



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember)

Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Government and Jember Regency)

Arief Rachmat Fauzi¹, Abdul Hakim^{2*}

¹Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ariefauzi90@gmail.com

²Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, abdul.hakim@menpan.go.id

*Corresponding Author: E-mail: abdul.hakim@menpan.go.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 25 Sept, 2024

Revised: 13 Oct, 2024

Accepted: 23 Oct, 2024

Kata Kunci:

Implementasi Kebijakan;
Pelayanan Publik;
Digitalisasi Layanan
Publik

Keywords:

Policy Implementation;
Public Services;
Digitalization of Public
Services.

DOI: 10.56338/jks.v7i10.6146

ABSTRAK

Dewasa ini, layanan publik dituntut untuk semakin cepat, murah, mudah, dan transparan. Untuk menjawab tuntutan tersebut, pemerintah tengah gencar melakukan digitalisasi di segala sektor pemerintahan dengan harapan dapat mewujudkan pelayanan publik yang terpadu, berkualitas, dan terpercaya. Pemerintah telah mengeluarkan Perpres No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional dan diakselerasi dengan Perpres No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Namun, dalam perjalanannya masih ditemui beberapa kendala seperti maladministrasi hingga ketimpangan penggunaan teknologi di beberapa wilayah di Indonesia baik dalam hal akses terhadap teknologi maupun kemampuan individu dalam penggunaan teknologi informasi. Untuk itu, dilakukan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan teknik random narratives approach pada dua pemerintah daerah yaitu Pemerintah Kabupaten Jember dan Pemerintah Kota Kediri untuk mengetahui efektivitas penerapan digitalisasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan informasi yang berkaitan dengan hasil IPP serta hasil indeks SPBE. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan enam komponen penerapan e-government yaitu aspek pengembangan aplikasi, pengembangan kompetensi, konektivitas, regulasi, citizen interface, serta permodalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Pemerintah Kota Kediri, optimalisasi digitalisasi birokrasi tidak sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sementara Pemerintah Kabupaten Jember tetap dapat memberikan layanan publik dengan kualitas yang baik meskipun digitalisasi birokrasi belum optimal. Perlu diketahui bahwa hasil penelitian ini tidak terlepas dari pengaruh beberapa aspek seperti tantangan yang dihadapi serta kekuatan yang dimiliki masing-masing instansi. Secara umum, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi birokrasi pada kedua instansi dapat terwujud dengan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, perencanaan pengadaan pegawai yang baik, serta peningkatan partisipasi publik.

ABSTRACT

Nowadays, public services are required to be faster, cheaper, easier, and more transparent. To answer these demands, the government is aggressively digitalizing all government sectors to realize integrated, quality, and reliable public services. The government has issued Presidential Regulation No. 132 of 2022 on National Electronic-Based Government System Architecture and accelerated with Presidential Regulation No. 82 of 2023 on Accelerating Digital Transformation and National Digital Service Integration. However, along the way, there are still several obstacles such as maladministration to inequality in the use of information technology. For this reason, research was conducted using a qualitative method with a case study approach and random narratives approach technique in two local governments, namely the Jember Regency Government and the Kediri City Government, to determine the effectiveness of the application of digitalization to public service delivery by utilizing information related to the IPP results and SPBE index results. Data analysis in this study uses six components of e-government implementation, namely aspects of application development, competency development, connectivity, regulation, citizen interface, and capital. The results showed that in the Kediri City Government, the optimization of bureaucratic digitalization was not in line with improving the quality of public services. Meanwhile, the Jember Regency Government can still provide good quality public services even though bureaucratic digitalization is not optimal. It should be noted that the results of this study cannot be separated from the influence of several aspects such as the challenges faced and the strengths of each agency. In general, improving the quality of public services through bureaucratic digitalization in both agencies can be realized with the development of Apparatus Human Resources, good employee procurement planning, and increased public participation.

