ISBN: 978-602-50605-8-8

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS IT DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KABUPATEN SUMENEP

Dwi Listia Rika Tini [1)]

[1)] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep,
email: rikatini@wiraraja.ac.id

ABSTRAK

Dunia hari ini sedang mengalami suatu perubahan besar, yaitu Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 merupakan perubahan dalam mekanisme produksi barang dan jasa yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu penggunaan *Internet of Things* (IoT), *big data*, otomasi, robotika, komputasi awan, hingga inteligensi artifisial (*Artificial Intelligence*). Perubahan ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah. Metode yang digunakan dalam artikel ini metode analisis kualitatif dimana acuan pustaka sebagai basis untuk analisis. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana inovasi-inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sumenep dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP, Digital School, Si Mantap (sistem informasi pelayanan pendidikan terpatu), Sakera Mesem (satu pintu administrasi kependudukan menjadi sejahtera dan membahagiakan), I-Sumenep, Barokah Tani, Cloud Aplication, Sikda/Simpus, pelayanan dan pengaduan masyarakat desa berbasis digital, Siaga, Smard ID Card, Smart City, Smart Branding, Hi-Sumenep merupakan bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dijalankan di Pemerintah Kabupaten Sumenep dalam menghadapi era revolusi industri 4.0.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Revolusi Industri 4.0, Kabupaten Sumenep.

PENDAHULUAN

Dunia hari ini sedang mengalami suatu perubahan besar, yaitu Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 merupakan perubahan dalam mekanisme produksi barang dan jasa yang ditandai dengan sejumlah ciri, yaitu penggunaan *Internet of Things* (IoT), *big data*, otomasi, robotika, komputasi awan, hingga inteligensi artifisial (*Artificial Intelligence*). Perubahan ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah.

Indonesia pun saat ini mulai menggarap konsep Revolusi Industri 4.0 secara serius. Strategi Indonesia salah satunya, melalui Kementerian Perindustrian mecoba membuat sebuah *roadmap* bertajuk Making Indonesia 4.0. Hal ini menjadikan setiap daerah menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Migrasi maupun pertambahan penduduk menjadi pemicu permasalahan baik

ISBN: 978-602-50605-8-8

itu ekonomi, sosial, budaya, dan keamanan. Masyarakat menuntut pemerintah kota memberikan pelayanan publik secara optimal, Dengan kata lain yaitu pelayanan prima.

Keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi Industri 4.0 saat ini, sebetulnya telah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada Pasal yang mengatur bahwasanya Pelayanan Publik harus memilki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "Dalamrangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional" sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Hal tersebut sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah untuk dapat menyesuaikan penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 saat ini, yaitu dengan menerapkan pelayanan publik yang berbasis Teknologi (digital). Sebab, dengan teknologi, transparansi, kecepatan, kemudahan yang menjadi kunci pada suatu pelayanan akan terwujud.

Oleh karena itu, harapan untuk mendapatkan pelayanan prima dibebankan kepada organisasi public (Agus Prianto, 2006), birokrasi menentukan baik tidaknya dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal.

Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Di Indonesia pelayanan publik yang baik belum dapat terealisasi, masih rendah kondisi pelayanan publik di Indonesia. Inovasi sector publik diperlukan dalam pengembangan pelayanan. Kehadiran inovasi sebagai produk yang relative baru dan sifatnya menggantikan cara-cara yang lama.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode analisis kualitatif dimana acuan pustaka sebagai basis untuk analisis yaitu mengumpulkan data, informasi, dengan menelaah jurnal- jurnal penelitian, buku-buku referensi, literatur- literatur, serta sumber-sumber terpercaya baik tulisan maupun digital yang berhubungan dan relevan dengan topic penulisan.

PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Sumenep memiliki banyak inovasi dalam memberikan Pelayanan Publik berbasis IT dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Pelayanan

ISBN: 978-602-50605-8-8

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep mengembangkan pelayanan publik berbasis IT melalui pelayanan perizinan teritegrasi atau *Online Single Submission* (OSS). Sistem inovasi tersebut mampu mencakup ratusan jenis usaha. Mulai izin usaha kecil menengah (UKM) hingga perusahaan besar.

