

Tata Kelola Pemerintahan Kota Kendari di Masa Pandemi dan Pasca Covid-19

M. Najib Husain, Faturrahman Alputra, Muh. Nasir, Dewi Anggraini

Dosen Prodi Ilmu Politik dan Pemerintahan UHO

Email : muh.najib.husain.@gmail.com

Abstrak

Pemerintah daerah dituntut untuk melakukan dan menciptakan inovasi di masa Pandemi Covid-19 terutama berkaitan dengan pelayanan publik, di masa Pandemi covid-19 sangat dibutuhkan adanya inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang tidak perlu dilakukan pelayanan tatap muka. Pemerintah Kota Kendari melalui perangkat daerahnya telah membuat berbagai bentuk inovasi pelayanan pemerintahan untuk tata kelola pemerintahan yang efektif sebagai upaya tetap memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat di Masa Pandemi Covid-19.

Berbagai inovasi layanan elektronik berbasis aplikasi yang terintegrasi telah digunakan dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien yang bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan dan mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Beberapa layanan digital telah dikembangkan seperti aplikasi Layanan Interaktif Kendari (Laika), Sistem Persuratan (Simper), Jaga Kendari (Jari), Sistem Informatika dan Manajemen Data Pegawai (Si Mantap), Pajak Menyapa (Jakpa), serta Sistem Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Seluruh aplikasi tersebut telah tersemat dalam kendarikota.go.id.

Diharapkan inovasi pelayanan ini tidak hanya dimaksimalkan saat terjadi pandemi covid-19 tetapi yang paling penting bagaimana mempertahankan pasca covid-19 karena saat ini kita sudah berada dalam tata kelola pemerintahan di era Revolusi Industri 4.0 dan akan menuju Society 5.0 Untuk itu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tata kelola pemerintahan berbasis teknologi komunikasi di Kota Kendari ditengah pandemi dan pasca covid-19, dalam menuju Pelayanan di era Society 5.0 sebagai fokus utama pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada OPD yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu, RSUD Kota Kendari dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kota Kendari dan.

Kata Kunci : *Tata Kelola Pemerintahan, Masa Pandemi dan Pasca Covid-19*

A. LatarBelakang

Good governance memiliki makna tata pemerintahan yang baik terkait dengan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan berwibawa serta bebas Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dengan berprinsip pada transparansi, akuntabilitas, menjunjung tinggi hukum, serta terbukanya partisipasi masyarakat. Untuk mewujudkan *clean and good governance* terutama dari segi akuntabilitas dan transparansi publik, maka dibutuhkan suatu langkah kebijakan yang terarah dalam perubahan sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan melalui pemanfaatan *Information and Communication Technologies* (ICT) yaitu *E-Government* atau Pemerintahan Elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat (Susartono, 2006).

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah awal pemerintah Indonesia menuju perbaikan ke arah *Good Governance* yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance*. Kemudian didukung dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government. Hal ini merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk menciptakan pelayanan birokrasi yang efektif dan efisien.

Salah satu program yang diimplementasikan untuk menyejahterakan masyarakat yaitu melalui penerapan konsep inovasi daerah dalam memanfaatkan teknologi komunikasi pada penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pada beberapa negara, perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi itu diarahkan untuk menghasilkan suatu bentuk pendekatan pembangunan baru. Penerapan konsep ini mampu diwujudkan pada kota-kota di Indonesia sehingga dapat menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat dan diharapkan juga mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat, misalkan pada aspek transportasi, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan layanan publik lainnya.

Teknologi Informasi dan Komunikasi bermanfaat untuk membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, membuat pemerintah dapat lebih efisien menjalankan tugasnya mempercepat proses reformasi birokrasi. Selain itu, Teknologi Informasi dan Komunikasi juga dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Salah satu cara untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien adalah dengan dibentuknya sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). SPBE merupakan suatu sistem tata kelola pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh dan terpadu dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pada suatu instansi pemerintahan (portalspbenasional, 2021)

Pemerintah daerah dituntut untuk melakukan dan menciptakan inovasi di masa Pandemi Covid-19 terutama berkaitan dengan pelayanan publik, di masa Pandemi covid-19 sangat dibutuhkan adanya inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang tidak perlu dilakukan pelayanan tatap muka. Pemerintah Kota Kendari melalui perangkat daerahnya telah membuat berbagai bentuk inovasi pelayanan pemerintahan untuk tata kelola pemerintahan yang efektif sebagai upaya tetap memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat di Masa Pandemi Covid-19.

