

SINERGITAS SEBAGAI TRANSPARANSI PENGEMBANGAN IMPLEMENTASI DIGITAL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BREBES

Agus Redi Susanto

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Brebes
Jalan Proklamasi No.77 Brebes 52211
agusredi1@gmail.com

ABSTRACT

The use of technology is used as the basis for realizing clean, efficient, transparent and accountable governance, as well as quality and reliable public services. The related digital infrastructure and quality issues are a lack of organizational capacity and a lack of talent to support the existing infrastructure. Smart infrastructure based on digital technology that provides all information and knowledge to the community environment and organizational units. President Jokowi said Indonesia needed digital services for the government and introduced the government's efforts in providing services. For example, the transformation of public services through electronic media. The purpose of this research is to provide readers with a real picture of the synergy of transparency in developing digital implementation to improve the best and simplest public services, as well as increase public satisfaction for results that are as expected.

Keywords: *Synergy, Transparency, Digital Implementation Development, Public Service*

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi dijadikan dasar untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Masalah infrastruktur dan kualitas digital terkait adalah kurangnya kapasitas organisasi dan kurangnya bakat untuk mendukung infrastruktur yang ada. Infrastruktur cerdas berbasis teknologi digital yang menyediakan semua informasi dan pengetahuan ke lingkungan komunitas dan unit organisasi. Presiden Jokowi mengatakan Indonesia membutuhkan layanan digital bagi pemerintah dan memperkenalkan upaya pemerintah dalam penyediaan layanan. Misalnya transformasi pelayanan publik melalui media elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran nyata kepada pembaca tentang sinergi transparansi dalam mengembangkan implementasi digital untuk meningkatkan pelayanan publik yang terbaik dan sederhana, serta meningkatkan kepuasan masyarakat demi hasil yang sesuai dengan harapan.

Kata kunci: *Sinergitas, Transparansi, Pengembangan Implementasi Digital, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Program pemerintah menyebutkan bahwa Indonesia membutuhkan manajemen layanan digital, yaitu transformasi layanan publik secara elektronik. Selain itu, perlu adanya peningkatan sumber daya manusia dan perbaikan manajemen serta perbaikan dan penyederhanaan proses. Pelayanan yang penting butuh kecepatan, bukan hanya pelayanan, makanya kita perlu berinovasi dengan pelayanan elektronik. Pemerintah selalu berupaya untuk memastikan operasi yang bersih didukung oleh sistem manajemen yang efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang baik. Fungsi utama birokrasi adalah bagaimana menjadi efisien dan efektif. Perubahan di tempat kerja membutuhkan ide-ide kreatif yang dikembangkan melalui inovasi pelayanan publik agar pelayanan publik dapat berjalan efektif, meski dalam menghadapi COVID-19. Perubahan dan inovasi manajemen birokrasi dipengaruhi oleh kepemimpinan. Oleh karena itu, artikel ini juga mengkaji pentingnya kepemimpinan perubahan dalam menciptakan perubahan dan inovasi dalam birokrasi. Kedua, memberikan semua temuan teori, model dan konteks perubahan organisasi dan perubahan pelayanan publik (Taufik, 2020). Pengetahuan harus dilihat sebagai landasan proses dasar kecepatan dan waktu dalam pelayanan publik untuk mengetahui efisiensi, efektivitas, kapasitas dan pemerintahan baru (Cahyarini, 2021).

Pemerintah selalu berupaya untuk menyediakan lingkungan kerja yang bersih didukung oleh proses manajemen yang baik dan sumber daya manusia (SDM) yang efektif bagi para pegawainya. Tantangan utama yang dihadapi oleh birokrasi adalah bagaimana ia dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien (Cordella & Tempini, 2015). Pelayanan publik tersebut telah ditingkatkan dengan e-governance based government yang memberikan pelayanan yang transparan, efisien, handal, tepat waktu, terjangkau dan tepat guna (Putra, 2018). Tujuan pembangunan ini selanjutnya diinformasikan dan didukung oleh aturan dan tujuan peraturan daerah untuk memperkuat masyarakat setempat sesuai dengan tujuan pembangunan (UU No. 6 Tahun 2014: 5-6). Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan agar dapat memahami kewenangan dan tanggung jawab pemerintah daerah, serta memperoleh informasi secara detail tentang kesediaan masyarakat untuk menerima pelayanan publik (Mohi & Mahmud, 2018).

Penelitian sebelumnya berfokus pada pemimpin organisasi berpengaruh yang selalu mencari cara untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinannya (Hoerudin, 2020). Kepemimpinan di Era Digital berfokus pada model kepemimpinan yang menekankan pada kepemimpinan yang inovatif, dinamis dan didorong oleh misi untuk mendorong perubahan teknologi berbasis inovasi serta meningkatkan kualitas dan kapasitas anggotanya. Mencapai