DPMPTSP sudah menyiapkan petugas operator khusus melayani masyarakat dalam pengajuan izin usaha. Warga yang ingin mendaftar bisa mengakses laman oss.go.id . Proses pendaftaran bisa dilakukan secara mandiri dirumah atau datang ke Dinas. Sejumlah persyaratan yang harus diunggah antara lain, nomor induk kependudukan (NIK), nomor pokok wajib pajak (NPWP), akta pendirian perusahaan, akta notaris atau badan hukum, dan tanda daftar perusahaan (TDP). Setelah proses tersebut selesai, warga akan mendapatkan nomor induk berusaha (NIB) dengan kode khusus dan tanda tangan elektronik, NIB akan keluar kurang lebih sekitar 30 menit. Pelaku usaha yang sudah mendaftar dan mendapatkan NIB akan merasakan manfaat dan kemudahan dalam menjalankan usaha. Antara lain, pelayanan yang cepat, mendapatkan informasi tentang pemasaran produk, pengembangan usaha hingga mempunyai kesempatan besar untuk bisa mendapatkan suntikan modal dari investor. OSS merupakan program terpadu yang dijalankan pemerintah untuk mengetahui pertumbuhan usaha di daerah dan mengawasi ketaatan perusahaan dalam memenuhi hak karyawan atau pekerja. Misalnya, gaji sesuai UMK, pemberian jaminan kesehatan, dan keselamatan kerja.

Dinas Pendidikan Kabupaten Sumenep menggagas Program digital school. Program Digital School diterapkan di setiap Sekolah baik tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) maupun Sekolah Dasar (SD). Penerapan digital school bertujuan mempercepat penigkatan mutu pendidikan di Kabupaten ujung timur pulau Madura. Program digital school ini setiap materi pembelajaran sudah berada di satu server yang sifatnya Offline bukan Online. Para siswa bisa mengakses materi pembelajarannya dengan cara menyambungkan ke server di Sekolahnya dikarenakan sistemnya Offline, bukan Online.Sehingga sekolah maupun siswa tidak perlu menggunakan jaringan internet untuk menghubungkan ke server. Melainkan bisa langsung masuk dan mengakses ke server secara Offline. Didalam server tersebut sudah terinstal semua mata pelajaran Kurikulum 13 (K13). Keuntungan yang akan didapat siswa dengan menggunakan Digital School, para siswa maupun guru tidak perlu repot-repot mencari materi pembelajaran, karena semua materi mata pelajaran (Mapel) sesuai Kurikulum (K13) sudah ada didalam satu server tersebut, sehingga bisa langsung di akses.

Dinas Pendidikan Kabupaten Sumenep juga terus berinovasi mencari terobosan untuk memajukan dunia pendidikan, salah satunya melalui program unggulan Sistem Informasi Pelayanan Pendidikan Terpadu (SI MANTAP), program ini

ISBN: 978-602-50605-8-8

ditargetkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Semua kebutuhan masyarakat mengenai informasi pendidikan bisa ditanyakan di sentral pelayanan informasi satu atap tersebut.. Jadi semua hal yang berhubungan dengan kependidikan sudah berpusat di ruang SI MANTAP. Berbagai layanan yang disiapkan dalam SI MANTAP termasuk petugas yang selalu siap memberikan pelayanan terbaik lewat pelayanan yang ramah bahkan dalam hitungan menit sudah dapat diselesaikan. Berbagai fasilitas yang disiapkan di SI MANTAP ini, mulai dari Si Sekolah (Sistem Informasi Pendaftaran Sekolah), Si Siswa (Sistem Informasi Mutasi Siswa) dan Si Lisia (Sistem Informasi Legalisasi Siswa) termasuk Dapodik dan PIP (Pusat Informasi Pendidikan). Kehadiran SI MANTAP memudahkan melayani kepentingan dunia kependidikan. Selain itu SI MANTAP juga menyediakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) sebagai upaya memberikan ruang kritik dalam perbaikan sistem pelayanan pendidikan. Masyarakat bisa menyampaikan segala hal yang berkaitan dengan SI MANTAP lewat komputer online yang dinamakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) tersebut.