Pemerintah Kota Kendari melalui perangkat daerahnya telah membuat berbagai bentuk inovasi pelayanan pemerintahan untuk tata kelola pemerintahan yang efektif sebagai upaya menjawab tantangan Revolusi Industri 4.0 dan menuju Society 5.0. Berbagai inovasi layanan elektronik berbasis aplikasi yang terintegrasi telah digunakan dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien yang bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan dan mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Beberapa layanan digital telah dikembangkan seperti aplikasi Layanan Interaktif Kendari (Laika), Sistem Persuratan (Simper), Jaga Kendari (Jari), Sistem Informatika dan Manajemen Data Pegawai (Si Mantap), Pajak Menyapa (Jakpa), serta Sistem Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Seluruh aplikasi tersebut telah tersemat dalam *kendarikota.go.id*. Pengintegrasian seluruh aplikasi ini dalam rangka mendukung visi Wali Kota yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2017-2022 yakni menjadikan Kendari sebagai kota layak huni berbasis ekologi, informasi, dan teknologi.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai tata kelola pemerintahan berbasis teknologi komunikasi di Kota Kendari. Diharapkan inovasi pelayanan ini tidak hanya dimaksimalkan saat terjadi pandemi covid-19 tetapi yang paling penting bagaimana mempertahankan pasca covid-19 karena saat ini kita sudah berada dalam tata kelola pemerintahan di era Revolusi Industri 4.0 dan akan menuju Society 5.0. Untuk itu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tata kelola pemerintahan berbasis teknologi komunikasi di Kota Kendari ditengah pandemi dan pasca covid-19, dalam menuju Pelayanan di era Society 5.0 sebagai fokus utama pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada OPD yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu RSUD Kota Kendari dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP), Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari .

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada OPD yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu, RSUD Kota Kendari dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kota Kendari. Bungin (2007) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif yang menjadi informan penelitian ditentukan secara sengaja. Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Di Masa Pandemi Covid-19

Inovasi pelayanan kesehatan pada RSUD Kota Kendari di masa Pandemi Covid-19, Rumah Sakit Umum Kota Kendari telah meraih berbagai penghargaan antara lain, penghargaan rumah sakit sayang ibu oleh Menteri Kesehatan pada tahun 2013, Predikat kepatuhan standar pelayanan publik dari OMBUDSMAN RI pada tahun 2014, dan penghargaan sebagai role model penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi terhadap 72 Kabupaten/Kota seluruh Indonesia dengan kategori Sangat Baik pada tahun 2017.

RSUD kota Kendari sendiri mulai mengembangkan beberapa jenis program pelayanan kesehatan kepada masyarakat, adapun program yang dimaksud antara lain:

Tabel 1.1 Program Layanan Kesehatan RSUD Kota Kendari

No	Jenis Program
1	Program Gerakan Sayang Ibu
2	Poliklinik dan Konseling Gizi
3	Layanan SEKAR (Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan Pasien) http://sekar-rsudkendari.com/
4	Layanan Konseling VCT (Volluntary Conselling and Testing)
5	Layanan Aduan Masyarakat Melalui Kotak Saran, Locket, Aduan Telepon, SMS, dan E-Mail
6	Telepon, SMS dan E-mail
7	Pelayanan Ongkologi (Medis Kanker)

Sumber: Data Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

Data tabel di atas terdapat tujuh program pelayanan yang saat ini diandalkan di RSUD Kota Kendari namun untuk program inovatif yang di buat oleh RSUD Kota Kendari merupakan Program Inovasi SEKAR di masa pandemi covid-19, yang mana program inovasi ini merupakan program ketersediaan kamar pasien yang dapat di cek maupun di pesan secara online. Pengembangan program ini juga melibatkan programmer professional yaitu Techno Studio. Latar belakang inovasi SEKAR dikarenakan banyaknya komplain dari masyarakat dalam hal rawat inap dan rujukan pasien di masa pandemi covid-19.

Program inovasi yang dibuat oleh RSUD Kota Kendari, program SEKAR adalah program inovatif berupa informasi ketersediaan kamar secara online. Inovasi ini dibuat akibat

tidak teraksesnya informasi ketersediaan ruang rawat inap yang menyebabkan tidak adanya kepastian layanan sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan yang dapat berakibat pasien meninggal sebelum diberikan pelayanan.