PENDAHULUAN

Saat ini digitalisasi merupakan suatu keniscayaan, pemerintah sebagai aktor utama dalam suatu negara dituntut untuk dapat menguasai teknologi informasi dan digitalisasi dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini Indonesia sudah memasuki era industri 4.0 yang ditandai dengan berkembangnya teknologi informasi salah satunya ditunjukkan dengan banyaknya aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah saat ini. Untuk menghadapi era 5.0 selain dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) unggul tetapi juga diperlukan juga tentang pemahaman mengenai literasi dan keterampilan dalam penguasaan teknologi informasi. Dengan semakin berkembangnya Internet of Things (IoT) yang merupakan salah satu dari ciri dari era industri 4.0, penguasaan teknologi informasi menjadi salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan dan dalam hal pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Berkembangnya era saat ini, menuntut adanya perkembangan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, layanan publik juga dituntut untuk semakin cepat, murah, mudah, dan transparan (Abdussamad, 2020). Kendati demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik belum berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih adanya maladministrasi pada layanan publik. Ombudsman menjelaskan bahwa, di era industri 4.0 masih terjadi permasalahan maladministrasi khususnya pada aspek perizinan. Pada sektor perizinan masih terdapat laporan berulang yang disampaikan ke Ombudsman, yang ditunjukkan dengan masih adanya kesenjangan teknologi informasi di berbagai daerah di Indonesia (Dewi & Purwaningtyas, 2024). Selain itu, penerapan layanan terpadu belum optimal yang ditunjukkan dari pendelegasian wewenang maupun proses bisnis yang belum terintegrasi (Rosidi & Sakuntalawati, 2022).

Walaupun layanan berbasis digital belum berjalan dengan baik, pentingnya digitalisasi dalam sistem pemerintahan dijawab dengan dikeluarkannya beberapa regulasi yang mengatur mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana yang diatur dalam Perpres No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa sudah menjadi keharusan pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan, yang mencakup kegiatan administrasi pemerintahan maupun kegiatan pelayanan publik. Untuk mengakselerasi hal tersebut, pada tahun 2023 pemerintah mengeluarkan regulasi yang mengatur mengenai percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional, yang diatur dalam Perpres No. 82 Tahun 2023. Regulasi ini dikeluarkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, berdasarkan pada penggunaan SPBE dan satu data Indonesia yang terpadu dan menyeluruh.

Kendati demikian, dalam implementasinya masih terdapat instansi pemerintah baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang dalam hasil evaluasi SPBE mendapatkan penilaian cukup dan kurang. Bahkan terjadi ketimpangan antara penerapan digitalisasi pemerintahan Indonesia bagian barat dan Indonesia bagian timur terhadap akses teknologi dan kemampuan teknis penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Agahari, 2018). Walaupun terdapat ketimpangan antara Indonesia bagian barat dengan Indonesia bagian timur, dalam implementasinya di pulau Jawa sendiri masih terdapat beberapa daerah yang memperoleh capaian dari indeks SPBE dan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang mendapatkan penilaian cukup. Hal tersebut ditunjukkan oleh capaian dari Pemerintah Kabupaten Jember dan Pemerintah Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Tampak pada tabel 1 yang menunjukkan bahwa di kedua daerah tersebut mendapatkan hasil penilaian yang berbeda, antara hasil IPP dan indeks SPBE.

Tabel 1. Perbandingan Indeks Pelayanan Publik dan Indeks SPBE di kota kediri dan Kabupaten Jember Tahun 2023

	Indeks Pelayanan Publik Tahun 2023	Indeks SPBE Tahun 2023
Kota Kediri	2,91 (C)	3,65 (sangat baik)
Kabupaten Jember	4,51 (A)	2,56 (cukup)

Sumber: Kementerian PANRB

Berdasarkan hal tersebut, menunjukkan bahwa walaupun penerapan digitalisasi atau teknologi informasi belum berjalan dengan baik, dalam implementasinya belum tentu pelayanan publiknya tidak berjalan dengan baik juga. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui penerapan digitalisasi pemerintah dalam terselenggaranya pelayanan publik di Kabupaten Jember dan Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Dengan berdasarkan dua lokasi penelitian yang berbeda serta berdasarkan karakteristik yang berbeda pula penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah, khususnya di Pemerintah Kabupaten Jember dan Pemerintah Kota Kediri.

