

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Segala aspek dalam kehidupan manusia tidak dapat terpisah dengan adanya kegiatan pelayanan publik mulai dari kelahiran hingga pada kematian akan terus tetap bersinggungan dengan kegiatan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah memiliki peran penting dalam persoalan penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwasanya 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.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima yang memenuhi standar dari kualitas pelayanan. Terutama pada perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang semakin maju ini dituntut agar dapat optimal dalam menyediakan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Hal ini didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan di mana menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolak 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. Adapun komponen standar pelayanan yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya atau tarif; produk pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Apabila suatu

penyelenggara pelayanan publik telah memenuhi komponen standar pelayanan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

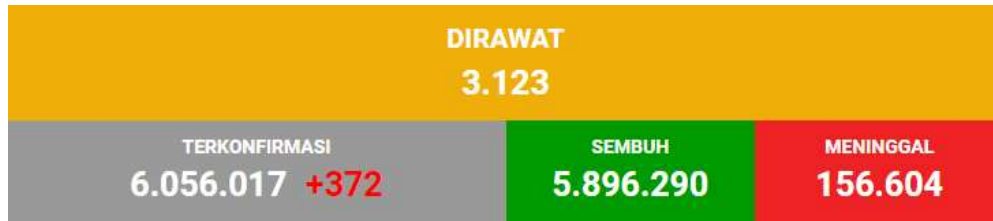
Melihat perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju membuat aspek pelayanan publik memerlukan inovasi yang menjawab tuntutan zaman. Inovasi sendiri merupakan sebuah hasil dari adanya pengembangan dan pemanfaatan dari suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya guna meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi. Melakukan inovasi pelayanan publik diharapkan dapat memberikan dampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga akan berpengaruh juga pada kualitas pelayanan yang diberikan. Adanya inovasi pelayanan publik merupakan sebuah keharusan bagi sebuah pemerintah di pusat maupun di daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian bagi masyarakat daerahnya¹. Stigma masyarakat yang beranggapan bahwa organisasi publik terkenal dengan sistem yang kaku, lamban, dan berbelit-belit menuntut pemerintah agar bergerak cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat².

Saat ini Indonesia telah dihadapi dengan adanya pandemi Covid-19 yang memberikan dampak serius pada kesehatan dan ekonomi. Sejak awal Maret 2020, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mengantisipasi lonjakan kasus dengan salah satunya mengubah sistem kerja di birokrasi menjadi 2 jenis, yaitu *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO). Adanya perubahan dan penyesuaian sistem kerja dalam birokrasi menuntut penyelenggara pelayanan publik harus terus tetap memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Sebagaimana masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Namun, dengan adanya sistem kerja baru membuat beberapa penyelenggara pelayanan publik menjadi terhambat, sehingga hal ini membuat penyelenggara

¹ Yanuar, "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)."

² Yuliana, Putera, dan Yoserizal, "Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Safety Center 119 (PSC) Smash Care's di Kota Solok."

pelayanan publik melakukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan sistem daring³.



Gambar I. 1 Data Persebaran Covid-19 di Indonesia per 5 Juni 2022

Sumber: www.covid19.go.id

Berdasarkan data yang dilansir dalam laman www.covid19.go.id sebanyak 6.056.389 kasus terkonfirmasi di Indonesia dan jumlah sembuh dari Covid-19 sebanyak 5.896.290, serta angka kematian yang mencapai 156.604. adanya pandemi Covid-19 ini tidak hanya berdampak pada kesehatan dan ekonomi bangsa, melainkan berdampak pula pada kegiatan pelayanan publik di Indonesia. Pandemi Covid-19 ini menuntut birokrasi publik melakukan perubahan dalam pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus tetap berjalan meskipun di tengah kondisi pandemi.

PROVINSI	DIRAWAT	TERKONFIRMASI	SEMBUH	MENINGGAL
DKI Jakarta	1.122	1.250.715	1.234.305	15.288
Jawa Barat	497	1.106.633	1.090.317	15.819
Jawa Tengah	236	627.619	594.093	33.290
Jawa Timur	126	576.277	544.510	31.641
Banten	271	293.168	289.965	2.932

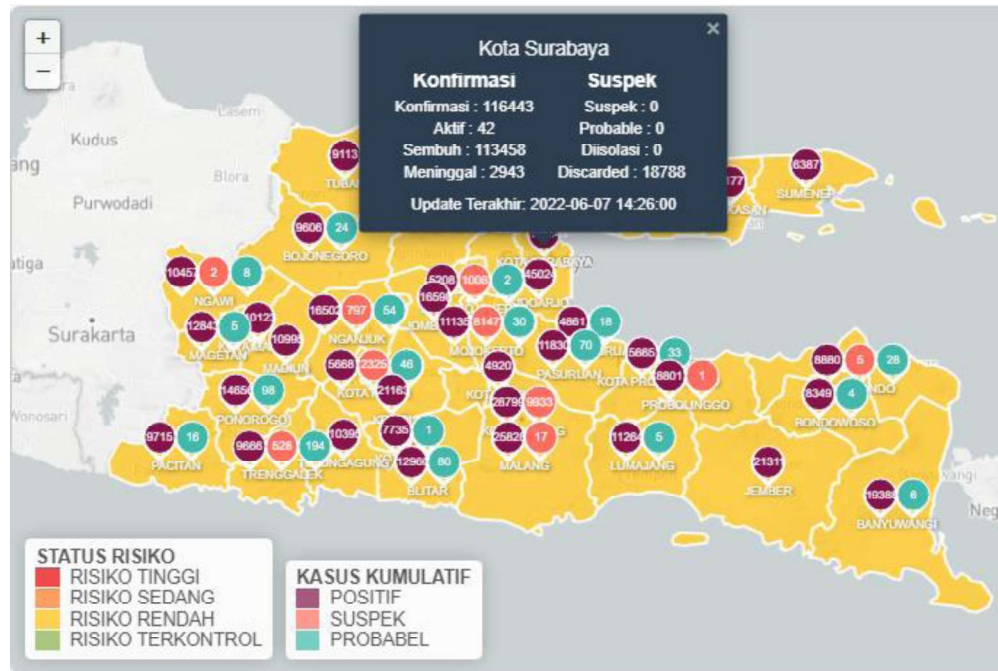
Gambar I. 2 Data Persebaran Kasus Covid-19 di Indonesia per Provinsi per 5 Juni 2022

Sumber: www.covid19.go.id⁴

Pada kasus perkembangan Covid-19 di provinsi Jawa Timur menjadi 4 (empat) tertinggi di Indonesia dengan kasus terkonfirmasi 576.277 jiwa dengan kasus meninggal akibat Covid-19 sebanyak 31.641 jiwa, serta kasus sembuh sebanyak 544.510 jiwa.

³ Andhika, "Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik."

⁴ Antara News, "Data Perkembangan Covid-19 di Indonesia."



Gambar I. 3 Peta Persebaran Covid-19 di Jawa Timur per 7 Juni 2022

Sumber: www.infocovid19.jatimprov.go.id

Berdasarkan peta persebaran tersebut Kota Surabaya menempati kasus tertinggi dengan Covid-19 dengan kasus konfirmasi sebanyak 116.443 jiwa dan kasus meninggal sebanyak 2.943 jiwa, serta kasus sembuh dari Covid-19 sebanyak 113.458 jiwa.