Program inovasi SEKAR dibuat akibat tidak teraksesnya informasi ketersediaan ruang rawat inap yang menyebabkan tidak adanya kepastian layanan sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan yang dapat berakibat pasien meninggal sebelum diberikan pelayanan

Sistim Informasi Pelayanan Rujukan yang dilaksanakan di RSUD Kota Kendari yang awalnya disajikan secara manual yang menyebabkan tidak teraksesnya informasi ketersediaan ruangan secara terbuka atau Online bagi pengguna layanan, baik Puskesmas maupun masyarakat secara umum sehingga sering terjadi komplain.

Selain itu akibat tidak teraksesnya informasi ketersediaan ruang rawat inap menyebabkan tidak adanya kepastian layanan sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan yang dapat berakibat pasien meninggal sebelum diberikan pelayanan maka inovasi dilakukan dengan rancangan Sistim Informasi secara online mengenai Ketersediaan Ruang Rawat Inap Bagi Pasien Rujukan dari Puskesmas yakni:

1. Menginventarisasi jumlah Ruang Rawat Inap dan Jumlah Kamar yang dapat dimanfaatkan untuk menerima pasien rujukan
2. Merancang Sistim Informasi Ruang berbasis Aplikasi bagi pasien Rujukan yang akan dilaksanakan oleh Tenaga ahli.
3. Melakukan bimbingan teknis bagi petugas Sentral Opname serta petugas terkait lainnya.
4. Menginformasikan kepada Seluruh Puskesmas Se - kota Kendari tentang kesiapan Sistim Informasi Ketersediaan Ruang Rawat Inap bagi Pasien rujukan.

Inovasi Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan Pasien (SEKAR) yang merupakan perbaikan pelayanan kesehatan pada RSUD Kota Kendari dengan mengoptimalkan pelayanan melalui sistim informasi ketersediaan kamar rawat inap yang awalnya disajikan secara manual, kini dapat di ketahui secara online sejak adanya pandemi covid-19. Sistem informasi ini dapat di gunakan untuk pengguna layanan kesehatan pada setiap puskesmas yang ada di Kota Kendari maupun masyarakat umum.

Program SEKAR merupakan Optimalisasi pengelolaan informasi pelayanan kesehatan melalui Sistim Informasi Rujukan Berbasis Aplikasi Web mengenai ketersediaan ruang rawat inap agar seluruh Puskesmas yang ada di Kota Kendari dapat memanfaatkan

Informasi ini untuk memberikan pelayanan rujukan yang maksimal kepada masyarakat Kota Kendari khususnya, bahkan masyarakat Sulawesi Tenggara pada umumnya dengan tujuan meminimalisir keluhan masyarakat tentang ketidakpastian ketersediaan kamar. Dengan adanya informasi ini, penanganan lebih cepat dilakukan sehingga dapat mencegah kematian karena keterlambatan akses Pelayanan. Program SEKAR yang merupakan sistem informasi rujukan berbasis aplikasi web yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketersediaan kamar inap bagi pasien yang akan di rujuk ke RSUD Kota Kendari.

Inovasi pelayanan Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan Pasien (SEKAR) secara online masi mengalami banyak kendala. Namun kedepannya manajemen RSUD Kota Kendari akan membenahi program ini sehingga masyarakat dapat terbantu dengan adanya program ini. Bentuk layanan pada saat mengases SEKAR pada halaman wala web (tampilan front-end) kita dapat melihat langsung ketersediaan kamar pada pada tabel ketersediaan kamar RSUD Kota Kendari. Dari beberapa gambar tampilan inovasi Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan Pasien (SEKAR) yang merupakan Sistem Informasi ketersediaan Ruang Rawat Inap/kamar Bagi Pasien Rujukan dari Puskesmas terdapat menu lain yang dapat menjadi pilihan masyarakat ketika melakukan pemesanan (Booking) kamar inap.

Penerapan Aplikasi Si CANTIK Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari di Masa Pandemi covid-19.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu untuk memberikan pelayanan perijinan yang cepat,mudah,praktis dan efisien. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) yang didukung Rencana Aksi Pemberantasan Korupsi terkait Peningkatan Pelayanan dan Kepatuhan Perizinan dan Penanaman Modal (Perpres Nomor 54 Tahun 2018), proses integrasi OSS dengan proses perizinan di daerah harus dilakukan agar proses perizinan berusaha dapat berjalan dalam satu siklus. Salah satu Contoh Perizinan Terintegrasi secara Elektronik adalah Aplikasi Sistem Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik atau biasa kita sebut SiCANTIK.

Aplikasi SiCantik mulai digunakan di PTSP pada tahun 2018 sampai terjadinya pandemi covid-19 semakin dioptimalkan, semenjak diberlakukannya Aplikasi SiCantik di PTSP sangat membantu masyarakat karena masyarakat cukup membuka Aplikasi SiCantik dan tidak perlu lagi harus ke kantor PTSP untuk membuat izin terkait dengan usaha yang akan dilakukan. Akan tetapi disisi lain Masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan Aplikasi SiCantik karena minimnya pengetahuan tentang internet.

