

# Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung

Wieky Rusmanto

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Nurtanio, Kota Bandung

---

## Article Info

### Article history:

Received 20 September 2022

Publish 18 November 2022

---

### Keywords:

Covid-19

e-Government

Public Service

Local Government

---

## Info Artikel

### Article history:

Received 20 September 2022

Publish 18 November 2022

---

## Abstract

Many public services during the Covid-19 pandemic were carried out digitally, one of the reasons is to avoid the spread of Covid-19, the digital-based public service must continue to be carried out considering that it has provided many benefits, based on this problem, this article examines the optimization of public services that are held digitally. digital post-covid-19 pandemic in Bandung. The research method uses qualitative methods with a literature study approach. The results of the research are that the optimization of digital-based public services can be carried out through several steps, including First, efforts to formulate the sustainability of digital-based public service policies. Second, improving the quality of government officials in the aspect of using information technology. Third, procurement of facilities and infrastructure to support digital-based public services. These three efforts are expected to be able to optimize digital-based public services implemented in the city of Bandung.

---

## ABSTRAK

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 banyak diselenggarakan secara digital yang salah satu alasannya demi menghindari penyebaran Covid-19, pelayanan publik berbasis digital tersebut harus tetap diselenggarakan mengingat telah memberi banyak manfaat, didasarkan kepada permasalahan tersebut artikel ini mengkaji optimalisasi pelayanan publik yang diselenggarakan secara digital pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan. Hasil penelitian yaitu optimalisasi pelayanan publik berbasis digital dapat dilakukan melalui beberapa langkah antara lain yaitu: Pertama, upaya menyusun keberlanjutan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Kedua, peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam aspek pemanfaatan teknologi informasi. Ketiga, pengadaan sarana dan infrastruktur penunjang pelayanan publik berbasis digital. Ketiga upaya tersebut diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan di Kota Bandung.

---

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



---

### Corresponding Author:

Wieky Rusmanto,

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Nurtanio

Kota Bandung, Indonesia

Email: [rusmantowieky@gmail.com](mailto:rusmantowieky@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Format Pelayanan publik merupakan tugas utama dari suatu birokrasi dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat dalam mengakses kebutuhan administrasi pemerintahan. Pelayanan publik menjadi salah satu barometer kinerja birokrasi yang mana birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik yang baik dianggap memiliki kinerja yang baik pula, sebaliknya organisasi yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik dianggap sebagai birokrasi yang tidak bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat, didasarkan kepada pemahaman ini maka birokrasi dalam menyusun rencana kerja dan pengembangan organisasi selalu menjadikan pelayanan publik yang baik sebagai salah satu standar capaian tujuan birokrasi yang harus dicapai dan ditingkatkan dari tahun ke tahun (Maryam 2016).

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh berbagai organisasi pemerintahan selama ini banyak dilakukan secara tradisional dalam artian masyarakat yang membutuhkan layanan publik harus datang secara langsung ke tempat pelayanan publik, sehingga pelayanan publik ini

mengharuskan adanya aparatur pemerintah yang akan memberikan layanan dengan masyarakat yang hendak meminta pelayanan bertemu secara langsung. Pelayanan publik seperti ini telah lama diselenggarakan yang mana tidak menutup mata telah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, tidak sedikit masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, meskipun demikian sebagian masyarakat masih mengeluhkan pelayanan publik secara langsung (Nugraha 2018).

Keluhan pelayanan publik yang diselenggarakan secara langsung mempertemukan antara aparatur pemerintah pemberi pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan layanan diantaranya yaitu biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat diluar biaya resmi pelayanan, seperti biaya transportasi menuju ke tempat pelayanan publik, hal lain yang dikeluhkan masyarakat yaitu lamanya waktu proses pelayanan publik yang harus mengantre bersamaan dengan masyarakat lainnya yang sama-sama hendak meminta layanan publik yang sama. Kondisi ini pada akhirnya menjadikan masyarakat menilai pelayanan publik yang diberikan oleh irganisasi pemerintah tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Istianto 2011).

