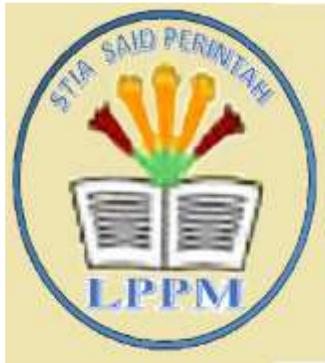


Hadijah Madubun¹
Rina Nuraini Selly²

^{1,2}STIA Alazka Ambon
hadijahmadubun@gmail.com



LPPM STIA Said Perintah

Volume 4, No. 2, September 2023

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2023-06-05

Accepted; 2023-06-15

Published; 2023-06-18

Abstract

The purpose of this research is to analyze the implementation of innovative Era 4.0 in Ambon City and the variables that influence it. This study uses a qualitative approach by utilizing descriptive data. Observations, interviews, documents, and archives are used to obtain data. They were subjected to a qualitative descriptive analysis. The findings show that the application of digital/electronic government aspects in information services has not been carried out optimally. The SIMANTAP, SIMANJA, and Smart City applications have been implemented well but not yet optimal at the Ambon City Government Information Communication Service. This is evidenced by the large number of applicants who continue to provide services offline, especially by visiting service offices. For this reason, it is necessary to improve the quality of human resources, facilities and infrastructure, as well as provide socialization to the public regarding the existence and use of applications.

Keyword; Public Service, Innovation, Revolutionary Era 4.0

Pendahuluan

Beberapa waktu lalu Presiden Republik Indonesia Joko Widodo meluncurkan peta jalan (*road map*) "*Making Indonesia 4.0*" yang merupakan strategi nasional dalam menghadapi era Revolusi industri 4.0. Dengan diluncurkannya peta jalan tersebut pemerintah kini berpacu mempersiapkan diri untuk menghadapi gelombang disrupsi. Sosialisasi terus digalakkan baik dibidang industri, ekonomi hingga pendidikan. Saat ini perkembangan teknologi begitu pesat dan tidak bisa terbendung lagi. Digitalisasi sudah mulai memasuki celah-celah kehidupan kita sehari-hari. Kemajuan teknologi tersebut kemudian banyak dimanfaatkan oleh sektor privat/swasta. Banyak perusahaan bahkan industri kecil kreatif yang menggunakan teknologi digital dalam mengembangkan usaha mereka. Sebut saja Gojek, Uber dan Grab perusahaan yang konsen dalam penyediaan jasa transportasi melalui sistem *online*. Sementara perusahaan penyedia jasa transportasi yang masih konvensional/belum menggunakan teknologi digital mengalami kalang kabut dan hampir tergerus. Hal tersebut menunjukkan betapa disrupsi era revolusi industri 4.0 ini (M. Burhan, 2018).

Manusia diprioritaskan sebagai sumber inovasi dalam konsep revolusi industri 4.0 yang tidak lepas dari teknologi (Ardinata *et al.*, 2022). Munculnya gagasan ini memudahkan penyelesaian masalah manusia di lingkungan metropolitan, salah satunya adalah konsep *smart city* yang juga diterapkan pada berbagai kota di Indonesia termasuk kota Ambon. Berkaitan dengan hal ini maka sejak tahun 2001, Pemerintah Kota Ambon mengupayakan implementasi inovasi pelayanan publik yang sering dikenal dengan *e-government*. Keunggulan adopsi teknologi berbasis inovasi dalam pemerintahan mandiri di Pemerintah Kota adalah terealisasi, khususnya dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Perubahan tata kelola pelayanan masyarakat berbasis teknologi merupakan salah satu inovasi yang terjadi.

Menurut Kurniawan, (2016) pelayanan publik merupakan kriteria kinerja pemerintah yang paling terlihat. Hal ini karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Alhasil, hal paling mendasar yang harus segera diubah adalah kualitas pelayanan publik di semua kementerian atau lembaga pemerintah. Menyusul pengesahan dan pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas agar memberikan kemudahan,

kemudahan, keterjangkauan dan kemanfaatan bagi masyarakat. Apalagi dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, dunia kini telah memasuki masa Revolusi industri 4.0.

