

KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITALISASI (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang)

Dian Anggraini

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

Alamat Korespondensi: Bundafira81@gmail.com

Abstract: *The aim of this research is to analyze the quality of public services provided digitally in Palembang City. Data collection techniques were carried out using interviews, observation and documentation. The data sources used are primary data and secondary data. Data were analyzed using interactive model data analysis. The results of this research show that the quality of public services provided digitally in Palembang City is generally good. This can be seen from the existing dimensions, namely: tangible (real evidence), there is already an Online Licensing Service Information System website. Reliability, employees' ability to provide digital services is good, and employees provide fast and precise services. Responsiveness, ideally there would be service via a hotline service or using a WhatsApp number that can be displayed on the website, but this has not been fulfilled. Assurance, services provided to the public are timely, there is a guarantee of costs and there are complaints and status check features. empathy, not yet fulfilled. This is because with digital (online) services, the government cannot meet face to face with the public. The empathy indicator is difficult to measure because the smile and greeting indicators cannot be achieved.*

Keywords: *Quality, Digitalization, Public Services, online, website.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan publik yang dilakukan secara digital di Kota Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dari pelayanan publik yang dilakukan secara digital di Kota Palembang secara umum sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dimensi-dimensi yang ada, yaitu: tangible (bukti nyata), sudah ada website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online. Reliability, kemampuan pegawai dalam memberikan layanan digital sudah baik, dan pegawai memberikan layanan yang cepat dan tepat. Responsiveness, idealnya ada layanan melalui hotline service atau menggunakan nomor whatsapp yang bisa ditampilkan di websiete, namun itu belum terpenuhi. Assurance, layanan yang diberikan kepada Masyarakat sudah tepat waktu, adanya jaminan biaya dan adanya fitur pengaduan dan cek status. empathy, belum terpenuhi. Ini diakibatkan bahwa dengan pelayanan digital (online), maka pihak pemerintah tidak bisa bertatap muka dengan Masyarakat. Indikator empathy susah diukur karena indikator senyum, sapa salam belum bisa tercapai.

Kata Kunci: Kualitas, Digitalisasi, Pelayanan Publik, online, website.

PENDAHULUAN

Saat ini pemerintah sebenarnya tengah berupaya membangun infrastruktur digital untuk mendukung percepatan transformasi digital di Indonesia. Terdapat tiga asas yang harus dipenuhi dalam membangun digitalisasi publik yakni interaksi, partisipasi, dan kolaborasi. Interaksi merupakan komunikasi dua arah antarpengguna terkait mendiskusikan ide, topik, dan isu dalam ruang digital. Dalam hal pelayanan publik, interaksi antara penyedia layanan dan pengguna harus sinkron sehingga apa yang disampaikan itu dapat tersampaikan dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Walaupun menggunakan media online, interaksi tetap dilakukan di dunia maya dengan respon yang cepat diberikan melalui sarana digital yang diberikan. Namun demikian kenyataannya interaksi antara penyedia layanan dan penerima manfaat layanan publik di Palembang seringkali tidak bersifat dua arah, masih banyaknya interaksi pasif dari media pelayanan digital sehingga akibatnya masyarakat cenderung merasa kurang mendapatkan informasi yang tepat terhadap layanan yang dibutuhkan. Pemerintah juga harus bekerja keras untuk mengemas informasi publik menjadi hal yang menarik, tidak monoton, mudah dan bermanfaat. Apabila tujuan tersebut tidak tercapai maka realitanya masyarakat akan beralih ke calo atau perantara untuk mendapatkan pelayanan publik yang seharusnya didapatkan dengan mudah asalkan masyarakat mengerti prosedur pelayanan.

Partisipasi dalam digitalisasi layanan publik juga penting karena merupakan proses terlibatnya secara aktif dalam berbagi data dan informasi yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Namun karena keterbatasan akibat pandemik partisipasi masyarakat terhambat karena secara procedural pelayanan yang bisa dilakukan secara langsung menjadi. Kesiapan proses digitalisasi pelayanan publik memiliki kendala baik secara internal maupun eksternal. Kendala internal berupa keterbatasan jaringan sehingga kapasitas pengguna yang membludak menyebabkan server menjadi down atau error, sedangkan secara eksternal masyarakat sebagai pengguna layanan seringkali gaptek atau gagap teknologi terhadap aplikasi layanan publik secara digital, kesulitan akses akibat jarak dan faktor ekonomis juga menyebabkan masih belum maksimalnya partisipasi dalaam digitalisasi pelayanan publik.

