**UTS**

**MANAJEMEN STRATEGIS SEKTOR PUBLIK**

**INOVASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK**

**Disusun oleh**

**Inez Cahya Dimar**

**2156041041**

**Reg M**

**PENDAHULUAN**

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 mendefinisikan inovasi sebagai setiap jenis perubahan pada operasi pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerjanya. Istilah "digitalisasi" digunakan oleh Crawford et al (2020) dan Johannessen & Olsen (2010) untuk menciptakan budaya digital dan meningkatkan pendapatan, bisnis, dan budaya. Berdasarkan penjelasan di atas, inovasi digitalisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah semua jenis perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pemerintahan daerah. Perubahan-perubahan ini dilakukan dengan memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan data digital dan teknologi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, inovasi digital dapat datang dalam tiga bentuk: digitalisasi pelayanan publik, digitalisasi tata kelola pemerintahan, dan digitalisasi bentuk lainnya yang terkait dengan tugas pemerintah daerah.

Tuntutan pelayanan publik pemerintah Indonesia semakin meningkat saat ini. Reformasi pelayanan publik menjadi agenda penting dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia, khususnya pemerintah daerah, untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik yang cepat dan inovatif dengan mengintegrasikan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi (Martiawan, 2019). Setiap orang harus selalu memiliki inovasi untuk mengimbangi perkembangan zaman karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang kian pesat. Jaringan komunikasi yang lebih fleksibel mulai digunakan oleh segala jenis kegiatan saat dunia tengah memasuki era digitalisasi (Zutiasari et al., 2020).

Inovasi yang dibuat dan dikembangkan oleh daerah bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan investasi dengan menghilangkan segala hambatan birokrasi yang menghambat investasi mulai dari pusat hingga daerah. Filosofi inovasi ini bertujuan untuk mengurangi biaya, mengurangi jalur birokrasi yang panjang, dan mengurangi waktu. Semua ini dilakukan dengan motto lebih cekap Kementerian Dalam Negeri membantu pemerintah daerah untuk berinovasi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan membangun dan mengawasi mereka. Pemerintah Pusat menilai inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan memberikan penghargaan kepada mereka yang berhasil melakukannya. Kementerian Dalam Negeri, melalui Badan Penelitian dan Pengembangan, memberikan pembinaan inovasi kepada pemerintah daerah. Program ini mendorong pemerintah daerah untuk berinovasi sesuai dengan peringkatnya dalam indeks inovasi daerah.

**PEMBAHASAN**

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMPI) dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sama-sama mengadopsi standar SNI/ISO 270001:2013 sebagai acuan dalam Pengembangan SPBE dan implementasi strategi Pemerintahan Digital untuk seluruh instansi pemerintah dan Pemerintahan Digital di Indonesia.

Mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan salah satu cara untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien (SPBE). SPBE merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan dimana pelayanan publik diselenggarakan oleh suatu pemerintahan dan penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu dengan menggunakan ICT. Indonesia sudah mulai menggunakan SPBE saat ini. Mewujudkan cepat tanggapnya pemerintah terhadap masyarakat menjadi tujuan pelaksanaannya, khususnya dalam bidang ketatanegaraan. Pemanfaatan Sistem berbasis elektronik merupakan kebutuhan untuk memungkinkan pemerintahan terbuka. Penerapan sistem elektronik Jika beruntung, akan menawarkan sesuatu yang nyata dan mudah diperoleh melalui media. khususnya bagi mereka yang tertarik mempelajari evolusi sistem politik Indonesia, mengingat masyarakat Indonesia saat ini memiliki akses tak terbatas terhadap Internet. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan pemerintah bersikap responsif, yaitu mampu bertindak cepat tanpa memerlukan prosedur yang berlarut-larut.