Jika penyelenggara layanan publik tidak mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi di era ini, maka akan tersingkir dari persaingan dan akan kehilangan simpati dan kepercayaan masyarakat. Untuk memaksimalkan pelayanan publik, pengembangan pelayanan harus dilakukan secara inovatif. Inovasi layanan, sebagai produk yang relatif baru, tentunya akan mampu menggantikan cara tradisional dalam memberikan layanan. Halvorsen *et al.*, (2005) mengatakan bahwa inovasi dalam proses pemberian pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan lahir karena adanya motivasi tertentu, yaitu; karier, idealisme, pemenuhan diri, uang (gaji), prestise, pengakuan profesional dan potensi bisnis *spin-off*. Masyarakat juga semakin sadar akan haknya sebagai warga negara yang selalu mengharapkan pelayanan terbaik dari penyelenggara pelayanan publik. Marom, (2015) berpendapat bahwa insentif tersebut terjadi pada tingkat individu, sedangkan motivasi dikembangkan pada tingkat organisasi untuk penyebaran kebijakan, ide atau alasan, pertumbuhan pembiayaan, penyelesaian masalah (untuk mencapai target), penambahan personel dan humas. Dalam hal inovasi pelayanan, Pemerintah Kota Ambon juga sedang mengupayakan cara-cara baru untuk memberikan pelayanan publik.

Era industri 4.0 dibedakan dengan integrasi yang erat antara dunia digital dan industri. Revolusi industri keempat adalah era digital di mana semua mesin terhubung melalui internet atau sistem siber. Sebuah inovasi mempengaruhi publik secara substansial. Revolusi industri 4.0 berpotensi menaikkan tingkat pendapatan global dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menghasilkan harga yang rendah dan kompetitif, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, menurunkan biaya transportasi dan komunikasi, meningkatkan efektivitas logistik dan rantai pasok global, menurunkan biaya perdagangan, membuka pasar baru, dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Istilah "Zaman Digital" mengacu pada masa ketika teknologi telah menghidupkan segalanya. Internet memungkinkan untuk mendapatkan semua informasi di dunia dalam hitungan detik. Untuk bersaing di dunia digital ini, perusahaan harus segera meningkatkan kompetensi dan kapabilitasnya. Untuk mencapai daya saing dan produktivitas yang tinggi, implementasikan keterampilan sumber daya manusia melalui *in-house training* atau *on-the-job training* dengan menggunakan teknologi digital. Sumber daya organisasi

yang berkinerja tinggi akan mampu berinovasi dalam revolusi industri 4.0 dengan memasukkan teknologi digital dan komputasi ke dalam industri (Khan, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menurut Maulana dan Yulianti, (2018) sebaiknya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menghendaki agar praktek penyelenggaraan pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan juga merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia. Sehingga dapat dilakukan upaya untuk menegaskan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta mewujudkan tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya, standar legislatif yang mengatur pelayanan publik harus jelas.

Keterkaitan pelayanan publik dengan masa revolusi industri 4.0 saat ini cukup jelas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana terdapat pasal yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dalam Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa "untuk memberikan dukungan informasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diselenggarakan Sistem Informasi Nasional", sedangkan dalam Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa "perlu menyelenggarakan sistem informasi secara nasional" pengumuman layanan, manajer keluhan dan penilaian kinerja. Hal ini harus menjadi fokus pemerintah untuk menyesuaikan layanan pemeliharaan dengan masyarakat dalam menghadapi Revolusi industri 4.0 saat ini, terutama dengan memperkenalkan layanan publik berbasis teknologi (digital). Akibatnya, entitas publik menanggung beban untuk memberikan pelayanan yang luar biasa, dan birokrasi yang menentukan baik atau tidaknya pelayanan tersebut. Keadaan birokrasi menciptakan lingkungan tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal.