Berbagai upaya dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat yang salah satunya yaitu pelayanan publik berbasis digital yang mana antara aparatur pemerintah dengan masyarakat yang meminta pelayanan publik tidak harus bertemu langsung, melainkan dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Masyarakat yang akan meminta layanan publik hanya tinggal mengakses laman web yangtelah disediakan yang kemudian mengikuti petunjuk yang ada. Apabila dirasakan telah sesuai dengan persyaratan yang ada, maka layanan publik dapat diberikan kepada masyarakat yang telah memenuhi persyaratan tersebut.

Pelayanan publik secara digital dinilai memiliki banyak manfaat khususnya bagi kualitas pelayanan publik yang dikerikan kepada masyarakat. Beberapa manfaat dari pelayanan publik secara digital yaitu: Pertama, mampu menghambat biaya. Kedua, mampu menghemat waktu karena tidak harus langsung datang ke kantor pemerintah dimana pelayanan publik berada. Ketiga, lebih transparan dikarenakan dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga masyarakat mengetahui syarat dan proses yang harus dilalui guna memperoleh pelayanan publik yang diinginkan (Pratama, Hakim, and Shobaruddin 2015).

Pelayanan publik berdasarkan kepada manfaatnya yang besar serta tuntutan dari adanya perubahan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi maka berbagai organisasi pemerintah mulai melaksanakan berbagai pelayanan publik secara digital yang mana cakupannya jauh lebih luas tidak hanya kepada jenis pelayanan publik dasar seperti permohonan surat keterangan/administrasi semata, tetapi juga kepada berbagai aspek termasuk dalam pelayanan publik bidang kesehatan yang mana sudah banyak rumah sakit yang dikelola pemerintah memberikan layanan pendaftaran secara digital bagi masyarakat yang akan berobat ke rumah sakit tersebut, sehingga pelayanan publik berbasis digital telah menyebar mulai dari organisas pemerintah pusat sampai dengan pemerintah desa (Herdiana, Royani, and Wahidah 2022; Lumbanraja 2020).

Pelayanan publik berbais digital semakin dibutuhkan masyarakat ketika pandemi Covid-19 melanda Indonesia semenjak akhir tahun 2020 yang mana di masa pandemi tersebut berbagai pelayanan publik yang langsung di kantor pemerintahan ditutup guna menghindari penyebaran Covid-19. Masyarakat yang ingin mengakses layanan publik di masa pandemi Covid-19 menjadi sulit dikarenakan pelayanan yang selama ini diberikan menjadi sulit di akses secara langsung (Rifani 2021).

Salah satu pelayanan publik yang tetap berjalan di masa pandemi Covid-19 yaitu pelayanan publik berbasis digital yang mana masyarakat tidak harus datang ke kantor pemerintah guna mendapatkan layanan publik. Hal ini selain dianggap mudah dan praktis juga mampu meminimalisir penyebaran Covid-19 yang mungkin terjadi selama pemberian layanan publik secara langsung. Layanan publik berbasis digital pada saat pandemi Covid-19 dirasakan besar manfaatnya baik oleh pemerintah maupun oleh masyarakat, sehingga memunculkan gagasan bahwa berbagai pelayanan publik berbasis digital yang telah dilaksanakan secara digital di masa

pandemi Covid-19 tetap diselenggarakan pasca pandemi Covid-19, bahkan harus ditingkatkan mengingat banyak manfaat yang dirasakan.

Salah satu pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik secara digital di masa pandemi Covid-19 yaitu pemerintah Kota Bandung yang mana guna memberikan layanan yang baik kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19 maka pemerintah tetap melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat di masa Pandemi Covid-19, sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi pemerintahan tetap dapat dipenuhi oleh pemerintah Kota Bandung (Humas Kota Bandung 2022; Naviandri 2021).

Berbagai pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung mulai dari layanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan hingga dengan transaksi elektronik . Berbagai pelayanan publik yang diberikan di Kota Bandung ini pada dasarnya selain ditujukan guna mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik atau eGovernment juga ditujukan guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mana masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang mudah dan cepat, sehingga pelayanan publik berbasis digital dianggap sebagai pelayanan publik yang tepat di masa pandemi Covid-19.

