

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 (*Corona Virus Disease*) yang melanda dari tahun 2020 memunculkan terobosan baru dalam pelayanan publik. Terobosan baru tersebut berupa digitalisasi atau penggunaan teknologi informasi yang tujuannya ialah tentu untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 ini selain itu juga menurut Dwiyanto, dengan mengoptimalkan digitalisasi atau penggunaan teknologi informasi dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan persoalan di birokrasi (Syafiq, 2022). Selain itu, dengan digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat mengakselerasi berbagai program pembangunan (Ramdhani, 2022).

Adanya digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, tidak serta merta dalam pelaksanaannya berjalan secara optimal. Adanya hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya seperti kurang meratanya pemahaman dalam menggunakan teknologi, infrastruktur di beberapa daerah seperti jaringan internet serta sarana dan prasarana yang kurang memadai dan belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai untuk mengelola situs atau aplikasi yang dibuat (Lestari et al., 2021).

Dalam pengoptimalan digitalisasi pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Jawa Barat melakukan inovasi berupa aplikasi pelayanan publik yang bisa mudah diakses oleh masyarakatnya. Salah satu pemerintah daerah di provinsi Jawa Barat yang dalam pelayanan publiknya mengalami peningkatan dengan adanya inovasi pelayanan publik yakni pemerintah Kota Bekasi. Adanya inovasi pelayanan publik di Kota Bekasi mampu meningkatkan survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemkot Bekasi yang mencapai 81,96% dari keseluruhan warga kota Bekasi pada tahun 2020. Angka tersebut melebihi angka capaian pada tahun sebelumnya pada 2019 yang mencapai 80,98%. Komitmen yang tinggi dari Pemkot Bekasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat kota Bekasi dengan mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan bisa ditunjukkan dengan diraihnya prestasi berupa penghargaan sebagai kota terinovatif pada *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2020 dan penghargaan sebagai Unit Pelayanan Publik Tahun 2020 dengan predikat sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi (Firah, 2021).

Dalam Permenpan RB nomor 7 tahun 2021, inovasi pelayanan publik yang merupakan terobosan pada pelayanan publik yang dapat berbentuk ide kreatif/gagasan autentik atau dari adaptasi/modifikasi yang bernilai manfaat bagi masyarakat. Inovasi lahir sebagai jawaban dari adanya permasalahan dan kebutuhan yang selalu bertambah. Dalam sektor pelayanan publik dengan adanya inovasi akan terbantu untuk mewujudkan prinsip *good governance*. Hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah baik di pusat maupun di daerah untuk mengatasi permasalahan yang ada pada pelayanan dapat dilakukan dengan mengimplementasikan inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik yang dibarengi dengan perkembangan teknologi menghasilkan digitalisasi dalam pelayanan publik atau pelayanan publik secara daring. Digitalisasi dalam pelayanan ini merupakan upaya pemerintah dalam proses penerapan *e-Government*. Penyelenggaraan *e-Government* sesuai dengan Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 yang bertujuan untuk menjamin keselarasan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam upaya mengembangkan pelayanan publik yang transparan.

Salah satu jenis pelayanan publik yang sudah menerapkan pelayanan digitalisasi atau berbasis daring yaitu administrasi kependudukan. pelayanan administrasi kependudukan secara online atau daring tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri no. 7 tahun 2019, yang merupakan suatu proses pengurusan dokumen kependudukan dengan data/berkas persyaratan yang dikirimkan melalui media elektronik dengan menggunakan fasilitas teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Tentunya dengan administrasi kependudukan secara daring dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang di zaman sekarang sudah serba digital.

Inovasi pelayanan publik jenis administrasi kependudukan secara daring sudah diterapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Inovasi pelayanan publik tersebut bernama e-Open atau singkatan dari elektronik online pelayanan kependudukan dan merupakan aplikasi layanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi yang dapat diakses melalui ponsel android. Inovasi e-Open ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi no. 3 tahun 2020 perihal penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah Kota Bekasi. Dimana penyelenggaraan SPBE bertujuan untuk memanifestasikan pelayanan publik yang cepat, mudah, berkeadilan dan terjangkau dan diharapkan menaikkan tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik secara daring yang merubah stigma proses birokrasi yang berbelit untuk mendapatkan pelayanan.