Sejumlah prinsip panduan mendasar bagi pertumbuhan e-Government dapat diidentifikasi dengan melihat alasan di balik kebijakan yang mendukung pengembangan pemerintahan digital sebagai berikut ini :

1. Menyelenggarakan berbagai segi kehidupan bernegara dan berbangsa, hal ini berkaitan dengan perubahan lingkungan sosial di seluruh dunia akibat media elektronik yang bergerak menuju era informasi. Untuk menghilangkan kesalahpahaman antara elemen kehidupan berbangsa dan bernegara yang dapat menyimpulkan bahwa Indonesia berada pada posisi yang salah, pemerintah harus mampu memberikan layanan informasi yang memadai, komprehensif, dan regulasi yang tepat kepada masyarakat.
2. Masyarakat hendaknya mengajukan tuntutan yang realistis, tidak kaku, dan mudah dicapai terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hal ini akan memungkinkan keinginan masyarakat didengar dan dikomunikasikan kepada pemerintah.
3. Memperkuat hubungan antara sektor publik dan swasta untuk mendorong kemitraan publik-swasta yang terbuka dan transparan dengan dunia usaha.
4. Memanfaatkan kemajuan TIK untuk meningkatkan keterampilan dan manajemen organisasi pemerintah.

Pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memasukkan tata kelola internal dalam pelaksanaan fungsi pengelolaan dan pengelolaan aspek pengelolaan dikenal dengan istilah inovasi digital dalam tata kelola pemerintahan. Inovasi pemanfaatan teknologi digital untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk proses penyelenggaraan barang dan jasa publik serta jenis dan bentuk pelayanan tersebut, dikenal dengan istilah inovasi digital dalam pelayanan publik pemerintah. Segala jenis inovasi adopsi/modernisasi teknologi digital dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah sesuai dengan urusan pemerintahan dan daerah lain yang berbasis digital.

Pemanfaatan teknologi digital untuk memodernisasi pelayanan publik dapat memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk melayani masyarakat dengan lebih baik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi masyarakat dalam penciptaan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi digital dalam pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah merupakan upaya modernisasi pelayanan publik.

Mengembangkan dan menghasilkan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan digitalisasi pelayanan publik, serta inovasi daerah lainnya dalam rangka pemenuhan urusan pemerintahan yang berada dalam wilayah hukum daerah, termasuk namun tidak terbatas pada:

1. memastikan teknologi digital digunakan dalam seluruh fungsi pemerintahan, termasuk langkah-langkah untuk meningkatkan keterlibatan dan kerja sama masyarakat dalam layanan pemerintah;
2. penerapan standar keamanan informasi dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik, tata kelola untuk menjamin terselenggaranya inovasi pelayanan publik, tata kelola yang kuat dan terpercaya;
3. menyusun dan melaksanakan strategi pengembangan inovasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan secara berkelanjutan untuk meningkatkan daya saing negara;
4. merancang kerangka kerja organisasi dan tata kelola yang dapat mengkoordinasikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik, pengelolaan tata kelola pemerintahan pada seluruh tingkat pemerintahan;
5. menyusun dan melaksanakan strategi pengembangan inovasi dan tata kelola pelayanan publik sebagai landasan dalam melakukan investasi.

Keterlibatan masyarakat Inovasi digital diartikan sebagai inovasi dalam adopsi dan modernisasi teknologi digital dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mencakup inovasi dalam proses penyelenggaraan barang dan jasa publik serta jenis dan bentuk barang dan jasa publik yang ditawarkan langsung kepada masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan perizinan.

**Contoh inovasi digitalisasi pada pelayanan publik :**

* **Daring Adminduk ( Administrasi Kependudukan )**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memperkenalkan Administrasi Kependudukan Online, sebuah inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis internet yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan nyaman. Pada awal tahun 2017, embrio pelayanan mulai memanfaatkan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) untuk memproses akta kelahiran, akta kematian, dan perpindahan penduduk. Hal ini menandai munculnya inovasi adminduk online. Melalui aplikasi SIPAK online yang dapat diakses di www.kependungan.jogjakota.go.id, pelamar melakukan registrasi sistem Adminduk online, mengunggah dokumen persyaratan, dan menunggu pemberitahuan petugas sebelum dokumen diambil di Dindukcapil.