Pertanyaan kemudian yaitu berbagai pelayanan publik yang diberikan selama Pandemi Covid-19 tersebut apakah akan diberikan juga di masa setelah pandemi Covid-19, kemudian bagaimana upaya yang dilakukan guna meningkatkan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung pasca pandemi Covid-19. Didasarkan kepada pemahaman tersebut di atas, maka artikel ini ditujukan untuk mengkaji pelayanan publik berbasis digital yang ada di Kota Bandung serta upaya apa yang dilakukan guna mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung pasca Covid-19.

## 2. METODE PENELITIAN

Menjelaskan Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (Sugiyono 2008). Alasan pemilihan metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggambarkan secara deskriptif atau uraian kata-kata mengenai persoalan pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bandung sehingga penggunaan metode ini dianggap cocok dengan tujuan penelitian tersebut.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder baik dari buku, peraturan perundang-undangan maupun sumber relevan lainnya. Berbagai dokumen ini kemudian dianalisis antara satu dengan yang lainnya guna menemukan kebenaran yang valid, sehingga data yang disajikan merupakan data yang sesuai dengan napa yang ada di lapangan/*real* (Sulistyo and Basuki 2014).

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Pembahasan mengenai pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bandung pasca Pandemi Covid-19 dibagi kedalam 2 bagian utama yaitu: Pertama, penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung. Kedua, rekomendasi perbaikan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung pasca Covid-19. Adapun uraian mengenai ketiga bagian tersebut dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Bandung**

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang mana pelayanan publik yang diberikan tidak lagi sepenuhnya dilakukan secara konvensional dalam artian adanya tatap muka secara langsung antara aparatur pemerintah dengan masyarakat yang memohon pelayanan publik.

Kota Bandung bahkan menjadi salah satu kota yang berhasil menerapkan konsep Smart City di Indonesia berdasarkan kepada berbagai hasil kajian dan penelitian, termasuk didalamnya telah berhasil melaksanakan *eGovernment* yang salah satu wujud atau buktinya yaitu pelayanan publik berbasis digital (Prakoso 2018). Pemerintah Kota Bandung sudah lama memanfaatkan infrastruktur teknologi komunikasi sebagai bagian dari menjalankan fungsi birokrasi yang mana

aparatur pemerintah Kota Bandung dituntut untuk dapat menguasai pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kinerjanya (Badan Pusat Statistik 2020).

Berbagai faktor dijadikan alasan mengapa Kota Bandung dijadikan salah satu kota yang telah berhasil menerapkan *eGovernment* di Indonesia, alasan tersebut antara lain yaitu:

Pertama, adanya dukungan sarana dan infrastruktur kota yang menunjang untuk diterapkannya *eGovernment*. Kota Bandung merupakan kota yang berada di pulau Jawa yang mana pembangunan infrastruktur teknologi informasi jauh lebih unggul dibandingkan dengan kota-kota lainnya, hal ini menjadikan penerapan *eGovernment* di Kota Bandung menjadi lebih mudah untuk diterapkan apabila dibandingkan dengan kota-kota lainnya yang ada di Indonesia (Yunita and Aprianto 2018).

Kondisi infrastruktur yang menunjang tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemerintah Kota Bandung untuk dapat menerapkan *eGovernment* sebagaimana tujuan awal pemerintah Kota Bandung yang ingin mewujudkan pemerintahan yang berbasis kepada pemanfaatan teknologi informasi, sehingga birokrasi yang ada di Kota Bandung merupakan birokrasi yang mampu mengikuti perkembangan jaman, khususnya dalam kemajuan teknologi informasi yang tengah berkembang di Indonesia saat ini.

Kedua, kondisi masyarakat yang telah mampu mengadopsi teknologi informasi. Masyarakat yang ada di Kota Bandung relatif sudah mampu menggunakan media komunikasi seperti telfon seluler, penggunaan layanan berbasis digital seperti belanja online dan transportasi umum berbasis aplikasi juga sudah menjadi bagian dari masyarakat Kota Bandung, kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat Kota Bandung sudah terbiasa dengan teknologi informasi yang tengah berkembang saat ini (Sudarto 2006).

