

## Analisis Implementasi Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik

Ahmadi Aidi <sup>1</sup>, Agus Budiwaluyo <sup>2</sup>, Redjeki Agoestyowati <sup>3</sup>, Ahmad Junaidi <sup>4</sup>, Usman <sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia, <sup>5</sup> Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

<sup>1</sup> gadisrasela@gmail.com; <sup>2</sup> a.budiwaluyo@gmail.com; <sup>3</sup> redjeki.agoestyowati@gmail.com,

<sup>4</sup> ahmadjunaidi76588@gmail.com; <sup>5</sup> usmandaming@ung.ac.id;

\* Corresponding Author : Ahmadi Aidi

### ARTICLE INFO

#### Keywords :

Digitalisation;  
Public Services;  
Digital Technology and Data;

### ABSTRACT

*The topic to be analysed in this paper is the digitalisation of public service quality, which is an effort to improve public services using digital technology and data. Digitalisation of public service quality focuses on providing services that are more efficient effective and more transparent. Digitalisation of public service quality is implemented in the transformation of technology from analogue to digital processes. This topic is interesting to study because it is motivated by the results of Cordella & Lindgren et al, 2019; Ranerup & Henriksen, 2019; Wihlborg, Wirtz et al, 2019), the conclusion of their research is "Digitalisation of public service quality changes public services by promising more efficient, more effective, and more transparent". The phenomena that occur in public services in Indonesia include service discrimination, the absence of certainty of time and cost and the low level of public satisfaction with public services, raising the question of what concrete steps the government has taken to overcome these public service problems. One of these concrete steps is the implementation of digitisation using internet-based information technology in the provision of various DKI Jakarta government services to the community. The writing of the article was carried out with a quantitative descriptive analysis method, data sources in the form of primary data and secondary data. Primary data collection by distributing questionnaires through google form. The results of primary data collection were processed and analysed using Ms Excell. The research location was conducted in the city of Jakarta as a smart city or smart city, involving 325 respondents who live in Jakarta with a minimum education requirement of high school equivalent, minimum age 21 years maximum 60 years, from various professional backgrounds including TNI / Polri, state civil apparatus, private sector, educators, journalists and entrepreneurs. The conclusion is that by implementing digitalisation of public service quality, it has succeeded in improving the quality of services provided by the Jakarta government to the community. The recommended advice related to implementing digitalisation of public service quality is to increase innovation and increase community support for digitalisation programs through socialisation and relevant, reliable and continuous training..*

### PENDAHULUAN

Industri 4.0 yang sedang terjadi diperlukan penggunaan teknologi digital seperti Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Robotika, dan Big Data agar tercipta produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Di era digital saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, keterjangkauan dan transparansi pelayanan publik. Era teknologi industri 4.0 serba cepat merupakan era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Digitalisasi kualitas pelayanan publik dipahami sebagai upaya memperbaiki pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan data digital, transformasi pekerjaan yang dilakukan oleh administrator publik tidak membutuhkan banyak interaksi manusia sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Pelayanan publik harus berazaskan setidaknya meliputi 3 hal yaitu persamaan perlakuan artinya tidak diskriminasi, keterbukaan dan fasilitas serta perlakuan khusus bagi

kelompok rentan. Terkait dengan azas itu maka tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik meliputi hal hal sebagai berikut : (i). Pelayanan cepat. (ii). Akses pelayanan mudah.(iii). Transparansi pelayanan publik. (iv). Kepastian biaya pelayanan publik.

Mengutip hasil survey yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta tahun 2022 tentang kepuasan kinerja pemerintah DKI Jakarta.



Gambar 1 : Survey kepuasan kinerja pemerintah DKI Jakarta

Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta tahun 2022.

Gambar di atas menunjukkan bahwa layanan administratif kependudukan merupakan layanan yang paling banyak diakses (75,16%) oleh warga DKI meskipun dengan frekuensi yang terbilang jarang. Selanjutnya layanan Kartu Jakarta Sehat sebesar 50,88%, dan kemudian diikuti Jak Lingko (50,81%), Kartu Jakarta Pintar Plus (39,03%), dan Layanan transportasi dengan MRT dan LRT (37,83%).