Sebagai bagian dari pengembangan akses media yang lebih luas, Adminduk juga akan tersedia secara online mulai tahun 2018 dan dapat dilihat melalui Jogja Smart Service (JSS). Selain itu, pada tahun 2019, Admin dapat diakses secara online menggunakan WhatsApp untuk mengakses halaman pendaftaran. Sejak berlakunya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Pendaftaran Kependudukan Online, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online tanpa harus datang ke Dindukcapil untuk mengambil dokumen Adminduk. Sebaliknya, dokumen pendaftaran elektronik dikirim langsung ke email pemohon dan dapat dicetak sendiri. agar layanan dan dokumen dapat diakses dari lokasi manapun manapun tanpa harus mengunjungi Dindukcapil atau berbicara dengan petugas.

**Kelebihan inovasi ini adalah:**

* Memangkas birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan;
* Memudahkan masyarakat mengajukan permohonan dan menerima dokumen hasil layanan;
* Meningkatkan tertib adminduk;
* Layanan secara digital.

**Mekanisme layanan:**

* Masyarakat mengajukan melalui Jogja smart service (JSS) atau layanan Whatsapp;
* Setelah direspon petugas akan diberikan token loket layanan;
* Masyarakat mengupload berkas permohonan;
* Petugas memproses permohonan sampai terselesaikannya legalitas digital (tanda tangan

elektronik);

* Masyarakat menerima dokumen bentuk fle pdf melalui email.

**Tujuan Inovas ini untuk:**

* Terwujudnya percepatan proses layanan adminduk;
* Terwujudnya layanan adminduk go digital;
* Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas layanan adminduk.

**Manfaat yang diperoleh dari inovasi ini adalah:**

* Bagi pemohon: kemudahan dan kecepatan mendapatkan dokumen adminduk secara mandiri;
* Bagi Dindukcapil: kemudahan dan kecepatan penyelesaian layanan;
* Tercapainya tertib adminduk.

**Hasil**

Layanan Daring Administrasi Kependudukan didapatkan secara mandiri mulai permohonan sampai pencetakan dokumen dari manapun masyarakat yang ingin mengajukan akta kelahiran, akta kematian, atau perpindahan penduduk.

Digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang prima dan berkualitas. Dengan begitu, jika individu merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah akan meningkat. Oleh karena itu, karena hal ini mempengaruhi kepercayaan masyarakat, maka kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah menjadi hal yang sangat penting.

**KESIMPULAN**

Inovasi digitalisasi dalam penelitian ini adalah jenis perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi yang dibuat dan dikembangkan oleh daerah bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan investasi dengan menghilangkan segala hambatan birokrasi yang menghambat investasi mulai dari pusat hingga daerah. Filosofi inovasi ini bertujuan untuk mengurangi biaya, mengurangi jalur birokrasi yang panjang, dan mengurangi waktu. Semua ini dilakukan dengan motto lebih cekap Kementerian Dalam Negeri membantu pemerintah daerah untuk berinovasi dan meningkatkan kesejahteraan dengan membangun dan mengawasi masyarakat. Mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan salah satu cara untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien (SPBE).

Pemanfaatan teknologi digital untuk memodernisasi pelayanan publik dapat memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk melayani masyarakat dengan lebih baik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi masyarakat dalam penciptaan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Keterlibatan masyarakat Inovasi digital diartikan sebagai inovasi dalam adopsi dan modernisasi teknologi digital dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mencakup inovasi dalam proses penyelenggaraan barang dan jasa publik serta jenis dan bentuk barang dan jasa publik yang ditawarkan langsung kepada masyarakat, sebagai contoh layanan Daring Adminduk ( Administrasi Kependudukan ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memperkenalkan Administrasi Kependudukan Online, sebuah inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis internet yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memproses akta kelahiran, akta kematian, dan perpindahan penduduk.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, Wirman Syafri. (2022). *Inovasi Pelayanan pada*

*Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya Offset: Bandung.

Jerry Walo, Awan Yanuarko, Asrori, dkk. (2021). *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik,*

*Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Bina Praja Press: Jakarta.

Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan*

*Daerah*. Bayumedia Publising: Jawa Tengah.

**Jurnal**

Novy Riesa, Usep Dayat, Lina Aryani. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis*

*e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta.* Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol 18, No.4

Deby, Bustami, Ibrahim (2021). *Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan*

*Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka).* Jurnal Sosial dan Sains, Volume 1, Nomor 4