Kondisi terbiasanya masyarakat menggunakan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari menjadi salah satu faktor yang mendorong keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung yang mana masyarakat sudah memahami bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung yang tidak hanya bersifat konvensional tetapi juga berbasis teknologi informasi, berbagai layanan publik berbasis digital sudah diakses oleh masyarakat yang ada di Kota Bandung dan selama ini tidak diketemukan kendala yang berarti dari masyarakat mengenai kesulitan dalam mengakses layanan publik berbasis digital yang ada di Kota Bandung, tidak heran apabila Kota Bandung menjadi salah satu kota yang ada di Indonesia yang masyarakatnya sudah memulai menuju kepada masyarakat digital (Herdiana 2021).

Ketiga, dukungan pihak swasta seperti penyedia sarana telekomunikasi yang pada akhirnya memudahkan akses terhadap teknologi informasi baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat, semisal jaringan internet dengan kecepatan memadai yang dapat dirasakan oleh banyak warga masyarakat yang semua ini pada akhirnya memudahkan masyarakat dalam mengakses teknologi informasi, termasuk didalamnya dalam mengakses layanan publik berbasis digital yang ada di Kota Bandung.

Berbagai prasyarat keberhasilan Kota Bandung dalam menerapkan pelayanan publik berbasis digital sebagaimana dijelaskan di atas ditunjang oleh berbagai faktor mulai dari faktor sarana prasarana teknologi informasi sampai dengan dukungan pemerintah daerah, sehingga tidak heran apabila Kota Bandung menjadi salah satu kota yang ada di Indonesia yang berhasil menerapkan pemerintahannya berbasis teknologi informasi.

Upaya yang telah baik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di satu sisi perlu diapresiasi sebagai kemajuan dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi di sisi lain perlu dioptimalkan agar menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Adapun upaya perbaikan tersebut mencakup beberapa hal yang antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **A. Upaya menyusun keberlanjutan kebijakan pelayanan publik berbasis digital**

Pelayanan publik berbasis digital akan terlaksana dengan baik apabila didukung dengan kebijakan yang komprehensif yang dijadikan panduan bagi para pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik berbasis digital, sehingga adanya kejelasan aturan yang

memberikan kepastian kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan publik berbasis digital tersebut dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang ada dalam aturan.

Upaya pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung yang lebih baik di masa yang akan datang mutlak memerlukan dukungan kebijakan yang komprehensif dan berkelanjutan, hal ini guna memastikan bahwa pihak-pihak yang terlibat memiliki gambaran mengenai arah kebijakan pelayanan pembangunan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung, dengan begitu upaya tersebut diharapkan akan saling mendukung satu dengan yang lainnya dan akan turut berkontribusi terhadap upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

### **B. Peningkatan kualitas aparatur pemerintah**

Peningkatan kualitas aparatur negara menjadi kunci keberhasilan dari pengelolaan pelayanan publik yang prima yang mana adanya aparatur pemerintah yang berkualitas membuka peluang besar terhadap penciptaan kinerja birokrasi yang profesional yang pada akhirnya akan berdampak kepada perbaikan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan memiliki kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.

Kualitas aparatur pemerintah juga menjadi salah satu kunci dari keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bandung yang mana adanya kemampuan aparatur pemerintah tidak hanya kepada penguasaan tugas dan fungsinya masing-masing, tetapi penguasaan penggunaan alat komunikasi, teknologi dan informasi yang akan menunjang kinerja aparatur pemerintah tersebut guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Didasarkan kepada uraian tersebut, maka upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital yaitu salah satu caranya dengan membangun kualitas aparatur pemerintah yang baik dan profesional.

### **C. Pengadaan sarana dan infrastruktur**

Pelayanan publik berbasis digital merupakan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi yang mana keberadaan infrastruktur teknologi menjadi bagian penting agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan sebagaimana tujuan yang telah ditentukan di awal, oleh sebab itu upaya dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik lagi berbasis digital yaitu adanya pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang memadai baik di kalangan instansi pemerintah maupun bagi masyarakat umum yang akan mengakses layanan publik berbasis digital.

Kota Bandung secara umum telah memiliki sarana teknologi informasi yang relatif baik apabila dibandingkan dengan wilayah lainnya, khususnya yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat, kedepannya pembangunan infrastruktur teknologi informasi guna menunjang pelayanan publik berbasis digital yaitu adanya pemerataan infrastruktur teknologi informasi di berbagai wilayah yang ada di Kota Bandung sehingga setiap lapisan masyarakat akan menerima manfaat yang sama dalam mengakses layanan publik berbasis digital yang dilaksanakan di Kota Bandung.