Saat ini SiCANTIK *Cloud* telah dikembangkan menjadi aplikasi berbasis Cloud, dimana PTSP dapat fokus pada peningkatan kualitas layanan, sedangkan infrastruktur aplikasi dikelola oleh Kementerian Kominfo. SiCANTIK *Cloud* dapat dikonfigurasi dengan mudah sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) layanan di daerah, tanpa harus melakukan coding. SiCANTIK *Cloud* juga telah mendukung penggunaan tanda tangan digital dengan sertifikat digital untuk mempercepat dan mempermudah pengesahan perizinan Hal tersebut merujuk pada Undang-Undang (UU) Informasi & Transaksi Elektronik pada pasal 11 dan 12. Sehingga, penerapan tanda tangan digital tersebut menjadi sebuah hal yang diperbolehkan oleh pemerintah.

Aplikasi SiCantik Cloud ini sendiri, lanjutnya, punya beberapa fitur penunjang di dalamnya. Di antaranya, permohonan perizinan, verifikasi dan penandatanganan perizinan. Di fitur tanda tangan itu, ia bisa menelusuri sertifikat elektronik berbentuk file soft copy (file P12) dari warga yang mengurus izin di DPM-PTSP Kota Kendari.

Aplikasi SiCANTIK selama diberlakukan pada tahun 2018 sampai saat ini telah menerbitkan surat izin sebanyak 14.400.00 dengan berbagai macam surat izin. Adapun macam-macam surat izin yang dapat di terbitkan oleh Aplikasi SiCANTIK yaitu, Surat Izin tempat Usaha (SITU), Keterangan Renaca Kota (K RK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Profesi Kesehatan (Surat Izin Praktik Dokter, perawat, dan apoteker bidan), Permohonan Izin Minuman Beralkohol (MINOL). Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, dilihat dari 4 Indikator yaitu: Efisiensi, Efektivitas, Transparansi, Akuntabilitas peneliti telah melakukan wawancara dan pengamatan sebagai berikut: **Efisiensi**, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti efisiensi, baik efisiensi dalam pelayanan maupun efisiensi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK sudah terealisasi dengan maksimal dinilai dari pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik dan Aplikasi SiCANTIK sangat membantu dalam penerbitan izin. **Efektivitas**, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti efektivitas, baik efektivitas dalam pelayanan maupun efektivitas dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK sudah berjalan maksimal dinilai dari kecepatan dan pencapaian Aplikasi SiCANTIK dalam penerbitan surat izin. **Transparansi**, Transparansi atau keterbukaan berarti keputusan yang diambil dan pelaksanaannya dilakukan dengan cara atau mekanisme yang mengikuti aturan atau regulasi yang ditetapkan oleh lembaga. **Akuntabilitas**, Akuntabilitas adalah tingkat pertanggung jawaban seseorang ataupun suatu lembaga tertentu yang berkaitan dengan sistem administrasi yang dimilikinya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sudah tersealisasi dengan baik karena pegawai mampu bertanggungjawab atas segala keluhan masyarakat atau pengunjung di DPM-PTSP.

Inovasi Birokrasi BKPSD Kota Kendari selama Pandemi Covid-19

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari mulai diterapkan sejak awal pandemi covid-19 diberi nama SIMANTAP (Sistem Informasi Manajemen Data Pegawai). SIMANTAP diwujudkan guna mempermudah pengelolaan data pegawai negeri sipil di Kota Kendari. Sebelum diterapkannya SIMANTAP, pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kesulitan data dan pengelolaan data kepegawaian dilakukan secara manual. Sejak adanya SIMANTAP maka diharapkan semua bisa diakses dengan mudah.

Implementasi SIMANTAP di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari merupakan bentuk penerapan dari *E-government*. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian atau yang dikenal dengan SIMANTAP perlu dilakukan karena SIMANTAP merupakan salah satu perwujudan *E-government* oleh pemerintah melalui sistem informasi berbasis komputer. Teknologi Informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi kecepatan, penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang sering disebut dengan Electronic Government (*E-government*).

Implementasi teknologi informasi dalam pengolahan data pegawai saat ini mutlak diupayakan semenjak keterdesakan akan kebutuhan informasi yang aktual serta akurat dalam pengambilan keputusan. Mengingat pentingnya pengelolaan data pegawai tersebut, maka peningkatan kualitas pengelolaan kepegawaian melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen kepegawaian merupakan salah satu prioritas dalam tahapan pengembangan *E-government*.