Digitalisasi diidentifikasi sebagai tren teknologi paling signifikan yang mengubah masyarakat dan tata kelola kelola pemerintahan dan swasta (Reis et al., 2020). Digitalisasi merupakan teknologi yang dalam penerapannya tidak lagi menggunakan tenaga manusia atau manual, melainkan menggunakan teknologi informasi yang secara otomatis bekerja dan dapat dibaca oleh komputer (Aji, 2016). Digitalisasi dapat dimaknai sebagai proses konversi dari data misal dari gambar, video, dan tulisan ke dalam format digital, digitalisasi juga dapat dimaknai sebagai penerimaan maupun peningkatan penggunaan teknologi informasi digital oleh organisasi, industri, maupun negara (Aji, 2016; Gorenšek & Kohont, 2019; Prasodjo, 2023). Proses transformasi digital merupakan bagaimana aspek-aspek kehidupan sosial direstrukturisasi dalam komunikasi digital dan infrastruktur media (Gorenšek & Kohont, 2019). Dalam penerapan digitalisasi membutuhkan informasi, komunikasi, dan teknologi untuk dapat mencapai tujuan, layanan digitalisasi yang efektif juga disebut sebagai e-service (Rochmansjah & Karno, 2020). Digitalisasi berperan dalam membantu pemerintah membangun lingkungan yang lebih inklusif, demokratis dan efektif (Rochmansjah & Karno, 2020; Rosidi & Sakuntalawati, 2022; Sharma, 2007). Penerapan digitalisasi di sektor publik, memberikan keuntungan dengan mudahnya masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Beberapa keuntungan tersebut diantaranya adalah meningkatnya kualitas layanan, transparansi pengambilan keputusan, dan meningkatkan pertukaran informasi antar instansi pemerintah (Rachmatullah & Purwani, 2022).

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat atas layanan baik barang, jasa, maupun layanan administrasi (Prasodjo, 2023). Dinamika yang terjadi saat ini, penggunaan teknologi informasi salah satunya penggunaan IoT dalam penyelenggaraan layanan publik, Prasodjo (2023) menjelaskan bahwa penyelenggaraan layanan publik digital mengarah pada prinsip efektifitas dan efisiensi layanan publik. Berubahnya layanan publik menjadi digital, merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan penyederhanaan birokrasi untuk mengimplementasikan penerapan e-government (Rosidi & Sakuntalawati, 2022).

Walaupun pemerintah sudah mendukung penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala. Rosidi & Sakuntalawati (2022) menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam digitalisasi penyelenggaraan layanan publik masih rendah. Dalam temuan Putra, dkk (dalam Rosidi & Sakuntalawati 2022) pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan

publik masih rendah, hal tersebut ditunjukkan pada kemampuan akses website pemerintah, izin online, maupun layanan publik lainnya. Merujuk pada Indrajit dalam Risnandar (2014) setidaknya terdapat enam komponen dalam penerapan e-government diantaranya adalah pengembangan aplikasi, competency building, konektivitas, regulasi, citizen interface, dan permodalan dalam penyelenggaraan proyek e-government tersebut.

Penerapan e-government merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya layanan publik yang berkualitas. Pengembangan e-government dilakukan dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi (Maharashtri et al., 2021). Akselerasi transformasi digital dalam pelayanan publik untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dapat diwujudkan melalui penerapan strategi di bidang transformasi digital. Dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung kepemimpinan digital, sumber daya manusia, dan skill (keahlian) akan berdampak pada terbentuknya budaya pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan efisien (Harahap, 2023).

METODE

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, digunakan untuk dapat mengetahui secara mendalam mengenai efektivitas penerapan digitalisasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Jember dan Pemerintah Kota Kediri. Dengan menggunakan metode kualitatif hasil penelitian diuraikan secara deskriptif agar dapat memberikan informasi secara luas (Moleong, 2017). Moleong (2017) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif menjelaskan penelitian dengan latar atau konteks secara utuh. Keutuhan tersebut dikehendaki secara ilmiah dan tidak dapat dipahami secara terpisah dari konteksnya. Selain itu, metode ini dipilih karena karakter penelitian kualitatif dilakukan secara alamiah dan cenderung bersifat deskriptif agar mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

Penelitian dilakukan di dua daerah, dipilih karena di kedua daerah tersebut memperoleh hasil indeks, terkait dengan hasil IPP maupun berdasarkan pada hasil indeks SPBE. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus adalah dengan teknik random narratives approach (Freedman, 2008). Freedman (2008) menerangkan bahwa salah satu pendekatan yang digunakan dalam teknik random narratives approach salah satunya berdasarkan banyaknya perbedaan karakteristik yang muncul dalam lokus penelitian. Perbedaan tersebut antara lain berdasarkan geografis, jumlah penduduk, jenis administrasi pemerintahan (kabupaten/kota), hasil indeks SPBE, dan hasil IPP. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya adalah wawancara, dokumentasi, serta dengan penelusuran data online. (Sugiyono, 2018). Berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan, dikelompokkan, dan diperoleh dipelajari yang kemudian menuliskan dan merumuskan hasil temuan tersebut (Moleong, 2017).

HASIL DAN DISKUSI

Industri 4.0 merupakan kata lain dari revolusi industri 4.0, dimana pada era ini menggunakan artificial intelligence. Menurut Bahrain dalam Prasodjo (2023) dijelaskan bahwa industri 4.0 merupakan era baru dimana internet dan cyber physical system berhubungan dengan cara kombinasi perangkat lunak, sensor, prosesor, dan teknologi komunikasi memainkan peran yang besar untuk membuat sesuatu yang memiliki potensi untuk memasukkan informasi ke dalamnya dan akhirnya menambah nilai pada proses manufaktur. Dengan hadirnya revolusi industri 4.0 menerapkan teknologi manufaktur yang masuk pada otomasi dan pertukaran data, mencakup sistem cyber-physic, internet of things, cloud computation, dan cognitive computation. Dalam waktu yang sangat singkat digitalisasi merubah berbagai macam sektor kehidupan masyarakat, mulai dari proses interaksi sosial, jual beli, bahkan proses layanan publik yang diberikan oleh pemerintah mulai beralih dengan menggunakan digital dan

teknologi informasi (Prasodjo, 2023). Pemerintah menilai bahwa, layanan publik tidak lepas dari peran digitalisasi dan teknologi informasi, maka dari itu pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan tentang UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pemerintah harus menggunakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat sistem informasi elektronik dan non elektronik, yang kemudian ditindaklanjuti dengan adanya regulasi yang mengatur tentang penerapan SPBE. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak tutup mata dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis digital/elektronik.

Membangun digitalisasi layanan publik merupakan sebuah keharusan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Dalam upaya menyelenggarakan instansi pemerintah yang adaptif dalam menerapkan layanan digital Pemerintah Kota Kediri dan Pemerintah Kabupaten Jember sudah mulai menerapkan layanan digital dalam penerapannya. Merujuk pada Indrajit dalam Risnandar (2014) bahwa setidaknya terdapat enam komponen dalam penerapan e-government dalam penerapan digitalisasi layanan publik diantaranya adalah pengembangan aplikasi, competency building, konektivitas, regulasi, citizen interface, permodalan, dan ketercapaian tujuan. Dalam hal **pengembangan aplikasi**, Pemerintah Kota Kediri sudah berupaya cukup masif dengan berupaya mengintegrasikan layanan digital yang ada dalam satu kanal yang dapat diakses melalui <https://pecut.kedirikota.go.id/> kanal tersebut dibuat dan dikembangkan untuk mempermudah masyarakat maupun ASN dalam mengakses layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Kediri dalam satu kanal. Aplikasi Pecut merupakan singkatan dari Portal Efisien Cepat Mudah Terpadu dimana dalam aplikasi tersebut terdapat dua layanan digital, yakni layanan publik digital dan layanan ASN digital.

Upaya pengembangan aplikasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember dibagi kedalam dua layanan, yang pertama untuk masyarakat dan yang kedua layanan untuk ASN. Layanan yang berkaitan dengan masyarakat dapat diakses pada aplikasi J-SiLAKON dan J-KOPI. J-SiLAKON merupakan akronim dari Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian Online, merupakan Sistem Aplikasi Berbasis Web yang terdiri dari Layanan Administrasi untuk CPNS, Layanan Administrasi untuk PPPK, Layanan Administrasi untuk Kenaikan Pangkat, Layanan Administrasi untuk Pensiun, Layanan Administrasi untuk KARIS/KARSU, Layanan Administrasi untuk Tugas Belajar, dan Layanan Administrasi untuk Izin Cuti. Aplikasi tersebut dapat diakses pada laman <https://layanan-bkd.jemberkab.go.id/>. Sedangkan aplikasi J-KOPI merupakan superapps yg menjadi wadah untuk aplikasi pelayanan publik milik OPD se-Kabupaten Jember yang di dalamnya terdapat berbagai macam informasi, kegiatan, dan beberapa berita mengenai Kabupaten Jember. Aplikasi J-KOPI (Jember Kota Pintar) adalah aplikasi mobile yang menyediakan berbagai layanan masyarakat dan informasi resmi dari Pemkab Jember. Aplikasi tersebut dapat diunduh pada smartphone masyarakat.