Saat ini kondisi pelayanan publik di DKI Jakarta masih perlu diperbaiki hal ini tercermin dari rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Fenomena yang menjadi sorotan utama pada pemerintah. DKI Jakarta saat ini adalah menguatnya tuntutan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, akuntabilitas publik dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah DKI Jakarta kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Kebijakan strategis peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi digital meliputi 5 hal yaitu : (i). Perluasan akses dan peningkatan infrastruktur digital. (ii). Persiapkan *roadmap* digital di sektor-sektor strategis dan di pemerintahan. (iii). Percepat integrasi pusat data nasional. (iv). Siapkan kebutuhan SDM talenta digital. (v). Siapkan berbagai regulasi yang berkaitan dengan skema pendanaan dan pembiayaan transformasi digital, (Joko Widodo, Presiden RI,2022).

Berdasarkan fenomena di atas maka masalah yang signifikan dalam tantangan reformasi pelayanan publik adalah bagaimana penerapan sistem dan prosedurnya yang baik sehingga pada akhirnya secara langsung maupun tidak langsung mampu mencapai sasaran kepada publik atau masyarakat. Narasi di atas melahirkan pertanyaan sejauh mana peran pemerintah DKI Jakarta dalam menstimulasi potensi yang dimilikinya dalam penggunaan teknologi digital untuk kemajuan kualitas pelayanan publik. Terkait dengan latar belakang di atas maka penelitian ini menarik dilakukan karena sejalan dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Metode studi literatur dengan pendekatan kualitatif adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Alasan memilih metode literatur review adalah untuk mendapatkan landasan teori yang bisa mendukung pemecahan masalah yang sedang ditulis.

Teknik analisis data dilakukan dengan melakukan triangulasi dari berbagai sumber literatur. Triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal

## PEMBAHASAN

Subjek yang dianalisis adalah digitalisasi kualitas pelayanan publik. Data yang dikumpulkan dan sumber data yang dibutuhkan berhasil diolah dengan menggunakan excell serta alat pengumpulan data yang dipakai yaitu kuesioner yang disebar melalui google form sebanyak 325 responden dari 340 populasi sehingga persentase pengembalian mencapai 96 % yang berasal dari penduduk DKI Jakarta dengan latar belakang pendidikan , usia dan profesi sebagai berikut :

Table 1 : Tingkat pendidikan responden

Pendidikan Terakhir	f	%
SMA/SMK Sederajat	43	13.2
Diploma	14	4.3
Pasca Sarjana	142	43.7
Sarjana	126	38.8
Total	325	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data ( 2024)

Tabel 2 : Usia responden

Usia	f	%
21 - 30 Tahun	80	24.6
31 - 40 Tahun	83	25.6
41 - 50 Tahun	83	25.6
51 - 60 Tahun	79	24.3
Total	325	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data ( 2024)

Tabel 3 : Profesi responden

Profesi	f	%
TNI/POLRI	3	0.9
Trainer/Dosen/Guru	90	27.7
Wartawan/Jurnalis	22	6,8
Wiraswasta	16	4.9
PNS/ASN	98	30,2

Karyawan Swasta	84	25,8
LSM/Organisasi kemasyarakatan	12	3,7
Total	325	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data ( 2024)

Hasil jawaban responden terkait dengan digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta dibahas dengan menggunakan tabel sebagai berikut :

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Kota Jakarta harus menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik	1%	2%	6%	54%	37%
2	Di Jakarta ketika mengurus sesuatu tidak perlu datang ke instansi terkait, karena sudah tersedia aplikasi online	3%	7%	4%	51%	35%
3	Digitalisasi pelayanan di Jakarta sesuai dengan kebutuhan masyarakat	1%	10%	4%	45%	40%
4	Saya merasakan digitalisasi pelayanan publik di Jakarta ada kepastian waktu penyelesaian	21%	54%	3%	11%	10%
5	Karena ada digitalisasi pelayanan publik di Jakarta , maka prosesnya menjadi lebih cepat	14%	11%	4%	32%	40%
6	Saya merasakan digitalisasi pelayanan publik di Jakarta tidak berbelit - belit.	4%	7%	4%	52%	33%
7	Saya merasakan digitalisasi pelayanan di Jakarta tidak ada pungutan liar (pungli)	4%	8%	4%	55%	29%
8	Konten (isi) aplikasi online digitalisasi pelayanan publik di Jakarta memuat solusi sehingga ada kemudahan	4%	10%	5%	49%	32%
9	Digitalisasi pelayanan publik di Jakarta telah tersedia aplikasi LAPOR yang sudah terintegrasi, sehingga pengaduan warga direspon cepat	6%	10%	5%	47%	32%
10	Masyarakat cepat beradaptasi dengan penggunaan berbagai aplikasi digital pada laman pelayanan publik kota Jakarta	7%	14%	5%	46%	27%
	<b>Rata Rata</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>	<b>44%</b>	<b>32%</b>