Di Indonesia pelayanan publik yang optimal belum dapat diwujudkan. Ada sejumlah masalah yang terkait dengan sebelum pembuatan aplikasi *online* ini; masyarakat kesulitan mendapatkan izin, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota, tempat kantor perizinan berada. Selain itu, layanan internet ini berupaya menghindari pemungutan ilegal; ini ditransmisikan berdasarkan pengalaman masyarakat setempat dalam (Taso, 2022).

Realita implementasi belum optimalnya pelayanan publik di Indonesia terlihat melalui data Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46.42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42.66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10.92%).

Secara rincinya Ombudsman RI Perwakilan Maluku menilai berdasarkan survei standar kepatuhan yang dilakukan serentak pada pemerintah daerah (pemda) di Provinsi Maluku, bahwa dari 9 Pemerintah kabupaten dan 2 Pemerintah kota di Maluku terdapat 3 pemerintah kabupaten yang mendapatkan zona merah disebabkan infrastruktur yang tidak memadai (tidak ada jaringan internet yang mendukung birokrasi kelas dunia di tahun 2025), kemampuan dari SDM dalam memahami tupoksi dan bagaimana penggunaan layanan yang tersedia, sedangkan 6 pemerintah kabupaten dan 2 pemerintah kota yang lain berada di zona kuning. Penilaian tentang standar kepatuhan layanan publik tersebut mendudukkan Pemkot Ambon sebagai peringkat pertama di Maluku dalam zona kuning sepanjang tahun 2022. Penurunan penilaian karena kota Ambon dianggap tidak bisa mempertahankan dimensi penilaian yang meningkat. Seperti target menuju birokrasi kelas dunia di tahun 2025. Kota Ambon sebagai *role model* yang berada di ibu kota provinsi dan pernah berada di zona hijau, namun tidak bisa dipertahankan secara nasional. Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan fenomena dan realita diatas maka penulis termotivasi untuk melakukan kajian inovasi sektor publik diperlukan dalam pengembangan pelayanan khususnya di Pemerintah Kota Ambon. Hadirnya inovasi sebagai produk yang relatif baru dan menggantikan cara lama diharapkan membawa dampak yang positif bagi masyarakat Kota Ambon. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

penyelenggaraan pelayanan publik yang inovatif di masa era revolusi industri 4.0 di kota Ambon serta variabel yang mempengaruhinya. Kajian ini berbeda dengan kajian-kajian empiris dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni analisis penyelenggaraan pelayanan public yang inovatif di masa era revolusi industri 4.0 di Kota Ambon. Hal pembeda lainnya bahwa pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni yaitu program, analisis tiga dimensi dan implementasi.

Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik

Thoha, (1991) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian suatu pelayanan kepada orang atau masyarakat yang berkepentingan. Organisasi mengikuti norma dasar dan proses yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini terlihat perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin meningkat, yang merupakan tanda pemberdayaan yang dialami oleh masyarakat. Hal ini penting bahwa masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani menyampaikan tuntutan, keinginan, dan cita-citanya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan berani melakukan kontrol atas apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Karena pelayanan publik merupakan ujung tombak kontak antara masyarakat dengan pemerintah, maka pelayanan publik menjadi tolak ukur penting yang dapat dilihat oleh masyarakat terhadap kinerja pemerintahan saat ini. Pengertian pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas publik, termasuk pelayanan dan non pelayanan yang disediakan oleh organisasi publik dalam hal ini pemerintah. Segala bentuk pelayanan, baik barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan serta badan usaha milik negara/daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang disebut sebagai pelayanan publik. Moenir, (2006) berpendapat bahwa pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berikut ciri-ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut;