Berdasarkan kepada uraian sebagaimana dijelaskan tersebut di atas, diharapkan pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan di Kota Bandung akan lebih baik lagi di masa yang akan datang, dengan begitu pelayanan publik berbasis digital akan menjadi bagian dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang disesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi.

### **Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Bandung Pasca Pandemi Covid-19**

Hasil analisis sebagaimana dijelaskan dalam artikel ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan di Kota Bandung pasca pandemi Covid-19 perlu ditingkatkan mengingat manfaat yang besar baik bagi pemerintah Kota Bandung maupun bagi masyarakat yang membutuhkan layanan publik. Berdasarkan kepada pemahaman tersebut di atas, maka rekomendasi perbaikan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung dapat dijelaskan sebagai berikut:

## **A. Membangun Kepemimpinan Yang Kuat Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik**

Kepemimpinan dalam birokrasi diartikan tidak hanya bagaimana pimpinan suatu organisasi pemerintah dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, tetapi juga mampu mengerahkan bawahan untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana tujuan awal yang telah ditentukan. Didasarkan kepada pemahaman ini maka kepemimpinan dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik berbasis digital memerlukan kepemimpinan guna dapat terlealisasi dengan baik.

Kepemimpinan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital memegang peranan yang sangat penting yang mana peran pemimpin dengan karakternya mampu menjadi bagian dari keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung, kepemimpinan di sini yaitu kepemimpinan mulai dari Wakilota Bandung sebagai pucuk pimpinan tertinggi dari pemerintah daerah Kota Bandung juga pimpinan-pimpinan lainnya yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital, para pimpinan tersebut antara lain yaitu kepada dinas, camat, lurah sampai dengan pimpinan dari tokoh kemasyarakatan yang ada di satuan Rukun Tetangga yang juga sama menjalankan prosedur pelayanan publik. Pimpinan tersebut ada yang secara langsung menyelenggarakan pelayanan publik seperti Camat dan Lurah, adapula yang tidak secara langsung seperti Ketua RT, namun memiliki peran yang penting dalam pelayanan publik khususnya bagi pembuatan surat keterangan administrasi kependudukan.

Kepemimpinan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung dapat ditunjukkan melalui beberapa hal berikut ini: Pertama, Walikota Bandung sebagai pucuk pimpinan pemerintah daerah harus mampu menyusun strategi perencanaan pembangunan pelayanan publik berbasis digital yang mampu ditunjang dengan kualitas sumber daya aparatur pemerintah yang bagus serta ketersediaan infrastruktur teknologi informasi penunjang pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Walikota Bandung juga harus mampu menyusun kebijakan mulai dari kebijakan yang bersifat konseptual sampai dengan kebijakan yang bersifat praktis mengenai pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung, sehingga aturan mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital mampu dijadikan rujukan bagi para pemangku kepentingan yang akan terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung.

Walikota Bandung harus mampu menggerakkan seluruh aparatur pemerintah yang berada di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung agar mampu melaksanakan kebijakan pelayanan publik berbasis digital dengan baik sebagaimana tujuan awal yang telah ditentukan, kemampuan menggerakkan aparatur pemerintah tersebut bisa ditunjukkan langsung dengan cara melakukan komunikasi dan koordinasi yang intens dengan berbagai pemangku kepentingan yang berada di bawah kewenangan Walikota Bandung, sehingga aparatur tersebut bisa memahami maksud dan tujuan Walikota Bandung untuk dapat melaksanakan pelayanan publik berbasis digital dengan baik.

Para pimpinan yang ada di bawah kewenangan Walikota Bandung harus mampu memahami apa yang menjadi kebijakan Walikota Bandung dengan cara melaksanakan kebijakan dengan sebaik mungkin mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. Para pimpinan tersebut harus pula membangun komunikasi baik dengan sesama pemangku kepentingan maupun dengan para bawahan di tiap unit atau instansinya masing-masing mengenai kewajiban melaksanakan pelayanan publik berbasis digital dengan sebaik mungkin, dengan begitu akan menciptakan komunikasi yang baik antara sesama para pemangku kepentingan dan dengan bawahan di tiap unit instansi masing-masing sehingga diharapkan akan mampu mewujudkan pelayanan publik berbasis digital dengan baik sebagaimana tujuan awal yang telah ditentukan.