Data Statistik Kabupaten Kota (2022-04-01 s.d 2022-09-30)

01/04/2022 30/09/2022

Lihat Card Lihat Tabel Download Surabaya

Terakhir Update	Kabupaten/Kota	Risiko Sebelumnya	Skor Sebelumnya	Status Risiko	Skor Risiko	Konfirmasi (Sebelum)	Konfirmasi (Penambahan)	Konfirmasi (2022-09-30)	Sembuh (Sebelum)	Sembuh (Penambahan)	Sembuh (2022-09-30)	Recovery Rate (2022-09-30)	Meninggal (Sebelum)	Meninggal (Penambahan)
2022-09-30 14-03-02	KOTA SURABAYA	RISIKO RENDAH	2,46	RISIKO RENDAH	2,7	131725	+89	131814	128491	+101	128592	97,56%	2988	

Gambar I. 4 Data Statistik Covid-19 Kota Surabaya (April – September 2022)

Sumber: www.infocovid19.jatimprov.go.id

Berdasarkan data statistik di mana kasus Covid-19 yang terjadi di Kota Surabaya dalam rentang waktu bulan April hingga September 2022 telah masuk dalam kategori tingkat risiko rendah. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya dalam proses penyelenggara pelayanan publik harus tetap berjalan di masa pandemi Covid-19. Beberapa inovasi pelayanan publik telah dikeluarkan oleh Pemerintah

Kota Surabaya di masa pandemi Covid-19 guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peneliti ingin merangkum beberapa inovasi yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menyajikan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel I. 1 Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya di Masa Pandemi Covid-19

Nama Inovasi Pelayanan Publik	Penjelasan Inovasi Pelayanan Publik
Aplikasi E-Peken (Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo)	Pemerintah Kota Surabaya terus melakukan upaya dalam menggerakkan roda perekonomian dengan memberdayakan UMKM dan toko kelontong di mana dalam aplikasi tersebut nantinya akan terdapat kemudahan transaksi antara pembeli, pedagang kelontong, koperasi, dan UMKM yang berada di Surabaya. Melalui aplikasi ini pembeli dapat melihat ketersediaan produk dan harga produk, sehingga apabila produk tersebut habis, pembeli dapat menghubungi toko/UMKM tersebut untuk menyediakan produk yang diinginkan. Pembayaran dalam aplikasi ini juga dapat melalui QRIS yang bekerja sama dengan Bank Jatim.
Layanan Antar Obat bagi Pasien Rawat Jalan	Pemerintah Kota Surabaya menerima <i>Coorparate Social Resposibility</i> (CSR) dari PT MPM Honda berupa 5 motor. Hal ini dimanfaatkan oleh Pemkot Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Layanan tersebut akan digunakan untuk pasien rawat jalan yang berobat di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie yang harapannya pasien rawat jalan tidak perlu antre lagi untuk memperoleh obat. Terutama di masa pandemi Covid-19 ini dapat meningkatkan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh obat.
Cegah Penyebaran Covid-19, Wali Kota Eri Terbitkan SE Penggunaan Pembayaran Non Tunai untuk Layanan Parkir	Melalui Surat Edaran Wali Kota Surabaya Nomor 645.2/8254436.7.14/2021 penggunaan layanan parkir dapat melakukan pembayaran non-tunai sebagai upaya pencegahan persebaran Covid-19. Pembayaran non-tunai ini dapat dilakukan menggunakan QRIS atau QR Code yang terhubung dengan berbagai penyedia jasa perbankan dan aplikasi dompet digital. Inovasi ini dilakukan dalam rangka agar masyarakat tidak melakukan kontak fisik secara langsung saat melakukan pembayaran parkir, sehingga dapat mengurangi risiko penularan Covid-19.

Pelajar SD dan SMP Surabaya Difasilitasi Sistem Pembelajaran Melalui Televisi	Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan televisi swasta dalam rangka penyediaan akses literasi pembelajaran daring. Pembelajaran daring tersebut dapat dimanfaatkan oleh pelajar SD dan SMP. Hal ini dilakukan Pemkot Surabaya agar di masa pandemi Covid-19 ini pelajar dapat memperoleh dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Sistem pembelajaran melalui televisi ini juga bersifat interaktif di mana guru akan memberikan layanan tanya jawab bagi siswa melalui telepon interaktif dan juga akhir dari pembelajaran guru akan memberikan tugas kepada siswa untuk dikerjakan di rumah.
Pemkot Surabaya Siapkan Layanan Bike Sharing “Gowes” Berbasis Aplikasi	Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan (Dishub) berupaya untuk menyediakan sarana transportasi yang ramah lingkungan yang dinamakan layanan Bike Sharing “Gowes”. Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan minat warga Surabaya dalam menggunakan sarana transportasi jarak pendek yang sehat dan tidak menimbulkan polusi udara. Pada layanan ini sepeda akan dilengkapi dengan alat pelacak (GPS) dan menggunakan QR Code untuk membuka kunci sepeda. Layanan ini akan dikenakan tarif sewa sesuai dengan aplikasi.
Inovasi Pelayanan Dispendukcapil	Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya melakukan terobosan baru yaitu pelayanan perubahan dokumen yang terintegrasi dengan Pengadilan Negeri (PN) Surabaya dalam persoalan pengurusan administrasi kependudukan. Adapun layanan yang diberikan adalah pemohon tidak perlu datang lagi ke Pengadilan Negeri dan hanya menunggu jadwal sidang yang telah ditentukan, nantinya hakim yang akan datang ke Siola. Hal ini bertujuan agar mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus Adminduk.

Sumber: bangga.surabaya.go.id

Di sisi lain mengenai inovasi pelayanan publik, perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) saat ini membuat masyarakat semakin mudah dan cepat dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Informasi sendiri secara umum dapat dipahami sebagai sesuatu hal yang mampu memberikan pengetahuan baru terhadap suatu individu. Sehingga, di era sekarang informasi dapat dikatakan

sebagai kebutuhan utama dari suatu individu. Bercermin pada kehidupan sehari-hari pada suatu individu yang tidak dapat lepas dengan adanya kegiatan mencari dan mendapatkan informasi baik itu yang diperoleh melalui media massa maupun melalui media sosial. Dengan adanya informasi ini dapat mampu untuk mengisi kekurangan dari pengetahuan yang dimiliki oleh suatu individu.

Pelayanan publik dan adanya keterbukaan informasi publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam perkembangan zaman saat ini terutama dalam kondisi pandemi Covid-19 ini. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwasanya masyarakat berhak mendapatkan informasi yang akan menjadikan salah satu ciri dalam negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Dalam pasal 1 dijelaskan bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Namun, hadirnya teknologi informasi yang memudahkan seseorang dalam mencari dan mendapatkan informasi terdapat sisi negatif yang apabila dikelolanya salah akan menjadi informasi yang mampu merugikan masyarakat. Tentu dengan adanya informasi yang sangat masif yang tersebar pada masyarakat dan juga terdapat pula informasi yang salah dapat menjadikan keresahan bagi masyarakat karena dapat memberikan kebingungan terhadap fakta-fakta mengenai informasi tersebut. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran penting dalam penyediaan informasi yang valid dan terpercaya kepada masyarakat mengenai informasi Covid-19.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *LaporCovid-19.org* dan *Social Resilience Lab Nanyang Technological University* (NTU), masyarakat Kota

Surabaya menganggap terlalu meremehkan risiko dari Covid-19⁵. Pakar dari kesehatan masyarakat Universitas Airlangga, Dr Windhu Purnomo juga berpendapat bahwa setuju dengan hasil survei tersebut mengenai rendahnya persepsi masyarakat Surabaya dikarenakan masih rendahnya pengetahuan soal Covid-19 dan juga terlebih banyak informasi-informasi hoaks yang beredar di media sosial⁶. Menurut survei tersebut ditemukan sebanyak 59 persen dari 2.895 responden di Surabaya mengatakan bahwa kemungkinan dapat terpapar Covid-19 adalah sangat kecil dan kecil, sehingga hal ini menyatakan bahwa mayoritas responden masyarakat Surabaya cenderung menganggap enteng terhadap adanya kemungkinan untuk terpapar Covid-19⁷. Pandemi Covid-19 bukan hanya sekedar krisis kesehatan, melainkan juga krisis akan informasi⁸.

Dari survei tersebut menyatakan bahwasanya tingkat kesiapan masyarakat Surabaya hanya 3,42 dari skala 5 di mana masyarakat dianggap agak siap apabila skor mencapai angka 4 dan dikatakan siap apabila skor mencapai angka 5. Peneliti dari *Social Resilience Lab Nanyang Technological University* (NTU), Sulfikar Amir mengatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap bahaya Covid-19 merupakan faktor penting guna menurunkan angka laju Covid-19 di mana pemerintah memiliki peran penting apabila menyediakan informasi yang tidak valid, maka dampaknya akan kembali ke pemerintah yang membuat masyarakat menjadi tidak peduli dan cuek terhadap bahaya Covid-19.⁹

Pemerintah Kota Surabaya memiliki empat upaya dalam menghadapi Covid-19 yaitu upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Adapun upaya promotif yaitu dengan menyediakan laman <https://lawancovid-19.surabaya.go.id> bagi masyarakat agar masyarakat memiliki pemahaman dan kewaspadaan, serta pencegahan terhadap Covid-19. Dalam upaya preventif, Pemkot Surabaya melakukan pengawasan pelaksanaan *social distancing* pada tempat-tempat umum

⁵ Riski, "Persepsi Masyarakat Surabaya Soal Bahaya Corona Masih Rendah."