1. Tidak dapat memilih konsumen.
2. Kewenangannya dibatasi oleh aturan dan regulasi.
3. Institusi politik.
4. Kewajiban yang sulit.
5. Penelitian menyeluruh.
6. Semua tindakan harus dibenarkan.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan menjadi tiga kategori; 1) kelompok pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat; 2) kelompok jasa yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat; dan 3) kelompok jasa yang memproduksi barang jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Utami and Frinaldi, (2021) mengatakan bahwa layanan publik pada dasarnya menunjukkan peran, seperti halnya teknologi, yang paling erat terkait dengan aspek kehidupan yang sangat luas. Teknologi cocok untuk digunakan disini. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintahan informasi berfungsi menyediakan berbagai layanan publik *electronic government* yang dibutuhkan oleh masyarakat, diawali dengan pemanfaatan teknologi informasi dari regulasi atau oleh pemerintah untuk memberikan informasi tentang layanan lain dalam rangka dan layanan bagi warga negaranya. *E-government* sesuai dengan tuntutan masyarakat (Savinatunazah, 2019).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permintaannya. Standar pelayanan adalah ukuran baku yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk mengikuti dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol bagi masyarakat dan/atau penerima pelayanan di lapangan. kinerja penyedia layanan.

Inovasi

Kebanyakan orang berpikir tentang inovasi dalam hal perubahan perilaku. Ciri-ciri lingkungan yang dinamis dan berkembang biasanya terkait langsung dengan inovasi. Definisi inovasi itu sendiri sangat bervariasi dan dari berbagai sudut pandang. Inovasi

didefinisikan sebagai ide, aktivitas atau produk yang dianggap baru oleh manusia ketika mereka berpindah dari satu unit adopsi ke unit adopsi lainnya. Sumber informasi lain mendefinisikan inovasi sebagai "seluruh proses menciptakan dan menawarkan layanan yang baik atau barang yang lebih baru, lebih baik atau lebih murah daripada yang tersedia sebelumnya". Sebaliknya, inovasi dapat berupa produk atau layanan baru, teknologi proses manufaktur baru, sistem struktural atau model bisnis baru.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019, inovasi pelayanan publik adalah jenis pelayanan publik baru yang mencakup ide/gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Imanuddin, inovasi pelayanan publik merupakan proyek perubahan permainan yang dicanangkan oleh badan/lembaga publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hendrayady, 2020). Inovasi pelayanan publik adalah cara baru atau ide kreatif pembaruan teknologi pelayanan, penyederhanaan atau penciptaan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan dan struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Inovasi layanan didefinisikan sebagai "suatu proses yang mencakup konsep-konsep baru serta penciptaan, pengembangan dan penerapan perilaku". Ini juga merupakan proses, perubahan reaksi terhadap lingkungan eksternal atau tindakan awal yang diambil sebagai akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. Mulgan dan Albury dalam Muluk mendefinisikan inovasi yang sukses sebagai penemuan dan penerapan proses, barang, layanan, dan cara layanan baru sebagai hasil dari kemajuan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

Inovasi pelayanan publik adalah jenis pelayanan baru yang baik yang merupakan ide/gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang membantu masyarakat secara langsung atau tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak memerlukan penemuan baru dengan sendirinya, tetapi dapat menjadi pendekatan baru yang kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas pada apa-apa kemudian muncul ide dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi yang dihasilkan dari perluasan atau peningkatan kualitas inovasi yang ada.

Tujuan inovasi sektor publik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 adalah sebagai berikut;

1. Mendorong tumbuhnya inovasi pelayanan publik.
2. Mempromosikan kreasi dan diseminasi inovasi sektor publik.

3. Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pengembangan inovasi pelayanan publik setidaknya terdapat 4 hal sebagai berikut;

1. Tranfer pengetahuan inovasi pelayanan publik. Inti dari transfer adalah mengadaptasi dan menginternalisasikan suatu inovasi dalam lingkungan yang baru. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses dan aspek manajerial.
2. Pengembangan kapasitas. Khususnya meningkatkan keterampilan individu dan kapasitas sistem dalam manajemen pengembangan inovasi.
3. Jaringan untuk inovasi. Merupakan simpul kerjasama bagi institusi yang berminat mengembangkan inovasi pelayanan publik.
4. Keberlanjutan institusionalisasi dan inovasi. Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib menyusun kerangka hukum inovasi untuk memastikan pelembagaan dan keberlanjutan inovasi.