Dalam Implementasi SIMANTAP ada 3 tahap yang dilakukan yaitu Input, Pengolahan dan Output.

1. Input (Masukan)

Input yaitu Sekumpulan data mentah dalam organisasi maupun luar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem informasi atau Input adalah memasukkan data yang akan diproses. Yang diinput dalam SIMANTAP yaitu Data Pegawai, data pegawai yang dimaksud adalah data yang menunjukkan suatu keterangan dan informasi tentang pegawai. Data pegawai yang diinput yaitu :

- a. Nama
- b. Pangkat/Golongan; yaitu riwayat pangkat/golongan yang ada
- c. Pendidikan; yaitu berisi Riwayat pendidikan yang telah dilalui

- d. Jabatan; yaitu jabatan struktural/fungsional
- e. Diklat; yaitu pelatihan prajabatan PNS
- f. Keluarga; yaitu anggota keluarga yang ada contoh suami/istri dan anak.
- g. Penghargaan; Penghargaan diberikan kepada PNS yaitu berupa penghargaan Satyalancana
- h. Hukuman; yaitu bagi PNS yang melakukan pelanggaran maka akan dikenakan hukuman.

Penginputan dilakukan secara terperinci jika data pegawai sudah ada dan lengkap maka akan langsung diinput agar SIMANTAP bisa selalu *Up to date*.

2. Processing (Pengolahan)

Processing yaitu Pemindahan, manipulasi, dan analisis input mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi pengguna atau manusia. Processing dilakukan oleh Sumber daya manusia. Dalam implementasi Sistem informasi manajemen kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari peran Sumber Daya Manusia sangat penting. Sumber daya manusia dalam SIMANTAP yaitu pegawai yang tanggung jawab utamanya adalah untuk memberikan kontribusi atas tersedianya sumber daya informasi dalam suatu organisasi yang disebut sebagai spesialis informasi (*information specialist*).

Edhy Sutanta (2003:43) dalam bukunya menyebutkan, “suatu SIM yang baik harus mampu memberikan dukungan pada proses perencanaan, proses pengendalian, dan proses pengambilan keputusan”. Diperlukan suatu Sistem informasi yang efisien agar SIM tersebut dikatakan Baik. Eko Nugroho (2008:240) mengatakan bahwa “Sistem informasi yang lebih efisien akan mendorong terlaksananya pekerjaan dengan lebih cepat dan para pembuat keputusan dapat melakukan fungsinya dengan baik”. Agar SIMANTAP di BKPSDM lebih efisien, optimal dan dikatakan baik maka perlu usaha untuk mengoptimalkan Sumber Daya manusia yaitu dengan cara mengadakan pelatihan-platihan dan workshop berkaitan dengan Implementasi SIMANTAP serta melakukan penambahan pegawai yang kompeten dibidang komputer dan SIMANTAP.

3. Output (Keluaran)

Output yaitu Distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota informasi dimana output tersebut akan digunakan. Dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari output yang dihasilkan oleh SIMANTAP yaitu :

- 1. Info Kenaikan Pangkat

Info kenaikan pangkat yaitu output yang berisi informasi atau pemberitahuan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil. Info kenaikan pangkat 6 (enam) Bulan sebelum sudah ada info dan bisa di lihat oleh masing-masing SKPD melalui SIMANTAP.

2. Info Pensiun

Info Pensiun yaitu output yang berisi informasi atau pemberitahuan Pensiun pegawai negeri sipil. Info pensiun bisa dilihat oleh masing-masing SKPD melalui SIMANTAP setahun sebelum pegawai negeri sipil tersebut pensiun.

3. Pengelompokkan Pegawai per SKPD

Pengelompokkan pegawai per SKPD yaitu output yang berisi daftar pengelompokkan nama-nama pegawai setiap instansi atau SKPD. Dalam pengelompokkan pegawai per SKPD terdapat 25 instansi yang diberada dilingkup pemerintahan Kota Kendari dan dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari.

4. Report (DUK)

Report (DUK) yaitu output yang berisi tingkat dan urutan kepangkatan pegawai dari pangkat tertinggi dan golongan dilihat dari TMT (Terhitung Mulai Tanggal).