⁶ Baihaqi, "Survei Sebut Surabaya Remehkan Corona, Pakar."

⁷ Salman, "Survei."

⁸ Alamsyah dan Zhu, "We Shall Endure."

⁹ Riski, "Persepsi Masyarakat Surabaya Soal Bahaya Corona Masih Rendah."

dan juga melakukan penyediaan kebutuhan penanganan Covid-19 bagi masyarakat, serta memfasilitas tempat umum dalam rangka pencegahan persebaran Covid-19. Upaya kuratif dengan melakukan koordinasi dengan pihak rumah sakit untuk tetap memberikan pelayanan dan sarana kepada pasien Covid-19. Sedangkan upaya rehabilitatif dengan melakukan pemantauan kepada pasien yang telah sembuh terhadap Covid-19 dan dipantau mengenai perkembangannya.¹⁰

Dalam hal ini upaya promotif yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika berkolaborasi dengan Dinas Kesehatan melakukan inovasi baru di tengah pandemi Covid-19 dengan meluncurkan laman <https://lawancovid-19.surabaya.go.id> di mana laman ini dibuat sebagai sarana konsultasi mengenai Covid-19 mulai dari pengertian dari Covid-19, cara pencegahan, hingga tindakan yang langsung terhubung dengan petugas dari Dinas Kesehatan. Dalam laman tersebut masyarakat diharuskan untuk memiliki akun agar dapat menikmati fasilitas dan upaya penanganan. Masyarakat juga dapat bertanya langsung di laman yang nanti akan dijawab langsung oleh petugas yang bersangkutan. Dalam laman ini, masyarakat juga memperoleh informasi mengenai peta lokasi rumah sakit dan puskesmas terdekat dengan rumahnya dan juga dapat melihat keberadaan wastafel yang tersebar di Surabaya. Masyarakat juga dapat melihat di sekitar wilayahnya mengenai ODP, PDP, hingga indikasi *suspect*, namun tentu terkait dengan nama, alamat, dan lainnya akan dirahasiakan. Tidak hanya memperoleh pelayanan kesehatan mengenai Covid-19, melainkan terdapat integrasi dengan pelayanan kependudukan sehingga apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan kependudukan akan langsung diarahkan ke laman Klampid.¹¹

Adanya terobosan dalam meluncurkan laman tersebut merupakan inisiatif yang dilakukan Pemkot Surabaya agar masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai Covid-19 secara valid dan tepat. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Johnny G. Plate selaku Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo)

¹⁰ Admin Bangsa Surabaya, “<https://bangga.surabaya.go.id/2020/04/21/empat-upaya-melawan-covid-19-ala-pemkot-surabaya/>.”

¹¹ Admin Bangsa Surabaya, “Pemkot Surabaya Luncurkan Web Laman Covid 19 untuk Ruang Konsultasi dan Tindakan.”

di mana pemerintah pusat dihimbau untuk membuat laman sebagai rujukan informasi utama mengenai Covid-19 yang disampaikan secara berkala dan juga tidak adanya himbauan bagi Pemerintah Daerah untuk membuat laman¹². Berbeda hal dengan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya di mana selain membuat terobosan laman mengenai Covid-19, Pemkot Surabaya justru melakukan buka data mengenai alamat pasien Covid-19¹³. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan psikologis masyarakat di mana data alamat pasien Covid-19 berbentuk peta dan bisa diakses di laman lawancovid-19.surabaya.go.id, serta dinilai bahwasanya masyarakat Kota Surabaya agar menjadi lebih tenang dan tidak mudah panik sebagaimana yang terjadi pada awal-awal kasus Covid-19. Data tersebut hanya menunjukkan alamat jalan atau gang dari rumah pasien Covid-19.

Adapun dalam penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan ilmiah dan juga memiliki relevansi terhadap topik penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti merangkum beberapa penelitian terdahulu yang digunakan untuk menemukan *research gap*, yaitu sebagai berikut:

No.	Judul	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)	Mochammad Haidar Fayyadh ¹⁴	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif. Memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengetahui inovasi yang dilakukan oleh instansi pemerintahan.	Dalam penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Rogers untuk melihat keberhasilan dari inovasi LawanCovid dan melihat dimensi <i>e-government</i> laman LawanCovid dari teori Papadomichelaki dan Mentzas

¹² CNN Indonesia, "Menkominfo Minta Tiap Daerah Tunjuk Satu Jubir Corona."

¹³ Ferdiaz, "Selalu Dirahasiakan Pemerintah Indonesia, Pemkot Surabaya Malah Beberkan Alamat Pasien Covid-19."

¹⁴ "Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)."

2.	Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) Saat Pandemi Covid-19	Syaidah ¹⁵	Memiliki topik pembahasan yang sama yaitu mengenai inovasi dari pelayanan publik	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dan menggambarkan inovasi pelayanan publik menggunakan teori inovasi dari Rogers
3.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang	Hamdam, dkk ¹⁶	Sama menggunakan kualitatif deskriptif dan bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik menggunakan teori Rogers	Perbedaan terletak pada inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya
4.	Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado)	Harun, dkk ¹⁷	Sama menggunakan kualitatif deskriptif dan bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik menggunakan teori Rogers	Perbedaan terletak pada inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya
5.	Kualitas Pelayanan Elektronik CEPET MULE (Cepat, Tepat, Mudah, dan Tidak	Pribadi dan Niswah ¹⁸	Sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan bertujuan untuk	Perbedaan yaitu melihat layanan <i>e-government</i> Pemerintah Kota Surabaya yaitu

¹⁵ “Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) Saat Pandemi Covid-19.”

¹⁶ “Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.”

¹⁷ “Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado).”

¹⁸ “Kualitas Pelayanan Elektronik CEPET MULE (Cepat, Tepat, Mudah, dan Tidak Bertele-Tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.”

	Bertele-Tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo		menggambarkan layanan <i>e-government</i> menggunakan teori dari Papadomichelaki dan Mentzas	laman LawanCovid
6.	Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya)	Maulani ¹⁹	Memiliki tujuan untuk menggambarkan layanan <i>e-government</i> menggunakan teori dari Papadomichelaki dan Mentzas	Perbedaan terletak pada penggunaan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif
7.	<i>We shall endure: Exploring the impact of government information quality and partisanship on citizens' well-being during the COVID-19 pandemic</i>	Alamsyah dan Zhu ²⁰	Melihat kualitas informasi yang disediakan oleh pemerintah guna membantu masyarakat untuk siap dalam menghadapi pandemi dan menurunkan kecemasan	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif
8.	<i>Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19</i>	Mansoor ²¹	Melihat bagaimana suatu pemerintah dalam memanfaatkan TIK untuk menyediakan informasi mengenai Covid-19 melalui media sosial	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan melihat bagaimana inovasi <i>e-government</i> yang dilakukan oleh Pemerintah

¹⁹ “Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya).”

²⁰ “We Shall Endure.”

²¹ Mansoor, “Citizens’ Trust in Government as a Function of Good Governance and Government Agency’s Provision of Quality Information on Social Media during COVID-19.”

				Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19
9.	<i>A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model</i>	Lee, dkk ²²	Melihat bagaimana suatu situs web dari pemerintah terutama dalam pandemi Covid-19 ini dalam memberikan informasi pemerintah dan layanan publik guna mencapai tujuan dari <i>e-government</i>	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan melihat bagaimana inovasi <i>e-government</i> yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19
10.	<i>Beyond contact-tracing: The public value of eHealth application in a pandemic</i>	Gerli, dkk ²³	Mengkaji <i>e-government</i> yang memanfaatkan TIK guna salah satunya sebagai portal informasi dalam kondisi pandemi Covid-19	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan melihat bagaimana inovasi <i>e-government</i> yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19

²² Lee, Lee-Geiller, dan Lee, "A Validation of the Modified Democratic E-Governance Website Evaluation Model."

