahman, H., Alam, M. M., & Said, J. (2015). Enhancement of the accountability of public sectors through integrity system, internal control system and leadership practices: A review study. *Journal Procedia Economics and Finance* Volume 28, 2015, hal163-169.
- Siagian, S. P. (1985). *Organisasi kepemimpinan dan perilaku administrasi*. Gunung Agung, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sawitri, N. N., Oswari, T., & Hastuti, E. (2017). Analysis of WebQual usefulness information quality and interaction service in cultural sites online. *International Journal of Economic Research*, 14(6), 191-199.
- Nugroho, Y. (2011). Opening the black box: The adoption of innovations in the voluntary sector—The case of Indonesian civil society organisations. *Research Policy*, 40(5), 761-777.
- Sawitri, N. N., & Febrian, E. (2018). Determinants of demand for Islamic banking services: A survey on moslem public servants in Indonesia. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 21(Special Issue 2), 65-73.
- Vally, K. S., & Divya, K. H. (2018). A study on digital payments and demonetization in India: Prospects and challenges. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 10(8 Special Issue), 384-390.