Komponen kedua yakni **pengembangan kompetensi**, upaya pengembangan kompetensi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri diantaranya adalah dengan melakukan pengadaan pegawai (ASN), dimana pada tahun 2024 telah diterima sebanyak 55 PPPK yang sudah aktif bekerja sebagai pranata komputer. Selain itu, Pemerintah Kota Kediri membentuk forum programmer yang mewadahi seluruh kompetensi tenaga pranata komputer/programmer dalam satu forum/tim kerja. Dalam pengadaan peningkatan kapasitas SDM upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri adalah dengan mengadakan workshop, kursus, bimbingan teknis dengan mengundang narasumber, serta dengan melakukan kerjasama dengan institusi pendidikan. Selain itu, Pemerintah Kota Kediri juga memberdayakan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan literasi digital. Secara tidak langsung Pemerintah Kota Kediri juga menginisiasi dan melakukan lomba, baik bagi ASN maupun bagi masyarakat. Bagi ASN, Pemerintah Kota Kediri mengadakan lomba berupa ASN Award (berdasarkan tiga kategori, yakni ASN Berkinerja, ASN Berprestasi, dan ASN Berinovasi) dan Innovative Government Award (IGA). Sedangkan untuk masyarakat, Pemerintah Kota Kediri menyelenggarakan lomba inovasi dan teknologi (inotek). Sedangkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember dalam upaya meningkatkan pengembangan

kompetensi ASN ialah dengan melakukan diklat dan seminar/webinar yang dikelola oleh BKPSDM Kabupaten Jember. Dalam hal meningkatkan literasi digital, Dinas Komunikasi dan Informatika bekerja sama dengan BKPSDM Kabupaten Jember, salah satunya berdasarkan pada peta jalan smart city Kabupaten Jember. Pada Tahun 2024, Pemerintah Kabupaten Jember mendapatkan tambahan pegawai sebanyak 201 PPPK yang disebar di seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember.

Ketiga **konektivitas**, hingga saat ini Pemerintah Kota Kediri telah mengelola Jaringan Intra Pemerintah Daerah (JIPD) yang mencakup seluruh institusi yang berada di bawah Pemerintah Kota Kediri yang meliputi OPD, kelurahan, puskesmas, SMP dan RSUD. Begitu pula dengan Pemerintah Kabupaten Jember, dimana Pemerintah Kabupaten Jember dimana pengelolaan JIPD melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Selain itu Pemerintah Kota Kediri dan Pemerintah Kabupaten Jember juga telah melakukan konektivitas ke Pusat Data Nasional (PDN) untuk mendukung penguatan infrastruktur layanan. Memanfaatkan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) untuk berbagi pakai data antar instansi pemerintah.

Terkait dengan **regulasi**, Pemerintah Kota Kediri telah mengeluarkan tujuh regulasi yang mengatur terkait dengan upaya meningkatkan layanan digital diantaranya adalah Perwali Kota Kediri No 62 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Satudata Kota Kediri; Perwali Kota Kediri No 20 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri; Perwali Kota Kediri No 48 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Perwali No 42 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perubahan II); SK Walikota Kediri No 188.45/219/419.003/2023 Tentang Arsitektur dan Peta Rencana SPBE Kota Kediri Tahun 2023-2024; SK Walikota Kediri No 188.45/329/419.003/2023 Tentang Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Kediri; SK Walikota Kediri No 100.3.3.3/119/419.033/2024 Tentang Perubahan Atas Perubahan SK Walikota Kediri No 188.45/126/419.003/2023 Tentang Tim Koordinasi Penyelenggaraan SPBE; dan SE No 048/2663/419.113/2022 Tentang Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri. Selain itu, Pemerintah Kota Kediri juga menyusun SOP terkait digitalisasi meliputi SOP Keamanan, SOP Pengembangan Aplikasi, dan SOP Infrastruktur. Sedangkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember, pada bulan tahun 2023 sudah mulai diajukan permohonan regulasi daerah terkait SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember, tetapi dalam penerapannya masih terdapat kendala. Kendati demikian, Pemerintah Kabupaten Jember telah menyusun beberapa aturan teknis seperti arsitektur SPBE, manajemen data, SOP, dalam bentuk Keputusan Bupati. Hal tersebut merupakan bentuk akselerasi dari Pemerintah Kabupaten Jember dalam mengontrol maupun mengatur aktivitas dalam penggunaan teknologi informasi.