²³ Gerli dkk., "Beyond Contact-Tracing."

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang telah dijelaskan bahwa terdapat dua penelitian yang memiliki kesamaan tujuan yaitu untuk menggambarkan suatu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Terdapat dua penelitian lain yang sama membahas mengenai penggunaan teori inovasi Rogers dalam melihat keberhasilan suatu inovasi. Dua penelitian lain juga memiliki kesamaan yaitu menggunakan teori *e-government* dari Papadomichelaki dan Mentzas. Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah dan Zhu di mana terdapat temuan bahwasanya kualitas informasi yang tinggi yang diberikan oleh pemerintah sangat membantu kemampuan masyarakat dalam merespon lebih cepat terhadap Covid-19 dan mengurangi tingkat kelebihan informasi yang diterima. Apabila dalam penelitian Mansoor ditemukan bahwa pada Pemerintah Pakistan pengaruh dalam penyediaan informasi yang berkualitas oleh pemerintah di media sosial dan juga adanya interaksi dan komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat menghasilkan masyarakat yang lebih sehat dan berkelanjutan. Jika penelitian yang dilakukan oleh Lee, dkk melihat bahwa bagaimana situs web dari pemerintah terutama dalam kondisi Covid-19 ini memberikan dampak pada pemerintahan yang lebih demokratis dan tujuan *e-government* itu sendiri. Apabila dalam penelitian Gerli, dkk menganalisis mengenai aplikasi *e-government* E-Health di mana ditemukan masih banyak yang perlu diperbaiki jika ditinjau dari teori nilai publik, seperti perlu ditingkatkan terkait aksesibilitas agar dapat digunakan banyak orang dari berbagai wilayah. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana inovasi *e-government* Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19. Adapun alasan penelitian ini dilakukan karena melihat kondisi Covid-19 di Surabaya yang menjadi kota dengan kasus tertinggi dan juga masyarakat Kota Surabaya yang terlalu meremehkan risiko dari Covid-19. Berdasarkan hal tersebut pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu upaya dalam menghadapi Covid-19 dan mendorong pemerintah agar berupaya untuk melakukan pencegahan Covid-19 berbasis TIK di mana dalam hal ini

dibuktikan bahwa teknologi digital telah terbukti efektif dalam membantu pemerintah untuk mengatasi penyebaran Covid-19²⁵.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana inovasi *e-government* Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya)?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi *e-government* Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya).

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini secara akademis dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu terkait dengan inovasi pelayanan *e-government* dan dapat memberikan pemahaman terhadap kajian teoritis pada inovasi *e-government* sesuai dengan fenomena empirik.

I.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis dapat digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai salah satu rujukan dalam mengembangkan inovasi lainnya yang berhubungan dengan *e-government* dalam penyediaan informasi tentang Covid-19. Bagi masyarakat dapat dijadikan sebagai informasi mengenai adanya inovasi *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19.

²⁵ Mora, Kummitha, dan Esposito, "Not Everything Is as It Seems."

I.5 Landasan Teori

I.5.1 Inovasi

I.5.1.1 Definisi Inovasi

Pengertian dari istilah inovasi memiliki keberagaman yang berbeda-beda dari banyak perspektif. Inovasi secara umum dipahami sebagai gagasan atau ide yang diciptakan sebagai sesuatu hal yang baru. Menurut Suwarno²⁶ inovasi merupakan kegiatan yang meliputi seluruh proses dalam menciptakan baik itu jasa ataupun barang yang bersifat baru, lebih baik, lebih murah dibandingkan dengan apa yang sudah ada sebelumnya. Sedangkan menurut Damanpour dalam Suwarno²⁷ menjelaskan bahwa inovasi dapat berupa jasa atau produk baru dengan teknologi proses produksi yang baru, serta sistem struktur dan administrasi yang baru bagi sebuah organisasi. Jika menurut Rogers dalam Suwarno²⁸ inovasi merupakan sebuah ide, objek, atau praktik yang dianggap baru oleh suatu individu satu unit adopsi lainnya. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat dilihat bahwa inovasi dapat berbentuk sesuatu yang berwujud (*tangible*) ataupun tidak berwujud (*intangible*).

Inovasi sendiri telah memiliki dasar hukum yang menjelaskannya yaitu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah di mana pada bab 21 mengenai inovasi daerah dijelaskan bahwasanya Pemerintahan Daerah dapat melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan. Inovasi yang dimaksud dalam dasar hukum ini adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pada dasar hukum tersebut juga telah diatur mengenai Pemerintah Daerah dalam merumuskan sebuah kebijakan inovasi harus berlandaskan pada prinsip peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan; tidak ada konflik

²⁶ *Inovasi di Sektor Publik.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ *Ibid.*

kepentingan; berorientasi kepada kepentingan umum; dilakukan secara terbuka; memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Menurut Danim (2002) dalam Tahir dan Harakan²⁹ inovasi diartikan sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memperbaiki suatu produk atau jasa. Danim juga memfokuskan inovasi pada tiga aspek, yaitu:

a) Gagasan Baru

Adanya olah pikir untuk mengamati suatu fenomena yang tengah terjadi di mana akan memunculkan sebuah gagasan baru yang dapat berupa penemuan dari gagasan pemikiran, ide, sistem hingga pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.

b) Produk dan Jasa

Adanya tahap lanjutan dari gagasan baru yang kemudian ditindaklanjuti dengan melakukan aktivitas kajian, penelitian, percobaan hingga melahirkan konsep yang lebih konkret dan siap untuk dikembangkan dan diimplementasikan.

c) Upaya Perbaikan

Adanya usaha untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan terus menerus hingga suatu inovasi tersebut dapat dirasakan manfaatnya.

Sedangkan menurut Ibrahim (2006) dalam Tahir dan Harakan³⁰ menyatakan bahwa terdapat empat ciri-ciri dalam inovasi, yaitu sebagai berikut:

- a) Memiliki kekhasan. Suatu inovasi memiliki ciri khusus atau khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.

²⁹ “Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng.”

³⁰ Ibid.

- b) Memiliki ciri atau unsur kebaruan. Suatu inovasi harus memiliki karakteristik bahwa inovasi tersebut merupakan hasil pemikiran yang bersifat orisinalitas dan kebaruan.
- c) Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana. Suatu inovasi dilaksanakan tidak tergesa-gesa, melainkan telah disusun secara matang dengan program yang jelas dan telah terencana dengan baik.
- d) Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan. Program inovasi yang diciptakan harus memiliki tujuan yang jelas dan strategi dalam mencapai tujuan tersebut.

Dalam Suwarno³¹ menjelaskan bahwa dalam inovasi tidak akan lepas dari:

- a) Pengetahuan baru

Suatu inovasi yang hadir dapat dijadikan sebagai pengetahuan baru dalam suatu sistem sosial masyarakat tertentu. Adanya pengetahuan baru ini merupakan faktor penentu terjadinya perubahan sosial yang terjadi pada masyarakat.

- b) Cara baru

Inovasi dapat dijadikan sebagai cara baru bagi suatu individu ataupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan atau menjawab suatu permasalahan tertentu. Adanya cara baru ini sebagai pengganti dari adanya cara lama yang telah berlaku sebelumnya.

- c) Objek baru

Suatu inovasi merupakan objek baru bagi penggunaanya baik yang berbentuk fisik (*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangible*).

- d) Teknologi baru

³¹ *Inovasi di Sektor Publik.*

Inovasi identik dengan adanya hasil dari kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari inovasi hasil kemajuan teknologi akan dapat mudah diidentifikasi fitur-fitur di dalamnya.

e) Penemuan baru

Dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan hasil dari penemuan baru yang berasal dari kesadaran dan kesengajaan.

Berdasarkan dari definisi beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwasanya inovasi merupakan suatu gagasan atau ide dalam menciptakan produk atau jasa yang baru di mana bersifat pembaruan dari yang ada sebelumnya.