Kelemahan Pemerintah yang cenderung kurang dinamis karena terpaku dengan birokrasi mengharuskan untuk melakukan kolaborasi atau kerjasama dengan pihak lain yang dianggap mampu dalam menjangkau interaksi dan partisipasi masyarakat secara lebih masif lagi. Namun demikian, pemilihan partner yang tepat perlu menyesuaikan dengan tetap mengacu bahwa pelayanan yang diberikan bersifat publik bukan privat. Pembaharuan konsep dalam digitalisasi pelayanan publik jangan sampai mengurangi makna bahwa pelayanan publik harus dapat dinikmati seluruh masyarakat sesuai dengan aturan Perundang-undangan.

Kota Palembang sebagai salah satu kota besar berupaya mengikuti proses digitalisasi dalam pelayanan publik. Beberapa instansi pemerintah yang ada di Kota Palembang telah mulai menyediakan layanan secara online, baik dalam melaksanakan promosi terhadap berbagai kebijakan pelayanan

ataupun secara terpadu melaksanakan pelayanan seperti proses perizinan menggunakan aplikasi online. Salah satu institusi daerah tersebut yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sudah menggunakan digitalisasi dalam pelayanan perizinan bagi masyarakat. Akses pelayanan public di DPMPTSP sebagai sarana informasi dan pelayanan dapat diakses menggunakan web <http://mpp.palembang.go.id/>. Selanjutnya sebagai bentuk interaksi dan partisipasi dalam memberikan pelayanan dari berbagai jenis perizinan kepada pengguna layanan, DPMPTSP mendirikan Mall Pelayanan Terpadu di Kawasan Jakabaring untuk bisa memberikan pelayanan prima pada masyarakat Kota Palembang. Namun demikian, apakah proses digitalisasi pelayanan yang diberikan DPMPTSP tersebut sudah tepat sasaran sehingga menghasilkan feedback yang maksimal itu yang perlu dianalisa secara mendalam. Hal tersebut menjadi latar belakang dari penelitian ini dilakukan untuk dapat menganalisis kualitas layanan publik yang dilakukan secara digital di Kota Palembang.

KERANGKA TEORI

Digitalisasi

Modernisasi telah memberikan perubahan besar bagi masyarakat Indonesia dalam berbagai aspek kehidupan terutama dalam aspek sosial. Dampak perubahan sosial ini disebabkan adanya faktor internal yang berasal dari lingkungan masyarakat itu sendiri salah satunya terdapatnya penemuan baru terutama erat kaitannya dengan ilmu pengetahuan dan teknologi (Anggraini Dian, 2021 : 136). Penggunaan Telepon Selular (Ponsel) tidak saja berfungsi sebagai alat komunikasi justru semakin meluas ditambah dengan sarana media sosial yang variatif. Penggunaan internet di Indonesia mencapai 175,3 juta atau 64% dari total penduduk Indonesia dan mayoritas pengguna tersebut menggunakan ponsel, yaitu sebanyak 171 juta atau 98% dari pengguna internet Indonesia. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang efektif bagi masyarakat adalah melalui internet berikut perangkat media sosial sebagai alat pendukungnya.

Hal tersebut didukung dengan kondisi di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19, sektor layanan publik yang sempat mengalami pembatasan atau layanan pemberhentian sementara bahkan ada yang mengalami stagnan, mulai beraktivitas menyesuaikan dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Beberapa penyesuaian seperti pembaruan jam layanan, penambahan syarat layanan dan jangka waktu layanan serta mekanisme layanan dari langsung menjadi online (daring). Perubahan terhadap standar pelayanan di masa adaptasi kebiasaan baru harus dilakukan sesuai dengan prosedural dengan melibatkan dan menginformasikan secara masif kepada masyarakat. Kemudahan akses layanan diiringi dengan proses pembelajaran dalam pemberian informasi kepada masyarakat melalui literasi digital dengan menggunakan fasilitas pelayanan secara online (daring).

Digitalisasi difokuskan pada keterampilan digital yang berawal dari penggunaan komputer, kemudian munculnya internet dan penggunaan media sosial. Definisi dari kata "digitalisasi" menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) yaitu proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Kemudian, menurut kamus istilah Gartner.com mendefinisikan, digitalisasi sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah sebuah model bisnis dan menyediakan pendapatan baru dan peluang-peluang nilai yang menghasilkan; ini adalah sebuah proses perpindahan ke bisnis digital. Dan sebenarnya, proses digitalisasi tidak akan bisa terjadi tanpa digitisasi yaitu proses konversi dari analog ke digital, seperti dokumen-dokumen tertulis di kertas dijadikan dokumen elektronik seperti pdf, doc, atau format lainnya.

Digitisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital (Heiskala et al., 2016). Digitisasi dan digitalisasi sangat erat kaitannya. Keduanya sering dianggap sebagai istilah yang memiliki arti sama, tapi dalam praktiknya, keduanya memiliki arti yang berbeda (de Pablos Heredero & Berzosa, 2011). Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital (Crawford et al., 2020; Johannessen & Olsen, 2010). Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi, perusahaan sudah mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan (Hikmawati & Alamsyah, 2018; Opute et al., 2020). Contoh praktiknya adalah mengunggah data atau informasi ke cloud dan membagikannya ke kolega agar dapat diakses dan dilihat secara bersamaan, lalu dianalisa untuk keperluan bisnis.

Jika sebuah perusahaan menggunakan informasi digital tersebut untuk meningkatkan bisnis, menghasilkan pendapatan, atau menyederhanakan beberapa proses bisnis, maka itu disebut digitalisasi (Helm et al., 2019). Hasil dari proses digitisasi dan digitalisasi disebut transformasi digital. Digitisasi dan digitalisasi adalah tahap atau bagian dari proses menuju transformasi digital. Transformasi digital mencakup seluruh aspek dalam bisnis, dan penerapannya bukan hanya tentang memanfaatkan teknologi. Sumber daya manusia, teknologi, dan strategi bisnis saling bersinergi untuk menghasilkan bisnis yang lebih baik (Liu, 2012).

Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses transformasi aktivitas, proses, dan model bisnis secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi (Fitriasari, 2020; Panourgias, 2015). Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, dan menemukan peluang bisnis baru (Diaz-Rainey et.al., 2015; Ramaswamy, 2009). Contoh praktiknya adalah menggunakan aplikasi atau sistem untuk menganalisa data. Tujuannya untuk mendapatkan insight baru yang berguna untuk pengembangan produk dan meningkatkan strategi layanan pelanggan (Crawford et al., 2020; Suma Vally

& Hema Divya, 2018). Proses ini tidak membutuhkan banyak interaksi manusia karena semuanya dilakukan secara otomatis oleh sistem. Hasilnya dapat meningkatkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan hasil penjualan (Alaeddin et al., 2018).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi yang sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Menurut Moenir, A.S (Moenir : 2008), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya yaitu :

1. Tugas layanan

Tugas utama dari Pemerintah adalah harus memberikan pelayanan umum sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.

2. Sistem atau prosedur layanan

Prosedur pelayanan publik yaitu terdapatnya sistem informasi, prosedur dan metode yang akan mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

3. Kegiatan pelayanan

Kegiatan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.

4. Pelaksana pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Sedangkan menurut UU. No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga yang sesuai dengan perundang-undangan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan publik menurut UU tersebut berasaskan: 1) Kepentingan umum 2) Kepastian hukum 3) Kesamaan hak 4) Keseimbangan hak dan kewajiban 5) Keprofesionalan 6) Partisipatif 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif 8) Keterbukaan 9) Akuntabilitas 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan 11) Ketepatan waktu 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas pelayanan publik tersebut dijadikan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Berdasarkan Zeithml. Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan hami kebutuhan para pelanggan.

Karakteristik yang dikemukakan di atas sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan publik, menurut Thoha (Widodo, 2001) pelayanan publik profesional dapat diartikan sebagai pelayanan umum mempunyai karakter akuntabilitas dan responsibilitas dari pemerintah, dengan ciri antara lain :

1. Efektif, mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat;
3. Jelas dan transparan, artinya terdapat kejelasan dan kepastian mengenai; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang berwenang, biaya cara pembayarannya, waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, yakni tata cara persyaratan satuan pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan secara terbuka dan dipahami oleh masyarakat
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan
6. Ketepatan, ialah pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
7. Responsif, daya tanggap dan cepat yang dilayani,
8. Adaptif, menyelesaikan apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat.

Pecapaian pelayanan publik yang profesional tersebutlah mendukung Pemerintah untuk melaksanakan reformasi birokrasi yang salah satunya diwujudkan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi secara intensif dan masif. Oleh karena itu transformasi digital dalam pelayanan publik harus diikuti dengan perubahan mindset. Hal ini sangat diperlukan tidak hanya sekedar mengubah layanan menjadi online atau dengan menggunakan aplikasi digital, akan tetapi juga harus diikuti dengan perubahan perilaku. Transformasi digital ini juga mencakup bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga mampu menciptakan suatu nilai tambah yang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun demikian dukungan SDM dan teknologi informasi harus dimajukan secara bersamaan dan terintegrasi guna menjawab tuntutan

dan kebutuhan akan pelayanan publik dan birokrasi yang dinamis, lincah, efektif, dan efisien.