## **B. Penyusunan Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Bandung**

Pelaksanaan layanan publik berbasis digital tidak mungkin dilaksanakan tanpa adanya kebijakan yang disusun sebagai dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital tersebut yang dalam hal ini yaitu aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Bandung sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

Kebijakan yang disusun oleh pemerintah Kota Bandung harus sejalan dengan berbagai kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital baik dengan peraturan yang lebih tinggi seperti peraturan perundang-undangan maupun sesama peraturan daerah Kota Bandung, hal ini guna meminimalisis kebingungan dan ketidakpastian pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung. Didasarkan kepada permasalahan tersebut maka menjadi penting untuk menyusun suatu rencana kebijakan utama yang mengatur seluruh pelaksanaan pelayanan publik digital dan mengatur berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik berbasis digital, sehingga tidak akan terjadi tumpang tindih dalam proses pelaksanaannya.

Setidaknya terdapat tiga alasan mengapa pemerintah Kota Bandung perlu menyusun cetak biru kebijakan pelayanan publik berbasis digital, yaitu: Pertama, cetak biru kebijakan pelayanan publik berbasis digital diperlukan untuk pedoman bagi para pemangku kepentingan untuk dapat melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan publik berbasis digital, sehingga ada dasar hukum yang dipakai oleh para pemangku kepentingan dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat.

Kedua, memberi kepastian mengenai rencana pengembangan pelayanan publik di Kota Bandung yang berbasis digital, dengan begitu dijadikan acuan pengembangan kebijakan secara keberlanjutan dikarenakan sudah ada cetak biru sebagai dasar dan arah pengembangan pelayanan publik berbasis digital baik untuk saat ini maupun untuk tahap berikutnya di masa yang akan datang.

Ketiga, memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik berbasis digital yang telah dan akan dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandung, dengan begitu diharapkan masyarakat tidak hanya mengetahui mengenai pentingnya penerapan pelayanan publik berbasis digital untuk memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan publik, tetapi juga diharapkan masyarakat mampu membantu dan berpartisipasi dalam proses pelaksanaan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung.

## **C. Identifikasi Layanan Publik Berbasis Digital di Kota Bandung Secara Menyeluruh**

Mengubah pelayanan publik yang telah lama dilaksanakan secara langsung yang mempertemukan aparatur pemerintah pemberi layanan publik dengan masyarakat yang memohon pelayanan publik membutuhkan waktu yang lama baik pemerintah maupun masyarakat perlu membiasakan diri terhadap proses baru yang kini dilakukan secara digital, oleh sebab itu perlu untuk mengidentifikasi pelayanan publik apa saja yang harus segera dilakukan secara digital dan pelayanan publik mana yang diperkirakan membutuhkan waktu untuk berubah dari yang awalnya dilakukan secara langsung tatap muka menjadi secara digital.

Pemerintah Kota Bandung dalam hal ini harus mampu mengidentifikasi potensi dari berbagai pelayanan publik yang ada di Kota Bandung apabila dilaksanakan secara digital, seperti bagaimana persiapannya, bagaimana kesiapan infrastruktur teknologi dan tidak kalah pentingnya bagaimana kesiapan dan tanggapan masyarakat yang memohon pelayanan publik apabila dilakukan pelayanan publik berbasis digital.

Proses identifikasi menjadi penting untuk memastikan bahwa dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu mempermudah proses pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, jangansampai justru pelayanan publik yang diselenggarakan secara digital menjadi proses yang menyulitkan dan menjadi tidak optimal

diberikan oleh pemerintah Kota Bandung, sehingga pelayanan publik yang seharusnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat justru tidak dapat diberikan sebagaimana tujuan awal yang telah ditentukan.