I.5.1.2 Jenis-Jenis Inovasi

Dalam menciptakan suatu inovasi harus dapat bisa menentukan jenis inovasi apa yang ingin diciptakan. Oleh karena itu, menurut Robertson dalam Febrian³² membagi jenis inovasi sebagai berikut:

- a) Inovasi Terus Menerus. Merupakan bentuk modifikasi dari produk yang sudah ada sebelumnya bukan adanya pembaruan dari suatu produk yang belum pernah ada. Dalam jenis ini tidak menimbulkan pengaruh dalam mengacaukan pola perilaku yang sudah terbentuk.
- b) Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis. Melibatkan adanya penciptaan produk baru atau adanya perubahan produk yang sudah ada, sehingga secara umum tidak akan mengubah pola yang sudah terbentuk dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk.
- c) Inovasi Terputus. Merupakan penciptaan produk baru yang mana sebelumnya memang belum ada sama sekali, sehingga hal ini menyebabkan adanya perubahan yang signifikan terhadap pola perilaku pengguna.

³² “Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah).”

Di sisi lain, terdapat aspek penting lainnya dalam inovasi yang mencerminkan seberapa besar dampak yang dihasilkan oleh suatu inovasi. Menurut Mulgan & Albury dalam Muluk³³ terdapat kategorisasi level inovasi, yaitu sebagai berikut:

a) Inovasi Inkremental

Inovasi yang membawa perubahan kecil pada suatu layanan yang ada. Secara umum inovasi yang terjadi pada level ini jarang membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Namun, dalam sektor publik inovasi ini dapat memiliki peran penting karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat dilakukan secara terus-menerus guna mendukung pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan nilai tambah.

b) Inovasi Radikal

Inovasi pada level ini merupakan pengenalan cara yang benar-benar baru dalam suatu organisasi atau perubahan mendasar dalam pelayanan publik. Inovasi ini pada umumnya jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik dan juga memiliki risiko yang lebih besar. Oleh karena itu, inovasi level ini jika terjadi akan membawa perbaikan yang nyata dan memenuhi harapan dari pengguna yang telah terabaikan.

c) Inovasi Transformatif

Inovasi level ini membawa perubahan dalam struktur dalam organisasi dengan melakukan transformasi pada semua sektor, hingga perubahan pada hubungan keorganisasian. Inovasi pada level sejatinya membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang maksimal.

³³ *KNOWLEDGE MANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, 46–47.

Menurut Christensen & Laergreid (2001) dalam Muluk³⁴ memberikan inovasi menjadi dua kategori, yaitu:

a) *Sustaining Innovation*

Merupakan proses inovasi yang membawakan perubahan baru, namun tetap berdasar pada kondisi pelayanan dan sistem yang sudah ada atau yang sedang berjalan.

b) *Discontinues Innovation*

Merupakan proses inovasi yang membawakan perubahan secara baru yang tidak berdasar pada kondisi yang sudah ada pada sebelumnya.

I.5.2 Pelayanan Publik

I.5.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan 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. Menurut Ratminto (2006) dalam Yuliana, dkk⁴⁰ menjelaskan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa layanan, baik yang berbentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik di pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya di mana hal ini diatur oleh peraturan perundang-undangan. Sejatinya pelayanan memiliki makna

³⁴ Ibid., 47–48.

⁴⁰ “Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Safety Center 119 (PSC) Smash Care’s di Kota Solok.”

melayani orang yang dilayani, sehingga melayani adalah memberikan pelayanan secara profesional dan proporsional. Pelayanan juga memiliki pengertian sebagai melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepentingannya untuk memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Dalam konteks pelayanan publik, melayani berarti melayani yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik sendiri merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik dan profesional baik itu berupa jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.⁴¹

Menurut Kotler dan Keller dalam Sany⁴² terdapat sejumlah karakteristik pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Tidak memiliki wujud sehingga pelayanan tidak bisa dilihat, dicium, diraba, dan dirasakan hasilnya sebelum digunakan oleh masyarakat. Pengguna pelayanan tidak akan mengetahui dengan pasti pelayanan yang baik sebelum pengguna tersebut mengonsumsi sendiri.

2. *Inseparability* (Tidak Dapat Dipisahkan)

Bersifat tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu institusi yang menyediakan pelayanan tersebut. Pengguna memiliki partisipasi dalam menghasilkan jasa layanan tersebut. Penyedia dan pengguna memiliki pengaruh dalam hasil layanan.

3. *Variability* (Berubah-ubah dan Bervariasi)

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat berubah-ubah dan selalu mengalami perubahan berdasarkan siapa yang menyediakan dan kapan, dimana disediakan. Hal ini menyebabkan

⁴¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*.

⁴² “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Tahun 2016.”

kualitas pelayanan tidak konsisten dan standar pelayanan sulit untuk dikontrol.

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Pelayanan yang disediakan tidak dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama. Adanya ketahanan pada suatu layanan bergantung pada situasi yang disebabkan oleh berbagai faktor.

Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima dan profesional. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dijadikan sebagai acuan dan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan yang telah diatur harus ditaati oleh setiap penyelenggara pelayanan publik dan merupakan ukuran yang baku. Adapun standar pelayanan publik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaiannya yang telah ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduan
3. Biaya pelayanan termasuk dengan rincian biaya atau tarif yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan di mana hasil dari pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat baik itu berupa barang, jasa, atau administratif dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

I.5.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

- b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

- c) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

- d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain

I.5.2.3 Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/72003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

I.5.3 *E-Government*

I.5.3.1 Definisi *E-Government*

Dalam Indrajit terdapat definisi dari lembaga dan institusi non pemerintah di mana menurut Bank Dunia *E-Government* mengacu kepada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang mempunyai hubungan terhadap warga negara, bisnis, dan unit pemerintah lainnya di mana dengan penggunaan teknologi informasi ini dapat digunakan sebagai pemberian pelayanan publik yang baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, serta memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi. Apabila menurut UNDP, *E-Government* merupakan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintahan.⁴³

Melalui pelaksanaan *E-Government*, pelayanan publik dan penyediaan informasi dapat dilakukan secara daring dengan memanfaatkan jaringan internet dan media digital lainnya di mana masyarakat dapat mengakses layanan kapanpun dan dimanapun, sehingga memungkinkan adanya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat untuk saling berbagi informasi⁴⁴. Menurut Prasjo, dkk (2007) dalam Darmawan⁴⁵ *E-Government* didefinisikan sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk optimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwasanya *E-Government* merupakan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka

⁴³ Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.

⁴⁴ Damanik dan Purwaningsih, "E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)."

⁴⁵ "E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten Sragen."

meningkatkan proses pelayanan publik, meningkatkan interaksi terhadap dunia bisnis, serta pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi.

I.5.3.2 Inovasi *E-Government*

Secara khusus inovasi pada lembaga publik dapat diartikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi yang dicirikan dengan adanya perubahan yang cukup besar dan berlangsung lama, sehingga dampak yang dihasilkan juga cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik bersifat *intagible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak berbasis pada produk, melainkan adanya perubahan pada hubungan antara penyedia jasa dan penerima jasa, atau hubungan antar internal organisasi atau mitra organisasi. Ditinjau secara khusus, inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh cara atau sistem baru.⁴⁶

Proses munculnya suatu inovasi dapat didorong oleh berbagai macam situasi di mana menurut Mirnasari⁴⁷ inovasi dalam layanan publik dapat terbentuk karena inisiatif sebagai berikut:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik baik antara pemerintah dan pemerintah, pemerintah dengan swasta, pemerintah dengan NGO.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan baik itu berupa kesehatan, pendidikan, hukum atau keamanan masyarakat.
4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintah yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.

⁴⁶ Mirnasari, "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih."

⁴⁷ Ibid.

Inovasi pada sektor publik dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih mencerminkan pilihan-pilihan publik dan memberikan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi di sektor publik juga dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas pelayanan yang pada kebijakan sebelumnya kurang memberikan hasil yang maksimal. Dalam Muluk⁴⁸ menjelaskan terdapat tipologi inovasi dalam sektor publik yaitu pada gambar berikut:



Gambar I. 6 Tipologi Inovasi Sektor Publik
Sumber: Muluk⁴⁹

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan baru dalam pelayanan yang berupa gagasan atau ide dan/atau adaptasi atau modifikasi dalam rangka memberikan pelayanan yang baik guna memberikan manfaat kepada masyarakat baik itu pelayanan langsung maupun tidak langsung.