Pada pernyataan ke 1 yaitu kota Jakarta harus menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 54 % setara dengan 176 orang dan 37 % setara dengan 120 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap kota Jakarta harus menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan faktor yang dapat meningkatkan penyediaan informasi yang lebih baik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada pernyataan ke 2 yaitu di Jakarta ketika mengurus sesuatu tidak perlu datang ke instansi terkait, karena sudah tersedia aplikasi online dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 51 % setara dengan 165 orang dan 31 % setara dengan 113 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap di Jakarta ketika mengurus sesuatu tidak perlu datang ke instansi terkait, karena sudah tersedia aplikasi online dalam penyelenggaraan pelayanan publik, persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa digitalisasi pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting bagi unit pelayanan untuk memainkan peran penting dalam menyediakan informasi yang tepat waktu dan akurat sehingga dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan yang tepat.

Pada pernyataan ke 3 yaitu digitalisasi pelayanan di Jakarta sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 45 % setara dengan 145 orang dan 40 % setara dengan 130 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap digitalisasi pelayanan di Jakarta sesuai dengan kebutuhan masyarakat , persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa tujuan digitalisasi pelayanan publik sebagai penyediaan informasi ke semua tingkatan strata masyarakat pada waktu yang paling tepat.

Pada pernyataan ke 4 yaitu saya merasakan digitalisasi pelayanan publik di Jakarta ada kepastian waktu penyelesaian, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju berada pada level 21 % setara dengan 67 orang dan 54 % setara dengan 177 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka berpendapat masih belum sepenuhnya pelayanan pemerintah DKI Jakarta yang ada kepastian waktu penyelesaian , hal ini disebabkan adanya gangguan pada sistem koneksi atau jaringan sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi *offline*.

Pada pernyataan ke 5 yaitu karena ada digitalisasi pelayanan publik di Jakarta maka prosesnya menjadi lebih cepat, yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 32 % setara dengan 104 orang dan 40 % setara dengan 130 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap ada digitalisasi pelayanan publik di Jakarta maka prosesnya menjadi lebih cepat, , persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa digitalisasi pelayanan publik berusaha untuk melayani masyarakat. Penting bagi aparatur pelayan untuk memiliki pengetahuan tentang apa itu pelayanan publik, strukturnya dan faktor-faktor yang mempengaruhi operasinya.

Pada pernyataan ke 6 yaitu saya merasakan digitalisasi pelayanan publik di Jakarta tidak berbelit - belit, yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 52 % setara dengan 169 orang dan 33% setara dengan 106 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap digitalisasi pelayanan publik di Jakarta tidak berbelit - belit , persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat membantu kontrol *redundansi* karena data disimpan terpisah dalam sistem berorientasi file terintegrasi ke dalam satu database, tidak perlu lagi banyak salinan dari data yang sama.

Pada pernyataan ke 7 yaitu saya merasakan digitalisasi pelayanan di Jakarta tidak ada pungutan liar (pungli), yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 55 % setara dengan 178 orang dan 29 % setara dengan 95 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap digitalisasi pelayanan di Jakarta tidak ada pungutan liar (pungli), persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa digitalisasi pelayanan publik menjamin keamanan informasi. Keamanan informasi adalah pencegahan akses ke data dan informasi oleh pengguna yang tidak sah.

Pada pernyataan ke 8 yaitu konten (isi) aplikasi online digitalisasi pelayanan publik di Jakarta memuat solusi sehingga ada kemudahan , yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 49 % setara dengan 159 orang dan 32 % setara dengan 104 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka

setuju terhadap konten (isi) aplikasi online digitalisasi pelayanan publik di Jakarta memuat solusi sehingga ada kemudahan, persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa penyimpanan data secara manual melibatkan banyak waktu dan uang sedangkan digitalisasi pelayanan publik yang canggih dapat menyimpan informasi dalam database yang menyederhanakan proses pencarian data dengan mudah.

Pada pernyataan ke 9 yaitu digitalisasi pelayanan publik di Jakarta telah tersedia aplikasi LAPOR yang sudah terintegrasi sehingga pengaduan warga direspon cepat, yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 47 % setara dengan 154 orang dan 32 % setara dengan 103 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap digitalisasi pelayanan publik di Jakarta telah tersedia aplikasi LAPOR yang sudah terintegrasi sehingga pengaduan warga direspon cepat, persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat diterapkan secara efektif untuk membantu komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dengan masyarakat.. Karakteristik digitalisasi pelayanan publik yang efektif, dan cepat yaitu kebenaran informasi harus relevan dengan masalah yang sedang dipertimbangkan sehingga mampu memberi respon yang cepat dan akurat.