Pada aspek **citizen interface**, saat ini layanan digital di lingkungan Pemerintah Kota Kediri telah menyediakan 40 aplikasi layanan publik sedangkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember hingga saat ini tercatat terdapat sebanyak 29 fitur layanan untuk kebutuhan masyarakat termasuk di dalamnya layanan perizinan/MPP, kependudukan, pendidikan, perpajakan, kesehatan, aduan, dll. Layanan digital yang diberikan oleh kedua instansi dan daerah tersebut selalu diperbaiki dan dilakukan penambahan-penambahan sesuai dengan dinamika yang ada. Komponen terakhir terkait dengan **permodalan**, sejauh ini Pemerintah Kota Kediri dalam hal pembangunan dan pengelolaan layanan digital berdasarkan anggaran dari pemerintah saja. Sedangkan kerjasama non permodalan berdasarkan pada magang/PKL dengan institusi pendidikan maupun perguruan tinggi. Dalam penyelenggaraan layanan digital, Pemerintah Kabupaten Jember dalam pengembangan aplikasi dan layanan digital berdasarkan pada anggaran dari internal pemerintah, tidak ada bantuan dari pihak eksternal.

Ketercapaian tujuan dari penerapan digitalisasi atas layanan publik adalah digunakannya aplikasi dan kepuasan masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan. Salah satu unggulan terkait layanan digital di lingkungan Pemerintah Kota Kediri adalah layanan kependudukan, dimana komposisi layanan digital dengan layanan yang diberikan secara fisik sebanyak 7:3 lebih banyak masyarakat menggunakan layanan digital dari pada ke kantor. Sedangkan komposisi jumlah layanan di lingkungan

Pemerintah Kabupaten Jember apabila dibandingkan dengan layanan J-Kopi dengan layanan yang diberikan secara langsung di MPP dengan perbandingan 3:1, dimana masyarakat lebih memanfaatkan aplikasi J-Kopi dalam mengakses layanan publik. Kendati demikian perbandingan layanan digital di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember untuk layanan tertentu di masing-masing OPD dapat lebih besar. Selain itu, optimalisasi layanan digital juga berlaku dalam layanan pendidikan, yang sudah menggunakan 100% layanan digital dalam seleksi siswa baru (PPDB). Untuk kepuasan masyarakat salah satu capaiannya dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merujuk Kementerian PANRB hasil IKM Pemerintah Kota Kediri sebesar 92,67 dengan kategori A, sedangkan indeks Pemerintah Kabupaten Jember sebesar 91 dengan kategori A. Merujuk pada hasil tersebut, kedua pemerintah daerah tersebut mendapatkan penilaian dari masyarakat sangat baik.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Kota Kediri dan Kabupaten Jember, menunjukkan berbagai dinamika yang perlu dicermati. Indeks SPBE Kota Kediri yang tinggi menggambarkan kemajuan dalam digitalisasi birokrasi namun tidak sejalan dengan peningkatan pelayanan publik. Sementara, Indeks Pelayanan Publik yang tinggi Kabupaten Jember menunjukkan keberhasilan dalam menjaga kualitas layanan publik meskipun digitalisasi belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kedua daerah ini memiliki kekuatan dan tantangan masing-masing dalam menjalankan transformasi digital.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan keharusan menuju era 5.0, dimana teknologi informasi menjadi bagian penting dalam mendorong efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Faktor pendukung digitalisasi di Kota Kediri antara lain adanya *political will* dari pucuk pimpinan birokrasi yang tercermin dari fokus Kota Kediri pada program peningkatan literasi digital, serta regulasi dan pembangunan ekosistem digital yang kuat. Kabupaten Jember juga sudah mengawali digitalisasi layanan publik dengan membangun aplikasi saat pandemi Covid-19 berlangsung. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya agar menjamin bahwa walaupun tanpa dengan melakukan layanan secara tatap muka, masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan publik seperti biasanya.