Proses identifikasi terhadap berbagai pelayanan publik berbasis digital juga ditujukan untuk mengetahui kesiapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sekarang berbasis kepada digital, sehingga selain masyarakat mengetahui juga masyarakat bisa memahami baik prosedur maupun tata cara permohonan pelayanan publik tersebut, dengan begitu masyarakat tidak akan kebingungan dan tidak akan merasa lebih sulit melakukan permohonan pelayanan berbasis kepada digital.

Berdasarkan kepada uraian tersebut diatas maka proses identifikasi terhadap berbagai pelayanan publik yang akan diubah menjadi berbasis digital menjadi bagian penting untuk dapat melihat potensi dari pelayanan publik berbasis digital yang akan diberikan, sehingga dalam proses pelaksanaannya akan berjalan sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 4. KESIMPULAN

Pelayanan publik berbasis digital menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam pemberian layanan publik yang baik oleh pemerintah, khususnya pada saat pandemi Covid-19 yang mana pelayanan publik secara digital mampu meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Pelayanan publik berbasis digital yang telah diterapkan oleh Kota Bandung selama pandemi Covid-19 harus tetap dilaksanakan pasca pandemi Covid-19 mengingat banyak manfaat yang telah dirasakan dari pelayanan publik berbasis digital baik untuk masyarakat maupun untuk organisasi pemerintahan itu sendiri.

Optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung dapat dilakukan melalui beberapa langkah antara lain yaitu: Pertama, upaya menyusun keberlanjutan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Kedua, peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam aspek pemanfaatan teknologi informasi. Ketiga, pengadaan sarana dan infrastruktur penunjang pelayanan publik berbasis digital. Ketiga upaya tersebut diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital yang dilaksanakan di Kota Bandung sehingga tidak hanya akan mampu mewujudkan *eGovernment* tetapi juga mampu memberikan kepuasan masyarakat yang mengakses pelayanan publik di Kota Bandung.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2020. *Provinsi Jawa Barat Dalam Angka 2020*. Bandung: BPS Provinsi Jawa Barat.
- Herdiana, Dian. 2021. "Indonesia's Digital Society: Challenges and Prospects." In *International Conference on Political, Social and Humanities Sciences*, Purwokerto: Universitas Jendral Soedirman, 77–85.
- Herdiana, Dian, Yayan Muhammad Royani, and Idah Wahidah. 2022. "The Public Value of E-Government at The Village Level." *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* 14(1): 78–90.
- Humas Kota Bandung. 2022. "Canggih! Layanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung Siap Go Digital." *bandung.go.id*. <https://www.bandung.go.id/news/read/6749/canggih-layanan-administrasi-kependudukan-kota-bandung-siap-go-digital> (July 27, 2022).
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Edisi Kedu. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lumbanraja, Anggita Doramia. 2020. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi." *Administrative Law and Governance Journal* 3(2): 220–31.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI(1): 1–18.
- Naviandri. 2021. "Layanan Satu Pintu Di Bandung Pakai Smart City Sadayana Sumber:"

- mediaindonesia.com*. <https://mediaindonesia.com/nusantara/458886/layanan-satu-pintu-di-bandung-pakai-smart-city-sadayana> (May 21, 2022).
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)." *Jurnal komunikasi dan Kajian Media* 2(1): 32–42.
- Prakoso, Rio. 2018. "Kesiapan Kota Di Indonesia Dalam Mengimplementasikan Gerakan Menuju 100 Smart City." : 1–8. [https://www.academia.edu/36604463/Kesiapan\\_Kota\\_Di\\_Indonesia\\_Dalam\\_Mengimplementasikan\\_Gerakan\\_Menuju\\_100\\_Smart\\_City](https://www.academia.edu/36604463/Kesiapan_Kota_Di_Indonesia_Dalam_Mengimplementasikan_Gerakan_Menuju_100_Smart_City).
- Pratama, Rizky Hersya, Abdul Hakim, and Muhammad Shobaruddin. 2015. "Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(12): 2128–34.
- Rifani, Denny Nazaria. 2021. "Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau." *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* 9(2): 115–24.
- Sudarto, Yudo. 2006. "E-Government Dan Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan Yang Baik." In *Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia*, Bandung, 44–47.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, and Basuki. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Yunita, Novi Prisma, and Rudi Dwi Aprianto. 2018. "Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia: Analisis Website." In *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018)*, Yogyakarta, 329–36.