Inovasi *government* menurut Lee, dkk (2005) dalam Reddick dan Anthopoulos⁵⁰ dapat diartikan sebagai inovasi dalam pemerintahan yang berhubungan dengan pemerintahan yang berkualitas di mana dapat dipahami sebagai peningkatan pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Kim, dkk (2007) dalam

⁴⁸ *KNOWLEDGE MANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, 45.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ *Information and Communication Technologies in Public Administration*.

Reddick dan Anthopoulos⁵¹ mengakui bahwa inovasi merupakan bagian dari proses pengembangan *e-government* terlebih dalam proses dorongan teknologi, serta sebagai syarat untuk peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan. Berdasarkan hal tersebut dapat didefinisikan bahwa inovasi *e-govrnment* merupakan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan produk atau jasa yang bersifat baru melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

I.5.3.3 Manfaat dan Tujuan *E-Government*

Menurut Indrajit⁵² terdapat manfaat yang dirasakan dalam penggunaan *E-Government*, yaitu sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan kepada stakeholdernya yang terdiri dari masyarakat, dunia bisnis, dan dunia industri terutama persoalan kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka menerapkan konsep *Good Corporate Governance*
3. Mengurangi secara signifikan terkait dengan biaya administrasi, relasi, dan interaksi dalam aktivitas sehari-hari
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk memperoleh sumber pendapatan baru
5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan cepat dalam menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sesuai dengan perubahan global yang ada
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain yang menjadi mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik

⁵¹ Ibid.

⁵² *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.*

Menurut Misuraca dalam Irawan⁵³ terdapat tiga dimensi manfaat dari adanya penerapan *E-Government*, yaitu:

- a) Dimensi Ekonomi. Mengurangi biaya guna meningkatkan kapasitas yang lebih baik terhadap target pelayanan, meningkatkan kualitas penyampaian pelayanan, serta meningkatkan kapasitas respon dalam menghadapi berbagai permasalahan.
- b) Dimensi Sosial. Dapat menciptakan lapangan kerja, meningkatkan sistem pendidikan dan kesehatan, target yang lebih baik atas pelayanan publik.
- c) Dimensi Pemerintahan. Dapat meningkatkan tercapainya *Good Governance* yaitu meningkatnya keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis, serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

Dalam Irawan⁵⁴ juga menjelaskan bahwa terdapat tujuan mendasar yang hendak dicapai dalam *E-Government*, yaitu:

- a) Meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan
- b) Terbentuknya pemerintah yang transparan, bersih, dan mampu menjawab tantangan sesuai dengan perubahan yang terjadi
- c) Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan

I.5.3.4 Jenis Pelayanan *E-Government*

Dalam Indrajit⁵⁵ mengategorikan jenis-jenis pelayanan dalam *E-Government* menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *Transact*.

1. *Publish* atau Publikasi

⁵³ “E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik.”

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.

Merupakan komunikasi satu arah di mana pemerintah melakukan publikasi berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat dibagikan secara langsung dan dapat diakses oleh siapa saja.

2. *Interact* atau Interaksi

Adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Terdapat dua jenis yang pertama berbentuk portal di mana terdapat fasilitas untuk melakukan pencarian informasi secara spesifik dan yang kedua pemerintah menyediakan kanal untuk dapat berdiskusi dengan masyarakat ataupun pihak yang berkepentingan.

3. *Transact* atau Transaksi

Adanya interaksi dua arah, namun terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang di mana hal ini tidaklah gratis masyarakat diharuskan membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga harus terdapat sistem keamanan yang baik.

I.5.3.5 Atribut Inovasi *E-Government*

Suatu inovasi dapat tersebar secara cepat atau lambat bergantung pada atribut atau karakteristik yang ada pada suatu inovasi tersebut. Menurut Rogers dalam Suwarno⁵⁶ menjelaskan bahwa inovasi memiliki 5 atribut, yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi selalu ada nilai kebaruan yang melekat yang menjadi ciri pembeda daripada yang lain.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi memiliki sifat kesesuaian dengan inovasi yang telah digantinya. Dalam hal ini inovasi yang sebelumnya tidak serta merta

⁵⁶ *Inovasi di Sektor Publik*, 16–18.

dibuang, melainkan menjadi sebuah bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Di sisi lain, juga dapat dijadikan sebagai proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi terbaru agar lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifat inovasi yang baru, maka akan memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan sebuah cara yang baru dan lebih baik, maka seharusnya tingkat kerumitan ini tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dan keuntungan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam hal ini inovasi baru harus melewati fase "uji publik" di mana setiap orang berhak untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi, sehingga akan memberikan bukti bahwa inovasi tersebut layak untuk diterapkan.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Suatu inovasi harus dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini dilakukan agar dapat dijadikan rujukan oleh pihak lain dalam berinovasi.

I.5.3.6 Dimensi *E-Government*

Kualitas pelayanan publik berbasis digital atau *E-Government* dapat dilihat dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual* di mana pendekatan ini diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas⁵⁷ yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sebuah situs web dapat memberikan

⁵⁷ "E-GovQual."

pelayanan yang membantu masyarakat. Terdapat beberapa dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Ease of Use* atau Kemudahan Penggunaan (Personalisasi, Navigasi, dan Efisiensi Teknis)

Kemudahan dalam hal ini diartikan pengguna dapat dengan mudah mengakses laman yang disediakan. Kemudahan juga dapat diartikan dalam mengakses tampilan yang dapat dipahami dan kejelasan pada tampilan menu.

2. *Trust* atau Kepercayaan

Adanya rasa percaya dari masyarakat dalam mengakses laman yang aman dan terbebas dari gangguan mengenai informasi pribadi. Adanya keamanan terhadap data pribadi yang diberikan kepada pemerintah.

3. *Functionality of the Interaction Environment* atau Fungsi Interaksi Lingkungan

Adanya respon yang cepat antara pemerintah dengan pengguna apabila terdapat keluhan atau pertanyaan dalam memperoleh informasi atau mengakses informasi.

4. *Reliability* atau Keandalan

Berhubungan dengan kecepatan dari suatu layanan laman untuk dapat diakses secara cepat dan dapat diakses kapanpun.

5. *Content and Apperance of Information* atau Isi dan Tampilan Informasi

Aspek ini berkaitan dengan kualitas dari informasi yang disediakan seperti akurasi, pembaharuan secara rutin, isi informasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna.

6. *Citizen Support* atau Pendukung

Berhubungan dengan adanya bantuan daring apabila terdapat permasalahan dalam menggunakan layanan *E-Government* dan adanya respon yang cepat terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna.

I.5.4 Keterbukaan Informasi Publik

I.5.4.1 Definisi Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Wahyudi, dkk⁵⁸ keterbukaan informasi publik merupakan suatu gagasan atau pernyataan yang memiliki nilai dan makna yang berupa data ataupun fakta di mana dapat dibaca, didengar, maupun dilihat dan disajikan dalam bentuk format yang telah disesuaikan dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh badan penyelenggara negara yang memiliki keterkaitan dengan kepentingan publik. Dalam menjamin pelaksanaan keterbukaan informasi, maka didirikan Komisi Informasi Pusat yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka menjamin dan melindungi hak setiap warga negara atas akses informasi publik⁵⁹.

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam pasal 1 menjelaskan bahwa informasi merupakan keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik. Sedangkan informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang

⁵⁸ “Quo Vadis Keterbukaan Informasi DKI Jakarta dalam Menyambut Era Industri 4.0.”

⁵⁹ Ibid.

sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan suatu pernyataan dalam bentuk data yang memiliki nilai di mana disajikan dalam format yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh badan publik dalam rangka menjamin hak warga negara dalam akses informasi publik.