Output yang dihasilkandalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari atau yang dikenal dengan namaSIMANTAP ada 4 dan bertujuan sebagai informasi bagi Pegawai Negeri Sipil dan SKPD. Output yang dihasilkan dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia masih terbilang minim atau sedikit maka dari itu perlu adanya penambahan menu pada aplikasi SIMANTAP agar dengan banyaknya output yang dihasilkan akan lebih mempermudah dalam pengelolaan data pegawai negeri sipil.

SIMANTAP bertujuan sebagai informasi maka dari itu setelah menghasilkan output info kenaikan pangkat dan info pensiun digunakan sebagai pedoman atau informasi untuk para SKPD untuk mengajukan kenaikan pangkat dan pensiun. Pengelompokkan pegawai per SKPD digunakan sebagai informasi daftar pegawai di masing-masing SKPD, dan Report (DUK) digunakan sebagai informasi untuk data statistik yaitu untuk mengetahui jumlah pegawai laki-laki dan perempuan.

SIMANTAP pada dasarnya merupakan suatu sistem informasi manajemen kepegawaian yang diperlukan oleh instansi pemerintahan untuk meningkatkan keterbukaan informasi, mempermudah pekerjaan Pegawai Negeri Sipil, dan digunakan sebagai analisis dan

formulasi kebijakan serta implementasinya di bidang sumber daya manusia Pegawai Negeri Sipil melalui sistem komputerisasi *database* kepegawaian

Prospek Tantangan Penggunaan Aplikasi E-Government Pasca Covid 19 di Kota Kendari

Hadirnya beragam aplikasi layanan di Kota Kendari pada beberapa OPD merupakan komitmen Pemerintah Kota Kendari untuk mencapai Visi Kota Kendari sebagai Kota layak huni yang berbasis ekologi, informasi dan teknologi. Lahirnya aplikasi E Government ini turut dipengaruhi karena potensi Indonesia sebagai salah satu negara pengguna internet terbesar di dunia. Menurut APJII, Indonesia memiliki setidaknya 132,7 juta pengguna internet pada tahun 2017. Besaran tersebut sama persis dengan data dari Internet World Stats yang diperbarui pada Juni 2017 silam. Besarnya jaringan pengguna internet tersebut merupakan indikator utama yang menegaskan peluang implementasi e-government di Indonesia. Selain itu, praktik e-government juga telah diamanatkan dalam sejumlah produk hukum di Indonesia. E-government juga merupakan salah satu wujud pelaksanaan agenda Pemerintah Kota Kendari saat ini.

Publikasi UN E-Government Survey 2016 menegaskan bahwa Indonesia termasuk negara dengan tingkat adopsi teknologi yang terbilang cepat. Hal tersebut terbukti dari indikator-indikator dalam indeks Telecommunications Infrastructure Index (TII) TII Indonesia, di mana diketahui bahwa sebagian masyarakat Indonesia memiliki lebih dari satu buah telepon genggam. Selain itu, sebanyak 36 dari 100 orang Indonesia ditemukan telah memiliki akses terhadap jaringan internet nirkabel. Walau jumlah tersebut masih cukup terbatas dibandingkan dengan keseluruhan populasi, pemerintah Indonesia dapat mengembangkan produk e-government yang secara khusus menyasar pada masyarakat yang selalu terkoneksi dengan internet ini.

Penggunaan aplikasi dalam memberikan pelayanan publik pada beberapa OPD di Kota Kendari telah dirancang sebelum terjadinya Covid-19 sehingga ketika Covid-19 terjadi, secara tidak langsung memberikan manfaat bagi masyarakat pengguna layanan. Perubahan pola kerja yang lebih menekankan kegiatan *Work From Home* ditujukan untuk mengurangi interaksi tatap muka dalam memberikan layanan. Namun sejak penggunaan aplikasi ini sebelum, saat dan pasca covid-19 telah menghadirkan tantangan dalam penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat secara efektif yaitu terkait kesenjangan digital atau kecakapan literasi menjadi salah satu tantangan dalam penggunaan aplikasi oleh pengguna layanan di beberapa OPD di Kota Kendari utamanya pengguna layanan eksternal, hal ini berkaitan dengan dinamika permasalahan dalam demografi masyarakat. Berdasarkan usia, orang-orang dewasa merupakan target primer produk e-government. Pada umumnya kaum muda adalah kelompok yang lebih fasih dalam menggunakan teknologi.