Kendala inovasi menurut Mulgan and Albury, (2003) yang mengidentifikasi delapan hambatan evolusi inovasi antara lain sebagai berikut;

1. Keengganan untuk menghentikan program atau organisasi yang gagal (keengganan untuk menghentikan program atau organisasi yang gagal).
2. *Over-reliance on top performers as a source of innovation* (ketergantungan berlebihan pada satu sumber inovasi).
3. Teknologi tersedia, tetapi pengaturan budaya atau organisasi membatasi penggunaannya.
4. Tidak ada insentif atau penghargaan untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi.
5. Kurangnya kemampuan dalam manajemen risiko aktif atau perubahan.
6. Cakrawala anggaran dan perencanaan jangka pendek (*short-term planning and budgeting*).
7. Kendala waktu dan kesulitan administrasi (tekanan administrasi).
8. Budaya menghindari risiko.

Era Revolusi 4.0

Revolusi industri 4.0 adalah fenomena yang menggabungkan teknologi siber dan otomasi. Pengertian aplikasi didasarkan pada konsep otomatisasi yang dilakukan oleh teknologi tanpa menggunakan tenaga manusia dalam proses aplikasinya. Disebutkan pula bahwa hal ini memberikan nilai efisiensi dalam lingkungan kerja di mana manajemen waktu dipandang penting dan sangat dibutuhkan oleh pelaku industri.

Selanjutnya, manajemen waktu yang baik akan berdampak eksponensial terhadap kualitas tenaga kerja dan biaya produksi. Proses akuntansi dan produksi yang kini dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja dan kapan saja merupakan dua contoh nyata pemanfaatan teknologi di sektor industri. Selain posisinya di sektor industri, teknologi dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Saat ini, pencarian dan pertukaran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah melalui jaringan internet kapan saja dan dari lokasi mana saja. Contoh nyata lainnya adalah bahwa perusahaan mungkin memilih untuk memindahkan pabrik mereka lebih dekat ke pelanggan dengan melakukan otomatisasi proses produksi pabrik fisik mereka, sehingga mempersingkat rantai pasokan dan waktu pengiriman.

Upaya pemerintah untuk menggabungkan penggunaan komputer, jaringan komputer dan teknologi informasi untuk penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelayanan publik, masih sangat terbatas. Beberapa kementerian/lembaga dan pemerintah daerah terus menggunakan teknologi dalam proses pelayanan publik. Realitanya, penerapan *e-government* di setiap pemerintahan sejalan dengan Revolusi industri 4.0. *E-government* memiliki beberapa keunggulan dalam sistem demokrasi yang kita anut, antara lain peningkatan kecepatan komunikasi antara pemerintah, masyarakat dan sektor korporasi serta koordinasi antar organisasi berbasis internet. Dalam rangka mewujudkan cita-cita *good governance* dan *open government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, selain mewujudkan pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, penghematan anggaran pemerintah dan memperlancar arus informasi yang dapat diakses secara terbuka.

Menurut temuan Rahman Tanjung, et.al (2022) bahwa revolusi industri 4.0 sebenarnya memberikan peluang besar dalam mengefektifkan fungsi dan peran organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas sehari-hari, perkembangan TI yang pesat dapat menjadi peluang dalam percepatan implementasi *e-governance* seperti digitalisasi dan birokrasi revitalisasi melalui transformasi birokrasi menuju *e-governance* di era revolusi industri 4.0, dilakukan dengan perubahan teknologi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan teknik deskriptif. Bentuk penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari proses penelitian oleh peneliti dalam suatu penelitian. Proses implementasi diawali dengan bagaimana memilih data dan

mengumpulkan data yang telah diteliti pada periode tertentu. Peneliti menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti karena objek penulis yang akan dianalisis bukan berupa angka, namun penelitian ini terfokus pada analisis dan penalaran dengan menggunakan peneliti sebagai instrumen. Peneliti menggunakan teknik kualitatif karena penelitian bersifat deskriptif, karena peneliti menggambarkan apa yang menjadi perspektif selama berada di dunia kerja dan berdasarkan hasil studi lapangan dengan fakta-fakta yang ada. Teknik pengumpulan data dengan sebagai berikut;

1. Observasi yakni pengamatan dalam penelitian ini dilakukan langsung oleh penulis sebagai bagian dari penyedia jasa.
2. Wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu langsung kepada narasumber dengan menggunakan alat wawancara seperti kamera, buku catatan, pulpen dan *recorder*, dan secara tidak langsung menggunakan alat bantu yakni telepon atau *handphone* serta aplikasi lain.
3. Dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan data dan mengabadikan hal-hal penting berupa catatan tertulis atau gambar-gambar dan hal-hal yang dianggap penting saat melakukan studi lapangan.