I.5.4.2 Asas-Asas Keterbukaan Informasi Publik

Asas-asas dari keterbukaan informasi publik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 2, yaitu:

- a) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik.
- b) Informasi Publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
- c) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.
- d) Informasi Publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

I.5.4.3 Tujuan Keterbukaan Informasi Publik

Tujuan dari keterbukaan informasi publik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu sebagai berikut:

- a) Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
- b) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
- c) Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
- d) Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
- e) Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;
- f) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
- g) Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

I.5.4.4 Klasifikasi Keterbukaan Informasi Publik

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, terdapat informasi yang wajib disediakan dan diumumkan oleh badan publik. Berkaitan dengan upaya pemerintah dalam menyediakan informasi mengenai Covid-19 dapat dilihat dalam perspektif UU Keterbukaan Informasi Publik, yaitu sebagai berikut:⁶⁰

- a) Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala

Informasi mengenai Covid-19 harus diberikan oleh badan publik secara berkala dan terbaru dalam jangka waktu yang telah ditentukan di mana berdasarkan dengan keadaan kasus Covid-19 yang dihadapi. Informasi berkala yang dimaksud adalah informasi mengenai perkembangan dari

⁶⁰ Triyono, "Menakar Keterbukaan Informasi Publik di Tengah Pandemi Covid-19."

kondisi Covid-19 dari waktu ke waktu yang disampaikan kepada masyarakat secara terukur dan terdapat nilai manfaatnya.

b) Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Sertamerta

Dalam hal ini gugus tugas sebagai badan publik harus menyediakan informasi yang mudah dan cepat diterima oleh masyarakat yang tentu sesuai dengan regulasi yang berlaku. Aspek dasar dalam informasi sertamerta ini adalah hal informasi yang berkaitan dengan seluruh sumber penyakit, seperti adanya informasi mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat apabila terdapat gejala. Gugus tugas sebagai badan publik juga harus memilah informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat terkait dengan ancaman terhadap kesehatan.

c) Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat

Adapun dalam hal ini badan publik atau yang berkaitan dengan Covid-19 yaitu gugus tugas harus memberikan ketersediaan informasi yang dikelola secara profesional dan benar dalam rangka pemenuhan hak warga negara atas informasi Covid-19. Informasi yang tersedia setiap saat ini nantinya apabila masyarakat memerlukan informasi mengenai persoalan Covid-19 dapat dilayani oleh gugus tugas Covid-19.

I.5.5 Hubungan Inovasi *E-Government* dengan Informasi Publik

Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan baru dalam pelayanan publik yang berupa gagasan atau ide ataupun bentuk adaptasi atau modifikasi dari sebelumnya dalam rangka memberikan pelayanan yang baik guna memberikan manfaat kepada masyarakat baik itu pelayanan langsung maupun tidak langsung. Sedangkan, informasi publik merupakan informasi yang dikelola oleh badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan badan publik salah satunya pelayanan publik dalam rangka kepentingan publik. Inovasi pelayanan publik pada dasarnya bersifat *intangible* karena perubahan terhadap hubungan antara penyedia jasa dan penerima jasa. Dalam hal ini berkaitan dengan informasi

publik, maka inovasi terjadi karena inisiatif penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik. Dan apabila melihat pada tipologi inovasi sektor publik dapat berhubungan dengan inovasi metode pelayanan karena metode yang digunakan adalah berupa penyampaian informasi kepada masyarakat.

Ketua Komisi Informasi (KI), Gede Narayana menyampaikan bahwa informasi publik merupakan hal yang penting bagi masyarakat, selain untuk mencerdaskan bangsa juga dapat meminimalisir penyebaran hoaks yang menyesatkan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik dalam informasi publik merupakan hal yang sangat penting dalam kondisi kemajuan teknologi karena dapat meningkatkan kecerdasan literasi informasi kepada masyarakat.

Kebebasan memperoleh informasi merupakan hak setiap warga negara terutama dalam kondisi pandemi Covid-19 ini di mana banyak informasi yang beredar di tengah masyarakat baik itu informasi yang valid maupun tidak. Keterbukaan informasi publik sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) No. 14 Tahun 2008. Salah satu bentuk dalam menunjang KIP adalah adanya penerapan dan penggunaan *e-government* yang memiliki tujuan untuk menciptakan sistem pelayanan pemerintahan yang lebih cepat dan mudah dengan memanfaatkan situs internet di mana memberikan dampak pada kemudahan penyebaran informasi kepada masyarakat⁶¹. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya dalam melakukan inovasi *e-government* dalam suatu pemerintahan terutama di masa pandemi Covid-19 ini dapat memberikan dampak pada keterbukaan informasi publik, yaitu di mana yang tadinya informasi cukup masif beredar di tengah masyarakat baik itu informasi yang valid atau *hoax* dengan adanya pemanfaatan *e-government* disertai dengan keterbukaan informasi publik, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai Covid-19 dengan valid.

⁶¹ Arnus, "Peran E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Pemerintahan di Provinsi Sulawesi Tenggara."

I.6 Definisi Konsep

1. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat baik itu berupa barang, jasa, atau administratif dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Inovasi merupakan suatu gagasan atau ide dalam menciptakan produk atau jasa yang baru di mana bersifat pembaruan dari yang ada sebelumnya.
3. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan baru dalam pelayanan yang berupa gagasan atau ide dan/atau adaptasi atau modifikasi dalam rangka memberikan pelayanan yang baik guna memberikan manfaat kepada masyarakat baik itu pelayanan langsung maupun tidak langsung.
4. Keterbukaan informasi publik merupakan suatu pernyataan dalam bentuk data yang memiliki nilai di mana disajikan dalam format yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh badan publik dalam rangka menjamin hak warga negara dalam akses informasi publik.
5. *E-Government* merupakan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan proses pelayanan publik, meningkatkan interaksi terhadap dunia bisnis, serta pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi.
6. Inovasi *E-Government* merupakan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan produk atau jasa yang bersifat baru melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

I.7 Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah perangkat yang digunakan oleh peneliti dalam menemukan dan memperoleh data yang bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara ilmiah dari fenomena sosial yang terjadi di tengah masyarakat.

Menurut Creswell⁶² penelitian kualitatif merupakan metode yang bertujuan untuk melakukan eksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial di tengah masyarakat. Proses yang terjadi dalam penelitian kualitatif adalah dengan mengajukan sebuah pertanyaan yang kemudian dikumpulkan dan dilakukan analisis dan menafsirkannya. Adapun dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dapat berupa data wawancara, data observasi, data dokumen, dan data audiovisual⁶³.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena melihat dari masalah yang ingin diteliti bahwasanya peneliti ingin melakukan pemahaman atau pemaknaan secara mendalam atas fenomena yang terjadi yaitu inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya).

I.7.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif. Sebagaimana penjelasan dari Neuman⁶⁴ bahwasanya penelitian dengan tipe deskriptif dimulai dengan rumusan masalah yang kemudian disajikan berupa gambaran yang detail dan spesifik yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam dan akurat. Jika melihat tujuan penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya).

I.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian dalam rangka untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di Dinas

⁶² *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, 4–5.

⁶³ *Ibid.*, 22.

⁶⁴ *Social Research Methods*, 38–39.

Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Surabaya karena memiliki kapasitas dalam pengelolaan informasi laman LawanCovid. Peneliti juga dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya karena adanya kolaborasi dengan Dinkominfo dan memiliki kapasitas terkait dengan pengelolaan laman LawanCovid. Peneliti juga akan melakukan validasi ke masyarakat Surabaya yang menggunakan laman LawanCovid tersebut.

Melihat dari berbagai alasan peneliti memiliki lokasi tersebut, berikut lokasi yang akan dijadikan sebagai penelitian:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dengan alamat Jl. Jimerto No.25-27, Ketabang, Kec. Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60272
2. Dinas Kesehatan Kota Surabaya dengan alamat Jl. Raya Jemursari No. 197, Sidosermo, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60239
3. Masyarakat Kota Surabaya

I.7.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, teknik penentuan informan merupakan hal yang sangat penting karena berhubungan dengan data atau informasi yang dibutuhkan pada saat kegiatan penelitian dilakukan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive* dan *snowball*. Teknik *purposive* merupakan teknik penentuan informan yang dianggap memiliki kapasitas dalam suatu menjelaskan suatu fenomena sosial yang sedang diteliti, sedangkan teknik *snowball* merupakan teknik yang menentukan informan dengan menggunakan rujukan dari satu orang atau beberapa orang yang kemudian menyebar sesuai dengan fenomena sosial yang dibahas.

Oleh karena itu, peneliti memilih informan yang memahami dan menguasai mengenai pelaksanaan inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya). Adapun informan yang dipilih adalah sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Dinkominfo Surabaya, Ibu Novi Setiowati, S.Sos. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena memiliki kapasitas terhadap pengelolaan informasi publik.
2. Staf Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov) Dinkominfo Surabaya sekaligus sebagai Analis Website LawanCovid, Ibu Rima. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena memiliki kapasitas terhadap pelaksanaan e-Gov.
3. Staf Sub Koordinasi Seksi Surveilans dan Imunisasi Dinas Kesehatan Kota Surabaya, Bapak Ashadi. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena memiliki kapasitas terhadap bagian informasi di Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
4. Bang Amin sebagai pegiat informasi Ketua Kelompok Informasi Masyarakat Mojo selaku pengguna laman LawanCovid
5. Mbak Natasha sebagai karyawan swasta selaku pengguna laman LawanCovid
6. Pak Soleh sebagai guru selaku pengguna laman LawanCovid
7. Mbak Anin sebagai pegawai swasta selaku pengguna laman LawanCovid
8. Mas Reno sebagai wirausaha sekaligus pegiat informasi Ketua Kelompok Informasi Masyarakat Simorejo selaku pengguna laman LawanCovid

I.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian, karena tujuan dalam melakukan penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa melalui teknik pengumpulan data, maka penelitian yang dilakukan tidak akan memenuhi standar dalam penelitian. Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara *natural setting* atau kondisi alamiah. Menurut Sugiyono⁶⁵ sumber data dibagi menjadi dua yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan sumber data yang diperoleh melalui informan. Sedangkan, sumber sekunder merupakan sumber yang bukan berasal dari informan,

⁶⁵ *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 308–9.

seperti melalui artikel surat kabar, jurnal, maupun situs internet yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a) Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono⁶⁶ wawancara merupakan pertemuan dari dua orang yang saling bertukar informasi untuk memahami makna yang sesuai dengan topik. Susan Stainback (1988) dalam Sugiyono⁶⁷ menjelaskan bahwasanya dengan wawancara, peneliti dapat memahami lebih mendalam dari interpretasi seorang informan mengenai fenomena yang sedang diteliti dan juga hal ini tidak didapatkan melalui observasi. Teknik wawancara dibagi menjadi tiga dimensi, yaitu jenis pertanyaan yang terdiri dari terstruktur, tidak terstruktur, atau semi terstruktur; jumlah narasumber yang terdiri dari individu atau kelompok; pemilihan narasumber yang terdiri dari acak atau terspesialisasi⁶⁸.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis pertanyaan terstruktur karena peneliti ingin melakukan wawancara secara mendalam atau dengan kata lain *in-depth interview* yang mana peneliti menggunakan pedoman instrumen yang bertujuan agar wawancara tetap terfokus kepada inti permasalahan. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya).

b) Observasi

⁶⁶ Ibid., 317.

⁶⁷ Ibid., 318.

⁶⁸ Yang dan Miller, *Handbook of Research Methods in Public Administration*, 156.

Menurut Marshall dalam Sugiyono⁶⁹ dengan melakukan observasi, peneliti dapat belajar mengenai perilaku dan juga makna dari perilaku. Observasi dan teknik pengumpulan data lainnya juga sangat berhubungan erat, seperti dalam melakukan observasi membutuhkan akses dalam lingkungan sosial dan juga membangun hubungan dengan para informan ataupun masyarakat sekitar⁷⁰.

Oleh karena itu, data dan informasi yang diperoleh melalui observasi adalah dengan memahami secara mendalam mengenai inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya).

c) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan bentuk catatan dari peristiwa masa lalu yang dapat berupa gambar, tulisan, artikel, dokumen, kebijakan dan dari dokumen tersebut dapat digunakan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara⁷¹

Melihat hal tersebut, peneliti menggunakan metode studi dokumentasi sebagai pendukung dan sebagai pelengkap dari hasil observasi dan wawancara yang mana akan lebih kredibel dan dapat dipercaya.

I.7.5 Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, uji keabsahan data seringkali berfokus pada uji validitas dan reliabilitas⁷². Validitas dalam hal ini merupakan derajat ketepatan data antara data pada laporan peneliti dengan data pada objek penelitian. Sedangkan, reliabilitas bersinggungan dengan konsistensi dari suatu data, sehingga apabila

⁶⁹ *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 310.

⁷⁰ *Handbook of Research Methods in Public Administration*, 157.

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 329.

⁷² *Ibid.*, 363.

terdapat penelitian lain yang menggunakan metode yang sama akan melahirkan data yang sama juga.

Dalam uji keabsahan data terdapat beberapa jenis, namun dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai metode untuk menguji keabsahan data. Menurut Wiliam Wiersma (1986) dalam Sugiyono⁷³ triangulasi merupakan mengecek data dari berbagai sumber dan juga berbagai, serta berbagai waktu yang dalam hal ini terbagi menjadi tiga, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang didapatkan dari berbagai sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu mengecek data dalam waktu dan situasi yang berbeda. Berdasarkan hal tersebut, berikut hal-hal yang dapat dicapai, yaitu melalui cara:

1. Membandingkan dari berbagai informan yang berbeda dari pihak Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dan masyarakat Surabaya mengenai pelaksanaan inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya)
2. Membandingkan data wawancara yang diperoleh dari Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dan masyarakat Surabaya dengan dokumen pendukung yang relevan

I.7.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono⁷⁴ menjelaskan bahwasanya analisis data terjadi ketika sedang menyusun rumusan masalah dan akan terus berkembang pada saat penelitian di lapangan hingga pada hasil penelitian. Adapun menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono⁷⁵ aktivitas dalam analisis data terbagi menjadi tiga, yaitu *data reduction*, *data*

⁷³ Ibid., 372.

⁷⁴ Ibid., 336.

⁷⁵ Ibid., 337.

display, dan *conclusion drawing/verification*. Berdasarkan hal tersebut, berikut proses analisis data yang dilakukan:

1. Reduksi Data

Pada saat melakukan proses penelitian di lapangan, data yang akan diperoleh akan sangat banyak. Oleh karena itu, diperlukan adanya reduksi data yang mana peneliti memilah data yang sesuai dengan topik penelitian dan menyingkirkan data yang tidak sesuai dengan topik penelitian. Dengan itu, peneliti akan mendapatkan gambaran dan fokus yang jelas, serta akan mempermudah peneliti dalam melakukan proses selanjutnya.

Dalam penelitian ini setelah dilakukannya wawancara dengan berbagai informan, kemudian akan dilakukan pemilahan data yang memiliki fokus pada tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya). Kemudian, setelah mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat melanjutkan ke proses selanjutnya yaitu penyajian data.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukannya reduksi data, selanjutnya adalah melakukan penyajian data yang mana data yang sudah dipilah tersebut akan disajikan dalam bentuk uraian agar data dapat terorganisir, tersusun, dan dapat mudah dipahami. Oleh karena itu, data yang telah direduksi sebelumnya oleh peneliti akan dilakukan penyajian data yang dapat berupa uraian atau narasi, sehingga akan tersusun pola hubungan yang mudah dipahami yang mana dalam penelitian ini mengenai inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya).

3. Penarikan Kesimpulan

Kemudian langkah terakhir yaitu melakukan penarikan kesimpulan dari data-data yang telah direduksi dan disajikan sebelumnya, sehingga kesimpulan tersebut akan menjawab rumusan masalah yang telah disusun. Namun, kesimpulan juga dapat bersifat sementara karena akan berkembang pada saat penelitian di lapangan. Adapun dalam penelitian ini kesimpulan yang disusun memiliki keterkaitan dengan inovasi *e-government* pemerintah kota Surabaya dalam penyediaan informasi tentang Covid-19 (studi tentang laman LawanCovid Surabaya) yang mana hal ini didasarkan pada data-data yang telah dianalisis dan diperoleh dari teknik pengumpulan data, yaitu hasil dari observasi, wawancara, dan dokumen.