Selain itu, tingkat pendidikan merupakan faktor lain yang mempengaruhi implementasi e-government. Menurut Hargittai dan Hinnant (2008), kecenderungan pengguna e-government berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan yang tinggi, sebab mereka menaruh minat yang lebih besar terhadap persoalan pemerintahan dibandingkan kelompok dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah. Masih belum meratanya literacy masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan e-gov karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah. Ini menjadi faktor yang menyebabkan kendala dalam mengimplemtasikan e-gov di Kota Kendari secara efektif. Pertumbuhan dan pengembangan internet berada di lembaga-lembaga pendidikan, industri dan pemerintahan bukan berada di kantong-kantong pranata sosial masyarakat umum. Hal ini menandakan bahwa kendala juga dapat berasal dari luar pemerintah (faktor eksternal) yakni ketidaksiapan masyarakat sendiri karena belum banyak yang familier dengan komunikasi melalui digital teknologi. (Astuti,2005; Sosiawan, 2015)

Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* masyarakat pengguna layanan tentang penggunaan aplikasi layanan *e-government* maka diperlukan strategi dengan beberapa upaya yaitu :

- a) Sosialisasi yang ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi e-government. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan e-gov di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor *skill* dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
- b) Memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan yang baik. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga image di mata masyarakat.
- c) Pelibatan semua stakeholder dalam memberikan pemahaman mengenai kecakapan digital utamanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi layanan pada beberapa OPD di Kota Kendari seperti kemitraan dengan Perguruan Tinggi, serta organisasi komunitas yang bergerak dalam literasi digital.
- d) Mendorong dan memberikan pemahaman literasi digital dalam penggunaan aplikasi kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep e-gov. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan e-government.

D. Kesimpulan

1. Pelayanan kesehatan dengan inovas sistem informasi rujukan berbasis aplikasi web sejak adanya Pandemi covid-19 mengenai ketersediaan Ruang Rawat Inap atau yang dikenal dengan program inovasi Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan Pasien (SEKAR) agar seluruh Puskesmas yang ada di Kota Kendari dapat terbantu tanpa harus melakukan pertemuan tatap muka. Dengan adanya informasi ini, penanganan lebih cepat dilakukan sehingga dapat mencegah kematian dengan tidak mematuhi protokol kesehatan karena adanya kerumunan. Penerapan program SEKAR ini masi mendapat kendala diantaranya kurangnya sosialisasi dan pulikasi mengenai layanan kesahatan ini., pemutahiran data pasien pada setiap kamar rawat menjadi kendala. Selain itu anggaran sebagai pemenuhan ketersediaan sarana penunjang seperti komputer, sistem jaringan dalam implementasi program SEKAR yang berbasis aplikasi web masi terbatas. Namun demikian manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota kendari terus berupaya melakukan perbaikan agar program ini secara efektif dapat di dimanfaatkan oleh masyarakat baik saat pandemi maupun setelah pandemi covid-19. Penerapan Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sudah berjalan maksimal dilihat dari 4 indikator yaitu: Efisiensi, Efektivitas, Transparansi, Akuntabilitas. Penerapan SIMANTAP pada BKPSDM Kota Kendari membantu pelayanan pada pegawai untuk info kenaikan pangkat, info pensiun, pengelompokan pegawai per SKPD dan report daftar urut kepegawaian (DUK) sehingga untuk pelayanan yang ada pada BKPSDM Kota Kendari selama covid-19 tetap berlangsung. Pelayanan yang diproses melalui SIMANTAP ini lebih hemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan cara manual. Pegawai yang mendapatkan pelayanan cukup puas dilihat dari hasil wawancara dengan penerapan program SIMANTAP ini.
2. Penggunaan aplikasi ini saat dan pasca covid-19 telah menghadirkan tantangan dalam penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat secara efektif yaitu terkait kesenjangan digital atau kecakapan literasi menjadi salah satu tantangan dalam penggunaan aplikasi oleh pengguna layanan di beberapa OPD di Kota Kendari utamanya pengguna layanan eksternal.