Teknik analisis data digunakan untuk mengatasi kesulitan yang muncul selama penelitian. Penulis menggunakan teknik metode deskriptif dalam menganalisis data ini. Hasil pengumpulan data yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan sesuai dengan penemuan data pada saat observasi dan selanjutnya hasil analisis disimpulkan. Sehingga peneliti dapat merespon ungkapan masalah tersebut dengan menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penelitiannya (Fathony, Muradi and Sagita, 2021). Pendekatan analisis data yang digunakan oleh peneliti;

1. Data reduksi data adalah jenis analisis yang mempertajam, mengkategorikan, menghilangkan informasi asing dan mengatur data sehingga temuan akhir dapat dicapai dan divalidasi. Selama langkah ini, peneliti mengumpulkan data faktual tentang penggunaan teknologi informasi.
2. Penyajian data penyajian data merupakan salah satu tindakan dalam menghasilkan laporan penelitian agar data yang terkumpul dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data, khususnya menyaring data-data yang dianggap relevan dengan kualitas pemerintahan untuk ditangani secara lebih sistematis sehingga dapat dikaji langsung pada pokok bahasannya.

3. Menarik kesimpulan adalah sikap berpikir peneliti dalam masalah pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan data faktual dan analisis peneliti berdasarkan data di lapangan untuk menarik kesimpulan.

Hasil Penelitian

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Hendrayady, A. (2020) menemukan bahwa bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau demi peningkatan kualitas maupun kuantitas pelayanan bagi masyarakat adalah *video conference*, SIMANJA (Sistem Informasi Manajemen Kinerja), SILAT (Sistem Informasi Layanan Aparatur Terpadu), E-Disiplin, KIIS (Kepri *Integrated Information System*), KSP (Kepri *Smart Province*), SIAPEK (Sistem Akuntabilitas Pertanggungjawaban Keuangan) dan KERIS BAJA (Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa). Selanjutnya penelitian Hertiwi, (2020) menemukan bahwa penerapan SIM dinilai efektif. Hal ini tercermin dari penggunaan *website* untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat lebih cepat, lebih ekonomis dan lebih murah, sehingga pengeluaran anggaran dapat ditekan serta didukung oleh faktor internal dan eksternal. Penelitian Shofie Putri Fajrianti (2021) menemukan bahwa pelayanan menggunakan aplikasi sudah memenuhi ciri inovasi dalam peningkatan pelayanan perijinan namun belum optimal, karena tidak didukung oleh infrastruktur yang memadai serta kurangnya SDM untuk mengelola aplikasi. Penelitian lainnya oleh M. Ridwan Fathony.*et.al.*, (2022) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi belum seutuhnya di pergunakan dengan sebaik baiknya dengan beberapa faktor penghambat dari internal dan eksternal penyelenggara roda pemerintah (pemberi layanan) dengan penerima manfaat (masyarakat) dan dampak lambatnya pelayanan publik serta untuk memutus penyebaran covid-19.

Berinovasi di sektor publik, Pemerintah Kota Ambon idelnya harus menerapkannya di semua tingkat pemerintahan baik pusat maupun daerah. Setiap instansi pemerintah diharapkan mampu memunculkan ide, solusi atau teknik inovatif dalam memberikan pelayanan publik. Banyak inovasi pelayanan publik telah diciptakan oleh instansi pemerintah di tingkat federal dan daerah bahkan, kompetisi inovasi pelayanan publik diadakan setiap tahun. Pemerintah Kota Ambon menampilkan berbagai peningkatan pelayanan publik yang berkaitan dengan Era Revolusi industri 4.0. Aplikasi SIMANJA digunakan untuk menentukan tunjangan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pemerintah Kota Ambon. Aplikasi ini merupakan alat dan cara penting dalam

pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai. Hal ini penting karena situasi pemerintahan saat ini menuntut setiap instansi dan organisasi untuk lebih akuntabel dalam mengelola anggaran dan menjalankan semua program kerja secara lebih efektif dan efisien. Akibatnya, PNS terpaksa mengunggah karyanya ke program SIMANJA setiap hari. Begitu pula dengan aplikasi SIMANTAP.

Penetapan Kota Ambon oleh Pemerintah Pusat sebagai salah satu Kota Cerdas Indonesia telah memotivasi Pemerintah Kota (Pemkot) Ambon untuk melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Sebagai *leading sector* implementasi Ambon *Smart City*. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskomifosandi) Kota Ambon telah membangun *Command Center (CC)*, monitoring CCTV, *Dashboard CC* juga dapat memonitor pembayaran pajak penghasilan restoran dan kafe, guna mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai salah satu program prioritas. Sistem ini dibuat untuk membantu masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan pajak, retribusi, dan pembayaran PBB tanpa harus ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Masyarakat yang nyaman dengan rutinitas lama dan tidak mau menerima perubahan menjadi salah satu faktor penyebab buruknya kinerja SIMANTAP. Adapun masyarakat yang nyaman dengan kebiasaan lama dan malas menerima perubahan, inilah salah satu faktor penyebab SIMANTAP kurang dikenal di kalangan masyarakat. Hal ini terlepas dari kurangnya sosialisasi dari pemerintah, baik dari Dinas Informatika dan Komunikasi Enkripsi Kota Ambon maupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut Nasikhah, (2019) bahwa teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan transparansi sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk menghilangkan kemungkinan adanya prasangka dalam memberikan pelayanan, ketidakjelasan mengenai waktu atau biaya pelayanan dan tentunya pajak yang tidak wajar, maka pelayanan publik berbasis teknologi informasi harus diperkenalkan.

Implementasi Aplikasi SIMANTAP (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah sebagai berikut;

1. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Ambon, indikator program harus digunakan. Antara lain pelayanan langsung, pelayanan *online*, dan dalam hal ini program ditujukan untuk membangun sebuah sistem informasi guna meningkatkan pelayanan publik.
2. Analisis tiga dimensi. Berdasarkan pengamatan dan wawancara, terlihat jelas bahwa *website SIMANTAP Online* telah menginformasikan dengan jelas kepada masyarakat

tentang jenis lisensi yang dapat diakses melalui aplikasi. Selanjutnya, aplikasi SIMANTAP di Layanan KOMINFO digunakan sesuai dengan SOP yang diperlukan dalam operasionalnya sehari-hari.

3. Implementasi, bahwa pemberian pelayanan dinilai sangat baik sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedurnya dengan jelas. Sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung implementasi aplikasi SIMANTAP sudah lengkap dan sangat memadai.

Faktor-Faktor penghambat Implementasi Aplikasi SIMANTAP *ONLINE*, SIMANJA dan *SmartCity* yaitu tampilan halaman pada *website* terlihat kurang menarik untuk dikunjungi. Halaman situs *web* tampak kurang inventif dan lebih biasa. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan adanya *e-government*. Orang tampaknya terlalu lesu untuk menerima perubahan, sehingga mereka menjadi kurang peduli tentang realitas perubahan. Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Inovasi di sektor publik adalah metode atau gagasan kreatif baru dari teknologi layanan yang melibatkan pemutakhiran, penyederhanaan atau membuat terobosan dalam peraturan, prosedur, metode, pendekatan dan struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Produk dan layanan; ide baru; dan upaya melakukan perbaikan terus-menerus dan perubahan yang mungkin dirasakan oleh penerima manfaat adalah 3 hal dasar inovasi. Inovasi pelayanan publik pada masa Revolusi industri 4.0 merupakan hal yang harus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Ambon menerapkan aplikasi SIMANJA, SIMANTAP dan *Smart City* berjalan dengan baik namun masih belum optimal di Layanan Dinas Komunikasi Informatika dan Enkripsi Kota Ambon karena kurangnya SDM, sarana dan prasarana. Terbukti dengan banyaknya pemohon yang tetap memberikan pelayanannya secara *offline*, terutama dengan mendatangi kantor pelayanan tersebut.