Latar belakang dari diluncurkannya aplikasi e-Open ini berawal dari padatnya volume warga yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil menjadi kurang efektif. Selain itu terjadinya pandemi Covid-19 di tahun 2020 untuk menghindari kontak langsung dan menjaga pelayanan administrasi kependudukan tetap berjalan maka diluncurkanlah inovasi e-Open ini. Hadirnya aplikasi e-Open ini sebagai upaya mempercepat dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi serta mempermudah warga dalam proses administrasi kependudukan yang bisa diakses warga hanya dengan di rumah saja. Inovasi e-Open sendiri menjadi salah satu dari top 15 inovasi pelayanan publik di tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kemenpan RB(Rudi Kurniawansyah, 2021).

Beberapa manfaat e-Open antara lain memudahkan warga untuk permohonan cetak dokumen administrasi kependudukan berupa E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KIA (Kartu Identitas Anak), SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia), SKDWNI (Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia) dan juga permohonan lain seperti KK (Kartu Keluarga), akta kematian dan akta kelahiran dimanapun dan kapanpun, selain itu setelah mendapatkan file dokumen kependudukan warga bisa mencetaknya di rumah. Berikut tampilan dari aplikasi e-Open.



Gambar 1 dan 2. Tampilan depan dan beranda Aplikasi e-Open

Sumber: Aplikasi e-Open

Sebelum diterapkannya aplikasi e-Open, Disdukcapil Kota Bekasi sendiri sudah menerapkan Simpaduk atau Sistem Pendaftaran Administrasi Kependudukan. Simpaduk ini masih berbasis web dan hanya bisa mendaftar antrian untuk pelayanan administrasi kependudukan sehingga masih harus datang ke kantor disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan adminduk. Karena dari itu dibuatlah inovasi e-Open yang mencakup semua layanan administrasi kependudukan.

Dengan adanya aplikasi e-Open ini sangat bermanfaat bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Seperti teori yang digunakan yaitu teori dari Rogers yang menguraikan tentang karakteristik dalam proses pelaksanaan inovasi yang meliputi *Relative advantage* atau keuntungan relatif yaitu suatu inovasi mesti menyimpan suatu kelebihan serta lebih unggul daripada ide yang digantikannya. Adapun kelebihan dari aplikasi e-Open yaitu pengguna dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring melalui ponsel androidnya tanpa perlu datang ke kantor disdukcapil untuk mengurus berkas persyaratannya. Selanjutnya dokumen bisa diantar oleh petugas pamor ke rumah warga apabila memilih fitur Jebol Dukcapil pada aplikasi e-Open. Dan bila kesulitan dalam menggunakan aplikasi, pengguna dapat memilih fitur Halo Pamor yaitu Petugas Pamor (Pemantauan dan Monitoring) akan datang atau menghubungi pengguna untuk mengarahkan dalam penggunaan aplikasi e-Open.

Namun dalam penerapan inovasi e-Open ini ditemukan beberapa persoalan seperti pada rating dan ulasan aplikasi e-Open di *playstore* yang hanya memiliki nilai 2.0 dari 4.000 ulasan pada aplikasi. Salah satu ulasan terhadap aplikasi e-Open dapat dilihat pada gambar di bawah yang menyebutkan aplikasi e-Open sering muncul “*Website not available*” yang artinya aplikasinya tidak bisa dibuka.



Gambar 3 dan 4. Penilaian dan Ulasan Aplikasi e-Open di *Playstore*

Sumber: Playstore

Selanjutnya permasalahan yang kedua dari aplikasi e-Open ini sering gagal ketika mengunggah foto persyaratan dan harus mengunggah ulang persyaratannya sehingga memakan waktu yang banyak dalam mengakses pelayanan ini seperti gambar di bawah ini.



Gambar 5. Ulasan Aplikasi e-Open di *Playstore*

Sumber: Playstore

Persoalan yang terakhir bersumber dari Laporan Kinerja instansi Pemerintahan (Disdukcapil Kota Bekasi) tahun 2021, dijelaskan di dalamnya bahwa hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui e-Open adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan dan persyaratan pada proses pembuatan dokumen kependudukan.