Berdasarkan penelitian yang tertuang dalam berbagai jurnal penelitian terdahulu diketahui mengenai pelayanan digital di sektor publik (e-government) antara lain menyimpulkan bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu support, capacity dan value. Support merupakan elemen pertama dan yang paling krusial yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sleman, yaitu keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan e-government (Joko : 2018). Sedangkan hasil penelitian pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan pada umumnya cukup baik dengan 4 dimensi Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan, Assurance (Jaminan) serta Emphaty (Empati) pelaksana dalam melayani pengguna layanan (Selvi dkk : 2019). Selanjutnya adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, ada pengaruh positif signifikan e-services quality terhadap kepuasan masyarakat, dan ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan publik dan e-service quality secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi (Hendriyaldi dkk : 2021)

Berdasarkan pertimbangan Analisa dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa konsep dalam meneliti bagaimana proses digitalisasi dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah (e-government) maka pemilihan konsep yang dikemukakan Zeithml dapat dijadikan sebagai dimensi yang digunakan bagaimana menganalisa Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota Palembang (Studi Analisa di DPMPSTP Kota Palembang).

Pelayanan publik digital di era revolusi industry 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat. Pelayan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses. Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan paperless. Terknologi mempunyai peran penting agar peayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui pegawai yang dimiliki. (Yunaningsih, 2021).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Heiskala et al., 2016; Vogt et al., 2013; Wise et al., 2012).

Setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Nasco & Hale, 2009; Onofri & Nunes, 2014). Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Aziz et.al., 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik (Richardson et al., 2013; Sawitri & Febrian, 2018). Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Mulyono et al., 2018; Riyanto.,et al., 2018)

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan (Beekman et al., 2014). Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya (Abdullah, 2020; Nugroho, 2011); gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab (Sawitri & Febrian, 2018). Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik (Mulyono et.al.,2018)

METODE

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Lexy J. (Moelong, 2014) menyebutkan salah satu ciri deskriptif bahwa data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian dilakukan dengan wawancara kepada responden yaitu masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Setelahnya dilakukan pelatihan terkait masalah yang dihadapi tentunya berkaitan dengan Digitalisasi. Observasi dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kota Palembang beserta masyarakat sebagai pengguna layanannya. Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki dengan cara menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis serta didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan). Kemudian dokumentasi berupa teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangible

Dimensi *tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Secara wujud pelayanan digital di DPMPTSP Kota Palembang sudah memiliki website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* pada <http://mpp.palembang.go.id/>. Layanan online ini dirasakan oleh masyarakat Kota Palembang sebagai pengguna layanan sudah cukup diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Palembang karena berdasarkan data pengunjung di website sejak 1 Januari 2018 sejumlah 105271 pengunjung. Artinya masyarakat Palembang sebagai pengguna layanan menilai baik terhadap layanan *online* tersebut. Selanjutnya berdasarkan fitur yang tersedia di website terdapat 340 jenis perizinan yang tersedia layanannya bagi masyarakat Kota Palembang. Dijelaskan bagaimana juga syarat dari setiap perizinan tersebut beserta status perizinan yang telah diajukan sebagai bentuk media komunikasi digital dalam pelayanan. Fasilitas layanan online di

Mal Pelayanan Terpadu DPMPTSP dimulai dari pendaftaran online untuk memproses berkas secara *offline* jika memang diperlukan sampai dengan proses pengaduan terhadap seluruh proses pelayanan yang sudah diajukan. Secara fungsi dari wujud digitalisasi pelayanan di DPMPTSP Kota Palembang sudah cukup baik dan jelas karena disertai dengan video tutorial sehingga pengguna dapat menemukan jawaban terhadap kendala dimulai dari pendaftaran serta tahapan lainnya.

Reliability

Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palembang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan pegawai dalam menjalankan aktivitas dalam proses pelayanan digital sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai DPMPTSP sudah bertugas secara maksimal terutama di bagian pelayanan dengan tingkat keahlian yang cukup mumpuni.

Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Melalui pendaftaran online di website <http://mpp.palembang.go.id/> dapat menghindari penumpukan antrian apalagi mempertimbangkan proses di era pandemic.

Responsiviness

Proses layanan online seringkali dianggap kurang responsif mengingat proses pelayanan menggunakan media sebagai perantara. Tidak seperti pelayanan offline yang dianggap cepat dan tepat terhadap pengguna layanan, layanan digital masih dianggap bertele-tele oleh sebagian pihak pengguna. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palembang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Pegawai layanan wajib merespon langsung pengguna layanan yang datang apabila layanan *offline*. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Namun demikian layanan digital DPMPTSP dapat dilihat melalui status statistik mulai dari berkas permohonan di pemohonan permohonan sampai dengan permohonan selesai diproses juga di update jumlahnya.

Respon dari layanan digital idealnya dapat terukur dengan adanya layanan pengguna melalui *hotline service* atau menggunakan nomor *whatsapp* yang ditampilkan pada website, namun di <http://mpp.palembang.go.id/> belum tersedia. Namun untuk fitur pengaduan sudah tersedia di dalam *website* yang disediakan DPMPTSP Kota Palembang.

Assurance

Indikator dari dimensi ini dapat diukur sebagai berikut :

1. Waktu dalam menyelesaikan pelayanan, pegawai di DPMPTSP Kota Palembang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dalam mengurus keperluan DPMPTSP Kota Palembang, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

Kepastian layanan digital juga terukur dengan adanya fitur pengaduan dan cek status sehingga pengguna layanan dapat mengecek langsung bagaimana proses perizinan yang diajukan dan jika mengalami kendala dapat mengajukan keberatan berupa pengaduan terhadap kendala yang dihadapi. Namun demikian kendala teknis tidak dapat dihindari terhadap penggunaan layanan digital DPMPTSP Palembang. Faktor kapasitas jaringan internal maupun eksternal yang dimiliki oleh masyarakat pengguna layanan dapat menjadi penghambat terhadap proses tersebut.

Emphaty

1. Dimensi ini dapat diukur melalui proses melayani masyarakat dengan Sopan, pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan offline. Apapun keperluan pengguna layanan terkait DPMPTSP Kota Palembang harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun hal ini terkendala untuk layanan digital, dimensi *emphaty* seringkali sulit terukur karena layanan tidak dilaksanakan secara langsung sehingga indikator senyum, sapa, salam sebagai konsep utama pelayanan prima belum tercapai. Belum adanya fitur layanan untuk berkomunikasi online yang tertera di website juga sedikit kelemahan dalam layanan digital yang seringkali memerlukan respon ekstra dari penyedia layanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan kelima dimensi yang sudah dijelaskan dalam pembahasan maka dapat disimpulkan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota

Palembang dengan studi Analisa pada DPMPTSP Kota Palembang maka dapat disimpulkan pada umumnya sudah cukup baik. Bila dilihat berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu dengan adanya *website* layanan *digital* melalui <http://mpp.palembang.go.id/>. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) indikator yang sudah berjalan secara optimal karena pengaturan proses perizinan sudah secara jelas informasi baik persyaratan perizinan, status proses perizinan bahkan sampai dengan pengaduan. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat masih belum berjalan lancar karena belum adanya hotline dan nomor keluhan pelanggan, namun *di-back up* dengan *fitur* pengaduan sebagai sarana komunikasi pelayanan digital. Dimensi *Assurance* (Jaminan) indikator sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi *Emphaty* (Empati) belum dapat terukur dengan baik karena layanan digital belum dapat secara maksimal dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berikut dampak positif yang didapat dengan adanya digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palembang antara lain: 1) Penerapan teknologi informasi pelayanan publik melalui <http://mpp.palembang.go.id/> akan memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah di sediakan. 2) Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. 3) Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi.

Rekomendasi yang diberikan berkaitan belum terpenuhinya dimensi empati, pemerintah bisa membuat aplikasi seperti mesin penjawab ketika ada permintaan layanan yang masuk, maka akan ada jawaban yang ramah dari mesin tersebut kepada masyarakat yang memerlukan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. (2020). COVID-19: Threat and Fear in Indonesia. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12 (5), 488–490. <https://doi.org/10.1037/tra0000878>
- Anggraini Dian, dkk (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Sosial*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17 (2), 18–30. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia

- Aziz, M. A. A., Rahman, H. A., 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. *Procedia Economics and Finance*, 28 (April), 163–169.
[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01096-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01096-5)
- Beekman, G., Bulte, E., & Nillesen, E. (2014). Corruption, investments and contributions to public goods: Experimental evidence from rural Liberia. *Journal of Public Economics*, 115, 37–47.
<https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2014.04.004>
- bpptik.kominfo.go.id. (2022). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
<https://bpptik.kominfo.go.id/download/peraturan-presiden-nomor-95-tahun-2018-tentang-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik/>
- Crawford, J., Butler-Hunderson, K Rudolph, J., B., M., Glowatz, M., Burton, R., & Lam, S. M. S. (2020). View of COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses | *Journal of Applied Learning and Teaching*. *Journal of Applied Learning & Teaching*, 3(1) (1).
<https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/article/view/191/163>
- De Pablos Heredero, C., & Berzosa, D. L. (2011). Open innovation in firms and public administrations: Technologies for value creation. In *Open Innovation in Firms and Public Administrations: Technologies for Value Creation*. <https://doi.org/10.4018/978-1-61350-341-6>
- Diaz-Rainey, I., Ibikunle, G., & Mention, A. L. (2015). The technological transformation of capital markets. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 277–284. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.08.006>
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Manajement*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium-sized Enterprises (SME) survive the COVID-19 outbreak? *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(3), 53–62.
<https://doi.org/10.22219/jiko.v5i3.11838>
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. New York: Wiley Computer Pub.
- Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services -An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>
- Helm, S., Serido, J., Ahn, S. Y., Ligon, V., & Shim, S. (2019). Materialist values, financial and pro-environmental behaviors, and well-being. *Young Consumers*. <https://doi.org/10.1108/YC-10-2018-0867>
- Hikmawati, N. K., & Alamsyah, D. P. (2018). The digital company based on competitive strategy. *Proceedings of the 3rd International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2018*, 2001.
<https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780516>
- Jdih.kemdikbud.go.id. (2022). UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

- Kurnianingsih, Indah.,et.al. (2017). Upaya Peningkatan Kemampuan Literasi Digital Bagi Tenaga Perpustakaan Sekolah dan Guru di Wilayah Jakarta Pusat Melalui Pelatihan Literasi Informasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Liu, C. (2012). The myth of informatization in rural areas: The case of China's Sichuan province. *Government Information Quarterly*, 29 (1), 85–97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.06.002>
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mulyono, H., Indonesia, M., & Helmi, S. (2018). e-CRM and Loyalty : A Mediation Effect of Customer Experience and Satis faction in Online Transportation of Indonesia e-CRM and Loyalty : A Mediation Effect of Customer Experience and Satisfaction in Online Transportation of Indonesia. September.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Method Sourcebook*, Arizona State University, United States of America.
- Nasco, S. A., & Hale, D. (2009). Information search for home, medical, and financial services by mature consumers. *Journal of Services Marketing*, 23 (4), 226–235. <https://doi.org/10.1108/08876040910965566>
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2011.03.002>
- Onofri, L., & Nunes, P. A. L. D. (2014). De rationibus est disputandum: Psychological dimensions of choice and public policy design. *Ecosystem Services*, 10, 172–179. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2014.09.011>
- Vogt, N., Reeson, A. F., & Bizer, K. (2013). Communication, competition and social gift exchange in an auction for public good provision. *Ecological Economics*, 93, 11–19. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2013.04.017>
- Rahmat Syah., et.al. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Literasi Digital. *Jurnal AKRAB*
- Ramaswamy, V. (2009). Leading the transformation to co-creation of value. *Strategy and Leadership*, 37(2), 32–37. <https://doi.org/10.1108/10878570910941208>
- Richardson, G., Taylor, G., & Lanis, R. (2013). The impact of board of director oversight characteristics on corporate tax aggressiveness: An empirical analysis. *Journal of Accounting and Public policy*, 32 (3), 68–88. <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2013.02.004>
- Riyanto, A., Primiana, I., Yunizar, & Azis, Y. (2018). Disruptive Technology: The Phenomenon of FinTech towards Conventional Banking in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 407 (1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/407/1/012104>

- 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.
- 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
- Suma Vally, K., & Hema Divya, K. (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.
- Wise, S., Paton, R. A., & Gegenhuber, T. (2012). Value co-creation through collective intelligence in the public sector: A review of US and European initiatives. *Vine*, 42(2), 251–276.
<https://doi.org/10.1108/03055721211227273>
- Yunaningsih, et.al., (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, Vol.. 3, No. 1, p. 9-16, feb. 2021.
<https://journal.uib.ac.id/index.php/altasia/article/view/4336>.
<http://dx.doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>.