Inovasi yang dikembangkan Dispendukcapil adalah program Satu Pintu Administrasi Kependudukan Menjadi Sejahtera dan Membahagiakan (Sakera Mesem). Salah satu bentuk aplikasinya adalah membentuk operator di 186 desa dan kelurahan yang dilengkapi dengan SK Bupati. Pembentukan operator di tiap desa merupakan langkah awal menuju digitalisasi kependudukan desa agar di tiap desa sistem administrasi kependudukannya sudah online. Sakera Mesem wujudnya saat ini adalah operator desa dan operator desa itu akan dilengkapi dengan komputer yang sudah online dengan dispendukcapil, masing-masing desa tersebut bisa memasukkan data kematian maupun kelahiran secara online dari desanya. Selain itu Disdukcapil menyediakan pelayanan one day yaitu pelayanan sehari jadi untuk pengurusan dan pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran, jika persyaratannya sudah lengkap, pembuatan tiga dokumen kependudukan bisa ditunggu.

Sebagai langkah menuju Sumenep era digital, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan meluncurkan aplikasi perpustakaan digital (i-sumenep). Aplikasi tersebut untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Aplikasi perpustakaan digital dilakukan mengingat geografis Kabupaten Sumenep terdiri dari daratan dan kepulauan. Dengan aplikasi itu warga yang ada di wilayah kecamatan kepulauan, tidak harus mengunjungi perpustakaan daerah untuk mendapatkan buku bacaan. Aplikasi perpustakaan digital bernama i-sumenep yang dapat diunduh di Playstore sehingga sangat mudah menggunakannya. Masyarakat yang telah mengunduh aplikasi tersebut selanjutnya membuat akun untuk masuk dengan mengisi surat elektronik atau email dan password. Penyediakan buku digital di i-sumenep sebanyak 7.300

ISBN: 978-602-50605-8-8

buku, namun buku digital itu terus ditambah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi terbaru yang digagas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep, adalah tempat jualan *via online*. Namanya "Barokah Tani" yang aplikasinya dapat diunduh di *play store* secara gratis. Aplikasi ini dirancang untuk pelaku usaha warga Sumenep. Semua produk usaha milik warga Sumenep bebas di tawarkan di aplikasi tersebut, syaratnya produk yang sudah teregister. Semua produk tetap di verifikasi, artinya makanan benar-benar memenuhi standar izinnya.

Dinkes Kabupaten Sumenep, Meluncurkan Aplikasi berbasis Cloud Aplication berupa Sistem Pelaporan Online Puskesmas. Sistem berbasis online ini, memuat pelaporan tentang Data Dasar Puskesmas, Dataset Prioritas Kemenkes RI, Pelaporan SPM dan juga Aplikasi Simpus (Sikda Generik). Dengan Aplikasi ini, maka Puskesmas dapat mengentry data secara realtime, cepat dan terupdate serta Mobile. Selain itu Dinkes Kabupaten Sumenep juga mempunyai aplikasi Sistem Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang diadopsi dari Kemenkes RI dengan Nama SIKDA GENERIK. Aplikasi Simpus ini bersifat Online, sehingga bisa di akses secara online. SIKDA / Sistem informasi kesehatan daerah atau istilah lain Sistem Informasi Manajemen Puskesmas / SIMPUS adalah aplikasi terintegrasi yang di desain multi user. SIMPUS / SIKDA kami rancang untuk menangani keseluruhan proses manajemen di puskesmas mulai dari pendaftaran pasien, registrasi poli, pemeriksaan (Diagnosa), pengobatan Pasien, kemudian data-data akan diolah oleh system secara otomatis sehingga menghasilkan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh puskesmas, Msyarakat, dan Dinas Kesehatan. Untuk memudahkan pengelolaan data, Aplikasi ini dirancang terintegrasi dengan Dinas Kesehatan secara realtime, selain itu data pasien juga tersimpan pada database terpusat dan dapat terkoneksi dengan beberapa asuransi kesehatan seperti askes bpjs dan asuransi lainnya.