Sehubungan dengan hal tersebut, setidaknya terdapat tiga aspek yang perlu menjadi perhatian, *pertama* pengembangan SDM melalui peningkatan literasi digital. Dapat mencontoh langkah Pemerintah Kota Kediri dalam membangun forum-forum internal untuk meningkatkan kompetensi teknis ASN, workshop, pembentukan forum programmer, pemberdayaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Fokus substansi literasi digital dapat ditingkatkan dalam hal kecakapan digital, etika digital, budaya digital, dan keamanan digital. *Kedua*, saat ini instansi pemerintah masih fokus pada rekrutmen pada jabatan tertentu, yaitu jabatan fungsional pranata komputer. Padahal saat ini sudah terdapat beberapa macam jabatan fungsional lain seperti sandiman dan statistisi yang juga dibutuhkan oleh instansi pemerintah. Kedua jabatan tersebut penting untuk mendukung pengelolaan data yang berkualitas dan keamanan informasi. Sandiman berfungsi memastikan keamanan, sedangkan statistisi dapat berperan mengolah data-data statistik dan mendukung program Satu Data Indonesia. *Ketiga*, perlunya peningkatan partisipasi publik karena saat ini masyarakat belum memanfaatkan layanan digital secara optimal. Dalam implementasinya pemerintah dapat melibatkan NGO maupun kelompok masyarakat untuk mengedukasi manfaat penggunaan layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2020). Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga. In P. Rapanna (Ed.), CV. SAH MEDIA (Vol. 74, Issue 1). Sah Media. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12130>
- Agahari, W. (2018). Inovasi digital Indonesia: Maju di Pulau Jawa, timpang di wilayah timur. Theconversation.Com, 1–4. <https://theconversation.com/inovasi-digital-indonesia-maju-di->

- pulau-jawa-timpang-di-wilayah-timur-92012
- Aji, R. (2016). DIGITALISASI, ERA TANTANGAN MEDIA (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital). *Islamic Communication Journal*, 1(1), 43–54. <https://doi.org/10.21580/icj.2016.1.1.1245>
- Dewi, C. P. A., & Purwaningtyas, K. (2024). Peran Penting Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Industri 4.0 Dan Bonus Demografi Di Indonesia. *OMBUDSMAN Republik Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--peran-penting-pelayanan-publik-dalam-mewujudkan-industri-40-dan-bonus-demografi-di-indonesia>
- Freedman, D. A. (2008). Does the N's Justify the Means? *Qualitative and Multi-Method Research*, 6(2), 4–6.
- Gorenšek, T., & Kohont, A. (2019). Conceptualization of Digitalization: Opportunities and Challenges for Organizations in the Euro-Mediterranean Area. *International Journal of Euro-Mediterranean Studies*, 12(2), 93–115.
- Harahap, M. N. (2023). Akselerasi Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Guna Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan (Issue 112). Lembaga Ketahanan Nasional RI. http://lib.lemhannas.go.id/public/media/catalog/0010-112300000000170/swf/7342/PPSA_24_59_s.pdf
- Maharashtri, S., Marom, A., & Nurcahyanti, H. (2021). *Proses*. Universitas Airlangga, 7(2). <https://doi.org/10.22219/kembara.v7i2.17893>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ketigapulu)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital* (L. Murdi (ed.); Issue 2001). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N., Cohen, Y., & Rodrigues, M. (2020). Digitalization: A Literature Review and Research Agenda. *Lecture Notes on Multidisciplinary Industrial Engineering, Part F201*, 443–456. https://doi.org/10.1007/978-3-030-43616-2_47
- Risnandar. (2014). Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 2(7), 192–199. <https://media.neliti.com/media/publications/148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan.pdf>
- Rochmansjah, H., & Karno, K. (2020). The Digitalization of Public Service Assurance. *MIMBAR : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 36(1), 43–52. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i1.5073>
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Sharma, A. (2007). Opportunities of International E-services: A conceptual Model. *E-Services: Opportunities and Threats*, 63–77. https://doi.org/10.1007/978-3-8350-9614-1_5
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif) (ke-3)*. Alfabeta, CV.