Pada pernyataan ke 10 yaitu masyarakat cepat beradaptasi dengan penggunaan berbagai aplikasi digital pada laman pelayanan publik kota Jakarta, yang menyatakan setuju dan sangat setuju berada pada level 46 % setara dengan 149 orang dan 27 % setara dengan 89 orang, hal ini menunjukkan bahwa mereka setuju terhadap masyarakat cepat beradaptasi dengan penggunaan berbagai aplikasi digital pada laman pelayanan publik kota Jakarta, persetujuan tersebut di dasarkan kepada bahwa lingkungan internal dan eksternal senantiasa berubah dengan cepat sejalan dengan perkembangan *Internet of Things*. Hal ini menimbulkan kebutuhan untuk berinovasi dan mengembangkan sistem yang mudah di pahami dan mudah di implementasikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut di atas maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut :

1. Responden yang sangat tidak setuju terhadap implementasi digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta sebesar 6%.
2. Responden yang tidak setuju terhadap implementasi digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta sebesar 14 %.
3. Responden yang netral terhadap implementasi digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta sebesar 4 %.
4. Responden yang setuju terhadap implementasi digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta sebesar 44 %.
5. Responden yang sangat setuju terhadap implementasi digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta sebesar 32 %.
6. Jumlah yang setuju dan sangat setuju terhadap implementasi digitalisasi kualitas pelayanan publik di Jakarta sebesar 76 %, karena hal itu maka pemerintah DKI Jakarta direkomendasikan agar mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik.

## saran

Dalam upaya merekomendasikan agar pemerintah DKI Jakarta mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik, maka dengan ini penulis memberi saran saran sebagai berikut :

1. Peningkatan inovasi dan peningkatan dukungan masyarakat terhadap program digitalisasi melalui sosialisasi dan pelatihan yang relevan, handal serta kontinyu.
2. Digitalisasi pelayanan publik di Jakarta belum sepenuhnya ada kepastian waktu penyelesaian, untuk itu disarankan agar diperbaiki pada sistem operasional prosedurnya agar menjawab tantangan kebutuhan masyarakat akan kepastian waktu penyelesaian.
3. Sistem jaringan amat menentukan digitalisasi pelayanan publik agar selalu dalam keadaan

*online*, untuk itu disarankan agar menjaga keamanan jaringan dengan menggunakan *software antivirus* yang handal dan *update* serta server di *maintenance* termasuk tersedia *back up* server.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abinda Firdaus, dkk ,(2022), Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif di Kota Bekasi. Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah : Vol 1 No 1 (2022).
- Akbar, M. M., Winarno, W. W., & Haryono, K. (2021). Evaluasi Tingkat Kematangan eGovernment Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner. Jurnal Media Informatika Budidarma, 5(1), 99-107.
- Amri. (2016). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Menunjang Terwujudnya Makassar sebagai "Smart City". Jurnal Komunikasi KAREBA, 5(2), 431-445.
- Busch, P. A., & Henriksen, H. Z. (2018). Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion. Information Polity, 1–26 (Preprint).
- Busch, P. A., Henriksen, H. Z., & Sæbø, Ø. (2018). Opportunities and challenges of digitized discretionary practices: a public service worker perspective. Government Information Quarterly, 35(4), 547–556.
- Cañares, M. P. (2017). Smart Cities need to be open: The case of Jakarta, Indonesia. The Social Dynamics of Open Data, 167.
- Choi, I. (2016). Digital era governance: IT corporations, the state, and e-Government. Taylor & Francis.
- Cordella, A., & Iannacci, F. (2019). Information systems in the public sector: The e- Government enactment framework. The Journal of Strategic Information Systems, 19 (1), 52–66.
- Lacity, M., & Willcocks, L. P. (2018). Robotic process and cognitive automation: the next phase. SB Publishing.
- Lindgren, I., Madsen, C.Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. Government Information Quarterly, 36(3), 427–436.
- Maxi Egeten, (2015), Pengaruh Struktur Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik UNSRAT.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385.
- Navarra, D.D. and Cornford, T. (2005), "ICT, innovation and public management.
- Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019). Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. Government Information Quarterly, 36(4), 101377.
- Wihlborg, E., Larsson, H., & Hedström, K. (2016). " The computer says no!"—A case study on automated decision-making in public authorities. In Paper presented at the 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS).