

## SOSIALISASI TENTANG PERAN DIGITALISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MARTAJAYA KABUPATEN PASANGKAYU

Hasbullah<sup>1</sup>, Nuraisyah<sup>2</sup>, Erdiyansyah<sup>3</sup>, Ahmad Dg. Mamala<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>)Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako

<sup>4</sup>)Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako  
e-mail: erdiyansyahwahab@gmail.com

### Abstrak

Pengabdian ini merupakan salah satu model penerapan pengetahuan tentang digitalisasi dalam pelayanan publik. Era saat ini menuntut seluruh pelayanan publik harus menggunakan internet, sehingga digitalisasi pelayanan publik sangat mendesak untuk diterapkan yang outputnya adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, yang dalam hal ini kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu. Untuk itu, melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, kegiatan sosialisasi tentang peran digitalisasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk dilakukan. Terdapat beberapa tahapan pengabdian ini yang terdiri dari pra dan pelaksanaan kegiatan pengabdian. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa peserta pengabdian telah memahami maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian, karena sebelumnya peserta kurang memahami dan kurang menyadari arti penting dari digitalisasi dalam pelayanan publik. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa aparat dan masyarakat Kelurahan Martajaya sangat antusias dan berharap kedepan pelayanan publik yang dilakukan berbasis digital sebagaimana materi yang diberikan.

**Kata kunci:** Digitalisasi, Internet, Pelayanan Publik.

### Abstract

This service is one model of applying knowledge about digitalization in public services. The current era demands that all public services must use the internet, so that digitalization of public services is very urgent to be implemented, the output of which is public satisfaction with the services provided, in this case the Martajaya sub-district, Pasangkayu Regency. For this reason, through this community service activity, socialization activities about the role of digitalization in public services are very important to carry out. There are several stages of this service which consist of pre-service and implementation of service activities. The results of the service show that the service participants have understood the aims and objectives of carrying out service activities, because previous participants did not understand and were less aware of the importance of digitalization in public services. The results of the service show that the Martajaya Village apparatus and community are very enthusiastic and hope that in the future public services will be digitally based, as is the material provided.

**Keywords:** Digitalization, Internet, Public Services.

### PENDAHULUAN

Digitalisasi menjadi penting dalam mengefektifkan pelayanan publik. Pemerintahan digital merupakan bagian tak terpisahkan dari pembangunan ekosistem digital. Sudah saatnya seluruh elemen pemerintahan baik di pusat maupun daerah saling berkolaborasi mewujudkan sistem pemerintahan yang terpadu secara nasional. Tujuannya tidak lain ialah mewujudkan layanan pemerintahan yang dapat dengan mudah diakses serta digunakan oleh masyarakat.

Digitalisasi di tengah pandemi yang masih melanda merupakan solusi untuk memberikan pelayanan publik yang efektif. Pemutakhiran teknologi informasi demi perubahan menuju digitalisasi dan inovasi menjadi krusial dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien, serta pelayanan publik digital untuk memastikan efisiensi dan pelayanan yang transparan (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2022).

Presiden Joko Widodo berujar bahwa pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Ke depannya pemerintah perlu selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, termasuk mampu memberikan layanan digital yang prima (Wantiknas, t.t.). Transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital yang disebut sebagai Governance 4.0

diwujudkan melalui perancangan dan pengelolaan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tepat dengan menekankan prinsip data-driven government.

Fenomena yang masih sering ditemukan di masyarakat ialah penyajian layanan digital dalam situs atau aplikasi tersendiri yang dibagi ke dalam beberapa sektor misal layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan lain sebagainya. Sebaran transformasi digital di sektor pemerintahan diharapkan dapat merata hingga ke daerah pelosok dan untuk mewujudkan Governance 4.0 yang mampu memberikan pelayanan publik prima yang optimal, dibutuhkan pula pembangunan sumber daya manusia serta kerangka kelembagaan yang dapat mengakomodir tata kelola transformasi digital di sektor pemerintahan.

Pandemi COVID-19 memang menjadi *game changer* yang memaksa seluruh sektor termasuk pemerintah untuk melakukan akselerasi adopsi transformasi digital. Transformasi digital berbeda dengan digitisasi yang hanya sekedar mengubah informasi non-digital menjadi digital. Transformasi digital menyangkut perubahan gaya hidup dengan spektrum yang sangat luas. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk menjalankan amanat percepatan transformasi digital di sektor pemerintahan ialah dengan memberdayakan pengembangan *smart city* pada daerah-daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Pasangkayu. Kabupaten Pasangkayu tergolong sebagai kabupaten yang masih dalam tahap berkembang sehingga pelayanan publik masih konvensional.

Kondisi tersebut memaksa seluruh aparat kelurahan Martajaya untuk bertindak melakukan perubahan pelayanan publik dari konvensional ke digitalisasi. Kelurahan Martajaya saat ini belum menerapkan digitalisasi pelayanan publik, sehingga menjadi peluang bagi tim pengabdian melakukan sosialisasi peran digitalisasi pelayanan publik di kelurahan. Harapannya agar kelurahan Martajaya mampu dan siap saat terjadi penerapan pelayanan publik berbasis digital.

## METODE

Situasi yang terjadi dalam pelayanan publik di Kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu saat ini belum menerapkan digitalisasi pelayanan publik sehingga hal tersebut menjadi masalah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa tindakan perlu dilakukan, salah satunya adalah melalui pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen Program Pascasarjana Universitas Tadulako. Menindaklanjuti permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu, maka solusi yang ditawarkan dalam pengabdian ini adalah melakukan pendidikan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya digitalisasi dalam pelayanan dengan mengangkat tema tentang sosialisasi tentang peran digitalisasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu. Solusi tersebut diharapkan dapat memberikan motivasi bagi pemerintah kelurahan untuk bertindak dan berinovasi melakukan perubahan pelayanan publik dari konvensional ke digitalisasi. Hasil pengabdian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi pemerintah kelurahan untuk berbenah dan berinovasi, guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sektor administrasi publik dalam dua dekade terakhir, telah dipengaruhi oleh beberapa perubahan yang mendalam dan radikal. Pada periode ini, berbagai pendekatan terhadap pemerintahan kehidupan dan layanan publik muncul. Keterbukaan dapat memperkuat demokrasi dalam beberapa cara. Di mana warga dapat mengamati cara kerja pemerintah, mereka menjadi lebih tertarik pada apa yang dilakukan pemerintah. Keterbukaan pemerintah juga memberdayakan warga negara, karena mereka lebih mampu mengekspresikan pandangan mereka tentang keputusan kebijakan yang memengaruhi mereka. Keterbukaan membuat demokrasi lebih kuat juga dengan mendorong pejabat pemerintah untuk bekerja lebih baik, karena di mana pemerintah lebih terbuka, mereka lebih mungkin dimintai pertanggungjawaban atas keputusan mereka, baik dan buruk.

Pemerintah daerah kini beralih ke reformasi ‘pasca-NPM’ (Halligan, 2010; Kuhlmann & Bogumil, 2019), seperti transformasi digital (Dunleavy, 2005). Digitalisasi penyampaian layanan lokal kini melampaui sekedar konversi data analog ke dalam format digital model organisasi baru (Vonk dkk., 2007), proses rekayasa ulang (Eppel & Lips, 2016), dan peningkatan keterampilan digital anggota staf (Hansen & Norup, 2017; Tummers & Rocco, 2015) mengubah interaksi antara warga dan otoritas lokal serta di dalam administrasi lokal (Barbosa dkk., 2013).