Saran

Berdasarkan simpulan kajian ini maka beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan antara lain;

1. Supaya beberapa aplikasi inovasi pelayanan publik ini lebih dikembangkan lagi, maka Pemerintah Kota Ambon harus meningkatkan kualitas *website* dan memberikan layanan social untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang keberadaan dan penggunaan aplikasi *online* melalui brosur, pemasangan spanduk dan banner serta media elektronik dan media sosial dengan bantuan video (tutorial) agar inovasi pelayanan lebih mudah dipahami dan lebih cepat sampai pesannya ke masyarakat.
2. Peningkatan kualitas SDM, Sarana dan Prasarana perlu diperhatikan oleh Pemerintah Daerah sehingga penggunaan aplikasi *online* sebagai inovasi pelayanan publik ini bisa dinikmati oleh masyarakat sesuai dengan keinginan dan imajinasinya.

Daftar Pustaka

- Ardinata, R.P. *et al.* (2022) 'Pengembangan Konsep Smart City Menuju Era Society 5. 0: Sebuah Kajian Literatur', *Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, 1(1), pp. 33–44. Available at : <https://alisyraq.pabki.org/index.php/alihtiram/>
- Burhan M, Proyeksi Pelayanan Publik ERA 4.0, Artikel, Available at: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-proyeksi-pelayanan-publik-era-40>
- Fathony, M.R., Muradi and Sagita, N.I. (2021) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung', *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 9(2), pp. 118–130. Available at: <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>.
- Halvorsen, T. *et al.* (2005) 'On innovation in the public sector', *HALVORSEN, T.; HAUKNES, J.; MILES, I. On the Differences Between Public and Private Sector Innovation. Oslo: NIFU STEP*, pp. 2–21. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/309760722>
- Hendrayady, A. (2020) 'Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi industri 4.0', *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), pp. 227–238. Available at: <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1900>.
- Khan, A. (2021) 'Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau', *Jurnal Niara*, 14(2), pp. 9–14. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.6246>.
- Kurniawan, R.C. (2016) 'Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.' *Jurnal Fiat Justisia*, 10(3), pp. 413. Available at: <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

- Marom, A. (2015) 'Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus', *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 1(1), pp. 45–63. Available at: <https://doi.org/10.14710/gp.1.1.2015.45-63>
- Maulana, D. and Yulianti, R. (2018) *Pentingnya inovasi pelayanan publik di indonesia, Konferensi Nasional Administrasi Publik: Strategi Administrasi Pembangunan dalam Merespons Revolusi industri 4.0*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/329233517_Pentingnya_Inovasi_Pelayanan_Publik_di_Indonesia.
- Moenir, (2006) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mulgan, G. and Albury, D. (2003) 'Innovation in the public sector', *Working Paper Version 1.9, Strategy Unit, Cabinet Office*, 1(1), p. 40.
- Rahman Tanjung, Devi Yendrianof, Sukarman Purba, Erika Revida, Wika Karina Damayanti, Marto Silalahi, Unang Toto Handiman, Janner Simarmata, Marisi Butarbutar, J. dan M.S. (2022) *Manajemen Pelayanan Publik Era 4 . 0, Yayasan Kita Menulis*.
- Savinatunazah, V. (2019) 'Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis', *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). Available at: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2276>
- Taso, Rivera Carolin. (2022) '*Penerapan Simantap Online Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ambon, Provinsi Maluku.*' Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. available at : <https://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11229>.
- Thoha, M. (2002) 'Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)'. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Utami, E.P. and Frinaldi, A. (2021) 'Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi', *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), pp. 22–30. Available at: <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>