Pemerintah Desa Lenteng Kecamatan lenteng melakukan Louncing pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Sumenep. Pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis digital itu yang pertama di seluruh desa se kabupaten Sumenep., desa lenteng merupakan satu-satunya desa yang pertama kali melakukan pelayanan terhadap warganya melalui via online atau digital. Tujuan pembentukan pelayanan online tersebut karena dekatnya dunia digital dengan warga, sehingga pembentukan aplikasi ini merupakan bentuk aspirasi serta keluhan masyarakat desa Lenteng dapat tersampaikan dan mendapatkan solusi yang cepat lagi baik. Dengan menggunakan aplikasi tersebut segala kegiatan dan program desa akan di upload di dalam aplikasi. Mulai dari perencanaan sampai persoalan yang paling menarik adalah e-Bugeting agar semua masyarakat bisa memantau dan mengetahui segala bentuk kegiatan dan program yang ada di desa.

ISBN: 978-602-50605-8-8

Masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan segala keluhan, nantinya segala keluhan akan masuk ke watshap admin.

Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) berupa Klinik Layanan dan Informasi Kepegawaian (KLIK) yang merupakan program inovasi dalam memberikan layanan bagi PNS di Sumenep dan masyarakat Sumenep terkait dengan kepegawaian yakni program SIAGA (system absensi online) dan smart ID Card. Tujuannya untuk peningkatan disiplin aparatur negeri sipil, kemudian meningkatkan kemudahan akses dan pelayanan administrasi kepegawaian, yang dipadukan dengan fungsi perbankan. Smart ID Card, tidak hanya berfungsi sebagai sebagai tanda pengenal atau profil dari ASN itu sendiri, melainkan juga sebagai ATM dan E-money, serta pencairan tunjangan kinerja. Pemerintah Daerah telah memasang mesin absensi di 49 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sedangkan di Kepulauan ada 7 wilayah. Namun untuk Smart ID Card Pemerintah masih bekerjasama dengan Bank Jatim untuk wilayah daratan dan Bank BRI untuk wilayah Kepulauan. Smart Id Card. Fungsinya sebagai instrumen peningkatan disiplin aparatur, meningkatkan kemudahan akses dan pelayanan administrasi kepegawaian, yang dipadukan dengan fungsi perbankan. Atas inovasi itulah, tahun 2017 ini pemerintah kabupaten sumenep meraih penghargaan dari bkn ri karena dianggap sukses dalam implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian)

Pemerintah Kabupaten Sumenep juga saat ini menerapkan program *Smart City*. Program tersebut mempromosikan inovasi sosial dan teknologi dan menghubungkan infrastruktur yang ada dengan menggabungkan konsep energi, lalu lintas, dan transportasi baru yang sesuai dengan lingkungan. Fokus dari *smart city* adalah pada bentuk-bentuk baru pemerintahan dan partisipasi publik, sehingga dibutuhkan keputusankeputusan strategis untuk membentuk *smart city*. Target dari program Smart City di Sumenep menyediakan koneksi internet gratis di berbagai titik kepada masyarakat. Program tersebut merupakan pengembangan dari peralatan hotspot (Speedy) yang sudah ada untuk aktivitas pemerintahan. Hanya perlu membuka dan melakukan penertiban sehingga juga bisa dinikmati masyarakat umum, hotspot tersebut tanpa password. Setiap kantor organisasi perangkat daerah (OPD) dan seluruh instansi menjadi target penertiban hotspot internet.. Setiap kantor diatur hanya memiliki satu Speedy untuk aktivitas pemerintahan dan satu Speedy untuk masyarakat.