Ada kesenjangan penelitian besar tentang transformasi digital administrasi publik dalam hal penyediaan layanan pemerintah daerah, prosedur administrasi garis depan, dan dampaknya terhadap pegawai (Kuhlmann & Heuberger, 2023). Dari perspektif kebijakan publik, digitalisasi proses administratif dan penyampaian layanan publik dapat dipahami sebagai kebijakan institusional atau 'kebijakan politik' (Wollmann, 2004) yang diarahkan pada pembentukan kembali prosedur dan struktur organisasi institusi publik. Konseptualisasi transformasi digital sebagai kebijakan institusional mempertimbangkan kritik yang diajukan terhadap studi e-government sebelumnya yang sebagian besar terkonsentrasi pada perspektif teknologi. Dalam pendekatan teknologi ini, pentingnya aspek kelembagaan dan politik sebagai faktor penting untuk menjelaskan proses implementasi dan tingkat keberhasilan dipertimbangkan (Savoldelli dkk., 2014).

Efektivitas dan kualitas penyediaan layanan publik sangat bergantung pada kapasitas otoritas lokal untuk mengadopsi struktur dan proses administratif untuk lingkungan yang cepat berubah dan permintaan yang meningkat dari warga. 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. Pelayanan publik secara digital saat ini memang sangat penting dan harus dijalankan menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

Terknologi mempunyai peran penting agar peayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Saat ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dapat dimiiki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki. Berdasarkan hal tersebut, maka pengabdian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada aparat di kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu.

Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dalam bentuk sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan dalam bentuk penyajian materi yang terkait dengan topik dari pengabdian ini. Maksud dan tujuannya adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman aparat kelurahan dan masyarakat terkait dengan peran digitalisasi, khususnya dalam pelayanan publik di kelurahan. Narasumber dalam pengabdian ini memberikan beberapa pertanyaan umum kepada peserta pengabdian, sebagian besar dari peserta belum mengetahui dan belum memahami manfaat digitalisasi pelayanan publik, sehingga dalam proses sosialisasi, peserta diberikan pertanyaan kembali dan pada akhirnya peserta sudah memiliki bekal pengetahuan dari sosialisasi yang dilakukan.

Hasil sosialisasi menunjukkan bahwa aparat kelurahan dan masyarakat sudah memahami maksud dan tujuan pengabdian, di mana pemahaman aparat dan masyarakat yang sebelumnya masih belum paham terhadap arti pentingnya digitalisasi pelayanan publik, namun setelah dilakukan sosialisasi, seluruh peserta telah memahami peran digitalisasi itu sendiri dalam pelayanan publik di Kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan berdasarkan adanya fenomena sosial bahwa perkembangan teknologi memberi kemudahan dalam pelayanan publik. Layanan publik saat ini dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan pengguna dalam hal ini warga. Semakin pahami pengguna terhadap teknologi berdampak pada keinginan pengguna untuk mendapatkan layanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat. Layanan publik digital merupakan salah satu solusi untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut.

Pelayanan publik digital di era revolusi industry 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektivitas dan efisien (Cabrilo dkk., 2014). Pengabdian ini mengarahkan aparatur dan masyarakat Kelurahan Martajaya untuk dapat memahami digitalisasi dalam pelayanan publik, yang intinya memberikan pemahaman terkait dengan pemaparan tentang data non digital menjadi digital, pelayanan publik konvensional ke pelayanan online, dan pelayanan sejenisnya yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian dan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa peserta pengabdian telah memahami maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian, karena sebelumnya peserta kurang memahami dan kurang menyadari arti penting dari digitalisasi dalam pelayanan publik. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa aparat dan masyarakat Kelurahan Martajaya sangat antusias dan berharap kedepan pelayanan publik yang dilakukan berbasis digital sebagaimana materi yang diberikan.

## SARAN

Menindaklanjuti hasil pengabdian, di sarankan kepada Lurah Martajaya Kabupaten Pasangkayu untuk segera menindak lanjuti hasil pengabdian dengan menerapkan digitalisasi pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang diterima dan dibutuhkan masyarakat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada instansi yang telah memberi dukungan financial terhadap pengabdian ini, yang dalam hal ini Universitas Tadulako melalui dana DIPA tahun anggaran 2023 yang dialokasikan pada Pascasarjana Universitas Tadulako. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan Kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu beserta jajaran dan masyarakat yang bersedia menjadi mitra dalam pengabdian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barbosa, A. F., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2013). Rethinking E-Government Performance Assessment From A Citizen Perspective: E-Gov Performance From A Citizen Perspective. *Public Administration*, N/A-N/A. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2012.02095.x>
- Cabrilo, S., Grubic Nestic, L., & Mitrovic, S. (2014). Study On Human Capital Gaps For Effective Innovation Strategies In The Knowledge Era. *Journal Of Intellectual Capital*, 15(3), 411–429. <https://doi.org/10.1108/jic-05-2014-0058>
- Dunleavy, P. (2005). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Eppel, E., & Lips, M. (2016). Unpacking The Black Box Of Successful Ict-Enabled Service Transformation: How To Join Up The Vertical, The Horizontal And The Technical. *Public Money & Management*, 36(1), 39–46. <https://doi.org/10.1080/09540962.2016.1103417>
- Halligan, J. (2010). The Fate Of Administrative Tradition In Anglophone Countries During The Reform Era. Dalam M. Painter & B. G. Peters (Ed.), *Tradition And Public Administration* (Hlm. 129–142). Palgrave Macmillan Uk. [https://doi.org/10.1057/9780230289635\\_10](https://doi.org/10.1057/9780230289635_10)
- Hansen, M. B., & Norup, I. (2017). Leading The Implementation Of Ict Innovations. *Public Administration Review*, 77(6), 851–860. <https://doi.org/10.1111/puar.12807>
- Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. (2022, September 20). Pentingnya Digitalisasi Demi Pelayanan Publik Yang Efektif. [Web.Kemenkumham.Go.Id](https://kemenkumham.go.id). <https://kemenkumham.go.id/Berita-Utama/Pentingnya-Digitalisasi-Demi-Pelayanan-Publik-Yang-Efektif>
- Kuhlmann, S., & Bogumil, J. (2019). Neo-Weberianischer Staat. Dalam S. Veit, C. Reichard, & G. Wewer (Ed.), *Handbuch Zur Verwaltungsreform* (Hlm. 139–151). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-21563-7\\_14](https://doi.org/10.1007/978-3-658-21563-7_14)
- Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2023). Digital Transformation Going Local: Implementation, Impacts And Constraints From A German Perspective. *Public Money & Management*, 43(2), 147–155. <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1939584>

- Savoldelli, A., Codagnone, C., & Misuraca, G. (2014). Understanding The E-Government Paradox: Learning From Literature And Practice On Barriers To Adoption. *Government Information Quarterly*, 31, S63–S71. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.01.008>
- Tummers, L., & Rocco, P. (2015). Serving Clients When The Server Crashes: How Frontline Workers Cope With E-Government Challenges. *Public Administration Review*, 75(6), 817–827. <https://doi.org/10.1111/Puar.12379>
- Vonk, G., Geertman, S., & Schot, P. (2007). New Technologies Stuck In Old Hierarchies: The Diffusion Of Geo-Information Technologies In Dutch Public Organizations. *Public Administration Review*, 67(4), 745–756. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00757.x>
- Wantiknas. (T.T.). Upaya Digitalisasi Layanan Publik Dalam Sektor Pemerintahan. Diambil 15 Februari 2023, Dari <http://www.wantiknas.go.id/id/berita/upaya-digitalisasi-layanan-publik-dalam-sektor-pemerintahan>
- Wollmann, H. (2004). Local Government Reforms In Great Britain, Sweden, Germany And France: Between Multi-Function And Single-Purpose Organisations. *Local Government Studies*, 30(4), 639–665. <https://doi.org/10.1080/0300393042000318030>