Saran

1. Disarankan agar RSUD Kota Kendari sering melakukan sosialisasi maupun publikasi program inovatif ini, sehingga lebih banyak masyarakat yang dapat menggunakannya.
2. Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan maksimal dan adanya beberapa penghambat yang terjadi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK maka perlu diberikan saran yaitu, Agar Penghambat yang sering terjadi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK lebih dijadikan satu perhatian agar pemerintah yang berwenang mencari solusi atas permasalahan yang terjadi.
3. Penerapan program SIMANTAP ini agar bisa lebih maksimal. selain itu perlu adanya sosialisasi untuk pegawai mengenai SIMANTAP ini agar pegawai yang belum mengetahui dapat juga menggunakan SIMANTAP agar lebih efektif lagi. Sehubungan dengan kendala yang dialami maka perlu adanya perbaikan dalam sistem jaringan dan server terutama aplikasi SIMANTAP ini lebih di matangkan dan di sempurnakan.
4. Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* masyarakat pengguna layanan tentang penggunaan aplikasi layanan *e-government* maka diperlukan strategi a) Sosialisasi, b) Memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan, c) Pelibatan semua stakeholder dalam memberikan pemahaman mengenai kecakapan digital, d) Mendorong dan memberikan pemahaman literasi digital dalam penggunaan aplikasi kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliani, Palupi Annisa. 2019. AI, IoT, dan Tantangan Sektor Logistik di Era Revolusi Industri 4.0. Kompas.com, 11 Februari 2019. Diakses dari: <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/11/114445026/ai-iot-dantantangan-sektor-logistik-di-era-revolusi-industri-40?page=all>,
- Astuti, S. Y. W. (2005). Peluang dan tantangan penerapan e-governance dalam konteks otonomi daerah. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1(1), 1-14.
- Adriwati. (2001) Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik, Yogyakarta, Graha Ilmu
- Aprianty, Diah Rachma. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. volume 4, no. 4
- Cabinet Office Japan Government. 2019. Society 5.0. Diakses dari: https://www8.cao.go.jp/cstp/english/society5_0/index.html,
- Dash, Satyabrata, and Subhendu Kumar Pani. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges.” *Procedia Computer Science* 85
- Fukuyama, Mayumi. (2018). *Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society*. Japan Economy Foundation Journal - Japan SPOTLIGHT. https://www.jef.or.jp/journal/pdf/220th_Special_Article_02.pdf.
- Portal SPBE Nasional. diakses dari <https://spbe.go.id/tentang>
- Habibullah, Achmad. (2010). *Kajian Pemanfaatan Dan Pengembangan E-Government*. *Jurnal Privat Law* volume 23, no. 3 =rina, L. L. (2003). Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi. Jakarta: BPPD
- Hargittai, E. & Hinnant, A. (2008). Digital inequality: differences in young adults’ use of the internet. *Communication Research*, 35 (5), pp. 602-621.
- Hendarsyah, D. (2019). E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(2), 171-184.
- Mc Kinsey & Company, (2019). Otomasi dan Masa Depan Pekerjaan di Indonesia, diakses dari <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/asia%20pacific/automation-and-the-future-of-work-in-indonesia/automation-and-the-future-of-work-in-indonesia-indonesian.pdf>
- Ulum, I. & Sofyani, H. (2016). *Akuntansi (Sektor) Publik*. Malang: Aditya Media Publishing
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: CV. Andi

- Miles, M.B., Huberman, A. M., & Saldaña, J., 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Washington DC.: Sage Publications, Inc.
- Nakanishi, Hiroaki and Hiroaki Kitano. (2018). “Society 5.0 Co-Creating The Future”. Policy Proposals Industrial Technology, Keidanren (Japan Business Federation). <https://www.keidanren.or.jp/en/policy/2018/095.html>.
- Oktavya, Ayu Aditya. (2015) “Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* volume 3, no. 3
- Perserikatan Bangsa-Bangsa. (2016). United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. Diakses pada 25 Agustus 2017. Tersip dalam <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>
- Pertiwi, Wahyunanda Kusuma. 2018. Jaringan 5G Pertama di Dunia Resmi Online. *Kompas.com*, 2 Oktober 2018. Diakses dari <https://tekno.kompas.com/read/2018/10/02/16060047/jaringan-5gpertama-di-dunia-resmi-online,,>
- Puspita, Y., Fitriani, Y., Astuti, S., & Novianti, S. (2020). Selamat Tinggal Revolusi Industri 4.0, Selamat Datang Revolusi Industri 5.0 | Puspita | Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang. Retrieved April 28, 2021, from Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang website: <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Prosidingpps/article/view/3794>
- Rahman, Adi Fida. 2019. Kapan Indonesia Bisa Nikmati 5G?. *Detik.com*, 1 Mei 2019. Diakses dari: <https://inet.detik.com/telecommunication/d4532282/kapan-indonesia-bisa-nikmati-5g>
- Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Susartono. (2006). E-Government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UNS*, Volume 2 No.1 April 2006
- United Nations Development Programme, 1999, ‘Decentralization: A Sampling of Definitions’, Joint UNDP-Government of Germany Evaluation of the UNDP Role in Decentralization and Local Governance, Working Paper
- Wibowo, Eddi, et.all . 2004. Memahami Good Government Governance & Good Corporate Governance. Yogyakarta, YPAPI

Undang-Undang/Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika
(Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi
Nasional Pengembangan Electronic Government

Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik