



INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS IT DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Baiq Hendayani

Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Correspondence Email: bqhendayani@gmail.com

Received: October 12, 2023

Accepted: November 11, 2023

Published: December 31, 2023

Abstract

Dunia hari ini sedang mengalami suatu perubahan besar, yaitu Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 merupakan perubahan dalam mekanisme produksi barang dan jasa yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu penggunaan Internet of Things (IoT), big data, otomasi, robotika, komputasi awan, hingga inteligensi artifisial (Artificial Intelligence). Perubahan ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah. Metode yang digunakan dalam artikel ini metode analisis kualitatif dimana acuan pustaka sebagai basis untuk analisis. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana inovasi-inovasi pelayanan publik di Kota Mataram dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Online Single Submission (OSS) di DPMPPTSP, Digital School, Si Mantap (sistem informasi pelayanan pendidikan terpatu), (satu pintu administrasi kependudukan menjadi sejahtera dan membahagiakan), I-Sumenep, Barokah Tani, Cloud Application, Sikda/Simpus, pelayanan dan pengaduan masyarakat desa berbasis digital, Siaga, Smart ID Card, Smart City, Smart Branding, Hi-Sumenep merupakan bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dijalankan di Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah dalam menghadapi era revolusi industri 4.0.

Keywords: Inovasi, Pelayanan Publik, Revolusi Industri 4.0

A. Pendahuluan

Dunia hari ini sedang mengalami suatu perubahan besar, yaitu Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 merupakan perubahan dalam mekanisme produksi barang dan jasa yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu penggunaan Internet of Things (IoT), big data, otomasi, robotika, komputasi awan, hingga inteligensi artifisial (Artificial Intelligence). Perubahan ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah. Indonesia pun saat ini mulai menggarap konsep Revolusi Industri 4.0 secara serius. Strategi Indonesia salah satunya, melalui Kementerian Perindustrian mencoba membuat sebuah roadmap bertajuk Making Indonesia 4.0. Hal ini menjadikan setiap daerah menghadapi tantangan yang semakin kompleks.

Migrasi maupun penambahan penduduk menjadi pemicu permasalahan baik itu ekonomi, sosial, budaya, dan keamanan. Masyarakat menuntut pemerintah kota memberikan pelayanan publik secara optimal, Dengan kata lain yaitu pelayanan prima. Keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi Industri 4.0 saat ini, sebetulnya telah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada Pasal yang mengatur bahwasanya Pelayanan Publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional" sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Hal tersebut sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah untuk dapat menyesuaikan

penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 saat ini, yaitu dengan menerapkan pelayanan publik yang berbasis Teknologi (digital). Sebab, dengan teknologi, transparansi, kecepatan, kemudahan yang menjadi kunci pada suatu pelayanan akan terwujud.

Oleh karena itu, harapan untuk mendapatkan pelayanan prima dibebankan kepada organisasi public (Agus Prianto, 2006), birokrasi menentukan baik tidaknya dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Di Indonesia pelayanan publik yang baik belum dapat terealisasi, masih rendah kondisi pelayanan publik di Indonesia. Inovasi sector publik diperlukan dalam pengembangan pelayanan. Kehadiran inovasi sebagai produk yang relative baru dan sifatnya menggantikan cara-cara yang lama.

B. Metode

Artikel ini menggunakan metode analisis kualitatif dimana acuan pustaka sebagai basis untuk analisis yaitu mengumpulkan data, informasi, dengan menelaah jurnal- jurnal penelitian, buku-buku referensi, literatur- literatur, serta sumber-sumber terpercaya baik tulisan maupun digital yang berhubungan dan relevan dengan topic penulisan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Pemerintah Kota Mataram memiliki banyak inovasi dalam memberikan Pelayanan Publik berbasis IT dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram mengembangkan pelayanan publik berbasis IT melalui pelayanan perizinan teritegrasi atau Online Single Submission (OSS). Sistem inovasi tersebut mampu mencakup ratusan jenis usaha. Mulai izin usaha kecil menengah (UKM) hingga perusahaan besar. DPMPTSP sudah menyiapkan petugas

operator khusus melayani masyarakat dalam pengajuan izin usaha. Warga yang ingin mendaftar bisa mengakses laman oss.go.id.

Proses pendaftaran bisa dilakukan secara mandiri dirumah atau datang ke Dinas. Sejumlah persyaratan yang harus diunggah antara lain, nomor induk kependudukan (NIK), nomor pokok wajib pajak (NPWP), akta pendirian perusahaan, akta notaris atau badan hukum, dan tanda daftar perusahaan (TDP). Setelah proses tersebut selesai, warga akan mendapatkan nomor induk berusaha (NIB) dengan kode khusus dan tanda tangan elektronik, NIB akan keluar kurang lebih sekitar 30 menit. Pelaku usaha yang sudah mendaftar dan mendapatkan NIB akan merasakan manfaat dan kemudahan dalam menjalankan usaha. Antara lain, pelayanan yang cepat, mendapatkan informasi tentang pemasaran produk, pengembangan usaha hingga mempunyai kesempatan besar untuk bisa mendapatkan suntikan modal dari investor. OSS merupakan program terpadu yang dijalankan pemerintah untuk mengetahui pertumbuhan usaha di daerah dan mengawasi ketaatan perusahaan dalam memenuhi hak karyawan atau pekerja. Misalnya, gaji sesuai UMK, pemberian jaminan kesehatan, dan keselamatan kerja. Dinas Pendidikan Kota Mataram menggagas Program digital school.

Program Digital School diterapkan di setiap Sekolah baik tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) maupun Sekolah Dasar (SD). Penerapan digital school bertujuan mempercepat peningkatan mutu pendidikan. Program digital school ini setiap materi pembelajaran sudah berada di satu server yang sifatnya Offline bukan Online. Para siswa bisa mengakses materi pembelajarannya dengan cara menyambungkan ke server di Sekolahnya dikarenakan sistemnya Offline, bukan Online. Sehingga sekolah maupun siswa tidak perlu menggunakan jaringan internet untuk menghubungkan ke server. Melainkan bisa langsung masuk dan mengakses ke server secara Offline. Didalam server tersebut sudah terinstal semua mata pelajaran Kurikulum 13 (K13).

Keuntungan yang akan didapat siswa dengan menggunakan Digital School, para siswa maupun guru tidak perlu repot-repot mencari materi pembelajaran, karena semua materi mata pelajaran (Mapel) sesuai Kurikulum (K13) sudah ada didalam satu server tersebut, sehingga bisa langsung di akses. Dinas Pendidikan Kota Mataram juga terus berinovasi mencari terobosan untuk memajukan dunia pendidikan, salah satunya melalui program unggulan Sistem Informasi Pelayanan Pendidikan Terpadu (SI MANTAP), program ini ditargetkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Semua kebutuhan masyarakat mengenai informasi pendidikan bisa ditanyakan di sentral pelayanan informasi satu atap tersebut. Jadi semua hal yang berhubungan dengan kependidikan sudah berpusat di ruang SI MANTAP.

2. Pembahasan

Berbagai layanan yang disiapkan dalam SI MANTAP termasuk petugas yang selalu siap memberikan pelayanan terbaik lewat pelayanan yang ramah bahkan dalam hitungan menit sudah dapat diselesaikan. Berbagai fasilitas yang disiapkan di SI MANTAP ini, mulai dari Si Sekolah (Sistem Informasi Pendaftaran Sekolah), Si Siswa (Sistem Informasi Mutasi Siswa) dan Si Lisia (Sistem Informasi Legalisasi Siswa) termasuk Dapodik dan PIP (Pusat Informasi Pendidikan). Kehadiran SI MANTAP memudahkan melayani kepentingan dunia kependidikan. Selain itu SI MANTAP juga menyediakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) sebagai upaya memberikan ruang kritik dalam perbaikan sistem pelayanan pendidikan. Masyarakat bisa menyampaikan segala hal yang berkaitan dengan SI MANTAP lewat komputer online yang dinamakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) tersebut.

Inovasi yang dikembangkan Dispendukcapil adalah program Satu Pintu Administrasi Kependudukan Menjadi Sejahtera dan Membahagiakan (Sakera Mesem). Salah satu bentuk aplikasinya adalah membentuk operator di 186 desa dan kelurahan yang dilengkapi

dengan SK Wali kota. Pembentukan operator di tiap desa merupakan langkah awal menuju digitalisasi kependudukan desa agar di tiap desa sistem administrasi kependudukannya sudah online. Sakera Mesem wujudnya saat ini adalah operator desa dan operator desa itu akan dilengkapi dengan komputer yang sudah online dengan dispendukcapil, masing-masing desa tersebut bisa memasukkan data kematian maupun kelahiran secara online dari desanya. Selain itu Disdukcapil menyediakan pelayanan one day yaitu pelayanan sehari jadi untuk pengurusan dan pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran, jika persyaratannya sudah lengkap, pembuatan tiga dokumen kependudukan bisa ditunggu.

Sebagai langkah menuju Sumenep era digital, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan meluncurkan aplikasi perpustakaan digital (i-sumenep). Aplikasi tersebut untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Aplikasi perpustakaan digital dilakukan mengingat geografis Kota Mataram terdiri dari daratan dan kepulauan. Dengan aplikasi itu warga yang ada di wilayah kecamatan kepulauan, tidak harus mengunjungi perpustakaan daerah untuk mendapatkan buku bacaan. Aplikasi perpustakaan digital bernama i-sumenep yang dapat diunduh di Playstore sehingga sangat mudah menggunakannya. Masyarakat yang telah mengunduh aplikasi tersebut selanjutnya membuat akun untuk masuk dengan mengisi surat elektronik atau email dan password. Penyediaan buku digital di i-sumenep sebanyak 7.300 buku, namun buku digital itu terus ditambah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi terbaru yang digagas Pemerintah Daerah Kota Mataram, adalah tempat jualan via online. Namanya "Barokah Tani" yang aplikasinya dapat diunduh di play store secara gratis. Aplikasi ini dirancang untuk pelaku usaha. Semua produk usaha milik warga Sumenep bebas di tawarkan di aplikasi tersebut, syaratnya produk yang sudah teregister. Semua produk tetap di verifikasi, artinya makanan benarbenar memenuhi standar izinnya. Dinkes Kota Mataram, Meluncurkan Aplikasi berbasis Cloud Aplication berupa Sistem

Pelaporan Online Puskesmas. Sistem berbasis online ini, memuat pelaporan tentang Data Dasar Puskesmas, Dataset Prioritas Kemenkes RI, Pelaporan SPM dan juga Aplikasi Simpus (Sikda Generik).

Dengan Aplikasi ini, maka Puskesmas dapat mengentry data secara realtime, cepat dan terupdate serta Mobile. Selain itu Dinkes Kota Mataram juga mempunyai aplikasi Sistem Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang diadopsi dari Kemenkes RI dengan Nama SIKDA GENERIK. Aplikasi Simpus ini bersifat Online, sehingga bisa di akses secara online. SIKDA / Sistem informasi kesehatan daerah atau istilah lain Sistem Informasi Manajemen Puskesmas / SIMPUS adalah aplikasi terintegrasi yang di desain multi user. SIMPUS / SIKDA kami rancang untuk menangani keseluruhan proses manajemen di puskesmas mulai dari pendaftaran pasien, registrasi poli, pemeriksaan (Diagnosa), pengobatan Pasien, kemudian data-data akan diolah oleh system secara otomatis sehingga menghasilkan laporanlaporan yang dibutuhkan oleh puskesmas, Masyarakat, dan Dinas Kesehatan. Untuk memudahkan pengelolaan data, Aplikasi ini dirancang terintegrasi dengan Dinas Kesehatan secara realtime, selain itu data pasien juga tersimpan pada database terpusat dan dapat terkoneksi dengan beberapa asuransi kesehatan seperti askes bpjs dan asuransi lainnya.

D. Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan, memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Tiga hal utama dari inovasi yaitu : Produk dan Jasa; Gagasan baru, dan Upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus menerus yang dapat dirasakan manfaatnya. Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP, Digital School, SI MANTAP (sistem informasi pelayanan pendidikan terpatu), Sakera Mesem (satu pintu administrasi kependudukan menjadi sejahtera dan membahagiakan), Barokah Tani, Cloud

Aplication, SIKDA/SIMPUS, pelayanan dan pengaduan masyarakat desa berbasis digital, SIAGA, Smard ID Card, Smart City, Smart Branding, Hi-Sumenep merupakan bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dijalankan di Pemerintah Kota Mataram dalam menghadapi era revolusi industri 4.0.

Persembahan

Penelitian ini saya persembahkan kepada kerabat yang telah membantu. Terimakasih juga kepada orang terdekat yang selalu memberikan support dan doa untuk saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Denhardt & Denhardt. 2003. THE NEW PUBLIC SERVICE. London : M. E Sharpe.
- Mulgan, G. & Albury, D. 2003. Innovation in the Public Sector. Working Paper Version 1.9. October. Strategy Unit. UK Cabinet Office.
- Oluwu, Dele. 2002. "Introduction New Public Management : An African Reform Paradigm ?". [http:// www.qub.ac.uk/cawp/research/mechan.pdf](http://www.qub.ac.uk/cawp/research/mechan.pdf).
- Osborne, David & Ted Gaebler. 2003. Reinventing Government. Jakarta: PPM.
- Prasojo, Eko. 2003. "Agenda Politik dan Pemerintahan di Indonesia". *Bisnis & Birokrasi*, Vol. XI, No. 1, Januari. Ratminto, dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar. Robbins,
- Stephen P. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan. Buku II, Masterplan Smart City Kota Mataram 2019- 2018, diakses [<http://www.sumenepkab.go.id/uploads/documen/buku/12052018-lap-akhir-buku-2-final.pdf>]
- Nazir Mohammad.1988. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia. Smart City - What is a smart city? - Wien, diakses [<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008403j.pdf>]
- Pemkab mataram Sajikan Informasi Pariwisata Melalui Hi Sumenep,<http://sumenepkab.go.id/berita/baca/pemkabsumenepsajikaninformasipariwisata->

melalui-