Untuk mendukung *Masterplan Smart City* yang meliputi; *smart governance, smart branding, smart economy, smart living, smart society, smart environment,* Dinas Pariwisata membuat program *Smart Branding.* Program tersebut mengedepankan inovasi dalam memasarkan Kabupaten Sumenep, sehingga mampu meningkatkan daya saing

ISBN: 978-602-50605-8-8

daerah dengan mengembangkan tiga elemen dari branding daerah, yaitu pariwisata, bisnis, dan wajah kota. Branding dapat dilakukan dengan mengoptimalkan potensi lokal, namun juga harus mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sumenep. Selain itu menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyampaian promosi destinasi wisata, seni dan budaya dan Mengenalkan kebudayaan daerah melalui teknologi informasi dan komunikasi. Dalam upaya mendukung *smart branding* ini, pemerintah mulai berbenah dari segi infrastruktur sarana dan prasarana fisik anatara lain seperti; pengelolaan *rest area* pada lokasi wisata, penyediaan rambu-rambu arah, pelebaran jalan menuju akses wisata, penyediaan fasilitas parkir di lokasi wisata, pengembangan moda transportasi udara, pengadaan listrik di wilayah kepulauan dan daerah terpencil dll. Sedangkan penyediaaan pada infrastruktur digital sebagai salah satu penunjang informasi dari *smart city,* pemerintah mulai mengembangkan server *smart city,* penyediaan pojok *wi-fi* kecamatan dan wisata serta pembuatan dan pengembangan informasi digital terkait pariwisata.

Aplikasi "*Hi Sumenep*" merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumenep. Aplikasi *Hi Sumenep* adalah aplikasi berbasis *android* yang sudah tersedia di *Play Store*. Aplikasi ini adalah upaya dalam mendukung peningkatan wisatawan untuk datang ke Sumenep. Melalui aplikasi ini pemerintah menyediakan berbagai informasi baik wisata, budaya, kuliner dan tempat penginapan yang didukung dengan penyediaan konten video, animasi dan 3D yang terhubung dengan *google maps* yang memudahkan wisatawan yang berkunjung ke sumenep untuk mendapatkan informasi.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan, memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Tiga hal utama dari inovasi yaitu : Produk dan Jasa; Gagasan baru, dan Upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus menerus yang dapat dirasakan manfaatnya.

Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP, Digital School, SI MANTAP (sistem informasi pelayanan pendidikan terpatu), Sakera Mesem (satu pintu administrasi kependudukan menjadi sejahtera dan membahagiakan), I-Sumenep, Barokah Tani, Cloud Aplication, SIKDA/SIMPUS, pelayanan dan pengaduan masyarakat desa berbasis digital, SIAGA, Smard ID Card, Smart City, Smart Branding, Hi-Sumenep merupakan bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dijalankan di Pemerintah Kabupaten Sumenep dalam menghadapi era revolusi industri 4.0.

ISBN: 978-602-50605-8-8

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt & Denhardt. 2003. *THE NEW PUBLIC SERVICE*. London : M. E Sharpe.

Mulgan, G. & Albury, D. 2003. *Innovation in the Public Sector*. Working Paper Version 1.9. October. Strategy Unit. UK Cabinet Office.

Oluwu, Dele. 2002. *"Introduction New Public Management : An African Reform Paradigm ?".* http:// www.qub.ac.uk/cawp/researc h/me ehan.pdf.

Osborne, David & Ted Gaebler. 2003. *Reinventing Government*. Jakarta: PPM.

Prasojo, Eko. 2003. *"Agenda Politik dan Pemerintahan di Indonesia"*. Bisnis & Birokrasi, Vol. XI, No. 1, Januari.

Ratminto, dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi.* Jakarta: Arcan.

Buku II, Masterplan Smart City Kabupaten Sumenep 2019-2018, diakses [http://www.sumenepkab.go.id/uploads/documen/buku/12052018-lap-akhir-buku-2-final.pdf]

Nazir Mohammad.1988. *Metode Penelitiam,* Jakarta: Ghalia Indonesia. Smart City - What is a smart city? – Wien, diakses [https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008403j.pdf) Pemkab Sumenep Sajikan Informasi Pariwisata Melalui Hi Sumenep,http://sumenepkab.go.id/berita/baca/pemkab-sumenep-sajikan-informasipariwisata-melalui-hi-s