tujuan organisasi melalui komunikasi yang efektif, kolaborasi dan kerja sama yang efektif. UB Forest Management merupakan tim pengelola yang merencanakan dan mengembangkan hutan UB berbasis pendidikan hutan berbasis produksi dan konservasi hutan (Alia Fibriantingtyas, 2020). Diharapkan lebih banyak kerjasama dalam kemitraan yang ada dan instansi pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga terlibat langsung dalam penggunaan sistem untuk membantu pengentasan kemiskinan (Yusrafitri, 2021). Peran perusahaan sebagai pengelola dan mitranya berperan penting dalam mencapai program atau tujuan dan itu artinya sama, misalnya berpartisipasi bersama dalam banyak topik yang berkaitan dengan kerja sama. Jaringan tersebut merupakan wadah bagi perempuan yang ingin mempengaruhi dan berpartisipasi (Utami et al., 2021). Hubungan kerjasama dari stakeholder merupakan hal yang penting dalam pengelolaan ekowisata, karena diperlukan kerjasama para pelaku pengelolaan ekowisata diperlukan dan dilandasi oleh gagasan pengembangan ekowisata (Berliandaldo et al., 2021). Integrasi paling baik dicapai ketika ada komunikasi dan kolaborasi antara pemangku kepentingan dengan program dan/atau kebijakan (Maulidya, 2020).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian dalam penelitian ini berfokus pada beberapa topik, yaitu: 1) Otoritas tidak memahami aturan dan prosedur ini yang menghambat kerjasama, 2) Transparansi yang tidak menjamin kemudahan memperoleh informasi yang akurat dan relevan, 3) Tidak ada korelasi dalam pengembangan aplikasi digital, 4) Menciptakan pelayanan publik yang baik, yang terpenting harus ada orang yang peduli, hormat, bahagia dan praktis, dengan keterampilan yang diperlukan dan keren Anda harus berpenampilan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran nyata kepada pembaca tentang integrasi transparansi dalam pengembangan aplikasi digital untuk meningkatkan dan meningkatkan layanan publik dengan lebih mudah untuk menciptakan hasil yang lebih dan memenuhi harapan pelanggan dan kepuasan mereka. untuk membantu. Sinergi berjalan dengan baik ketika ada komunikasi dan kolaborasi antara para pemangku kepentingan yang terlibat dalam suatu proyek atau kebijakan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pemerintah Indonesia telah menetapkan beberapa peraturan perundang-undangan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun, 2009) tentang pelayanan publik yang dapat mengatur muatan kualitas pelayanan publik dan menjunjung tinggi kebebasan

dan hak asasi manusia. Hal itu juga dijelaskan dalam UUD (Undang-Undang Nomor 25 Tahun, 2009), (Peraturan Pemerintah Nomor 96, 2012). Saat ini masyarakat menginginkan pelayanan publik yang tepat waktu, terjangkau, transparan dan akuntabel karena masyarakat semakin cerdas dan kemajuan teknologi digital semakin mempermudah akses informasi. Secara umum perkembangan pelayanan publik banyak menimbulkan tantangan seperti motivasi, transparansi pelayanan dan moral pegawai (Dronamraju, 2018). Kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik adalah partisipasi masyarakat dan pengelolaan pelayanan publik yang baik. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang tepat waktu, transparan dan akuntabel menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya pemerintah dalam pelayanan publik, termasuk difusi frekuensi radio, harus didukung dengan proses digitalisasi yang meliputi 1) proses, 2) bangunan infrastruktur, 3) proses bisnis, 4) organisasi dan 5) keterampilan SDM. Juga, penggunaan kontrol digital adalah suatu keharusan untuk digunakan.

2. Sinergi

Adanya interaksi antara ketiga aktor tersebut, dan lebih dari itu diperlukan integrasi ketiga aktor tersebut. Maulidya (2020) mendefinisikan bahwa arti kerjasama akan berjalan lebih baik jika ada komunikasi dan kerjasama antar pemangku kepentingan yang terlibat dalam proyek dan/atau kebijakan. Sinergi sebagai kombinasi atau gabungan dari hal-hal atau hal-hal yang dapat menghasilkan hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, integrasi dapat dipahami sebagai gabungan atau gabungan dari hal-hal untuk mencapai hasil yang lebih baik. Sinergi dapat diciptakan dengan dua cara, yaitu:

a. Komunikasi

Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007), konsep komunikasi dapat dibagi menjadi dua bagian:

- 1) Konsep komunikasi mengacu pada komunikasi bahwa komunikasi adalah suatu tindakan dimana seseorang (tempat) didorong untuk menerima tanggapan.
- 2) Pengertian komunikasi penerima komunikasi visual adalah setiap kegiatan dimana seseorang (penerima) menanggapi rangsangan atau stimulus.

b. Koordinasi

Menciptakan sinergi membutuhkan kolaborasi dan komunikasi. Komunikasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa kerjasama dan, seperti dikatakan Hasan, komunikasi membutuhkan kerjasama (Hasan, 2005:h.18). (Silalahi, 2011:h.17), “Kerjasama adalah gabungan tenaga kerja dan tenaga kerja perseorangan dalam usaha bersama,

yaitu bekerja untuk tujuan bersama”. (Moekijat, 1994: h. 39) mengatakan bahwa ada sembilan hal yang akan membuat kerjasama menjadi baik, yaitu:

1) Hubungan Langsung

Hubungan Kerjasama ini difasilitasi oleh kontak pribadi.

2) Peluang awal

Kolaborasi lebih mudah pada tahap awal perencanaan dan pengambilan keputusan.

3) Kontinuitas

Kesinambungan Reformasi adalah proses yang berkelanjutan dan harus terjadi secara global.

4) Dinamisme

Dinamis harus terus-menerus dimodifikasi dengan memperhatikan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

5) Tujuan yang jelas

Tujuan yang jelas merupakan prasyarat untuk kolaborasi yang efektif.

6) Organisasi sederhana

Organisasi yang sederhana memungkinkan kolaborasi yang efisien.

7) Memperjelas wewenang dan tanggung jawab yang jelas

Peran yang jelas tidak hanya mengurangi konflik antara karyawan yang berbeda, tetapi juga membantu mereka bekerja menuju tujuan yang sama.

8) Keterampilan komunikasi yang baik

Komunikasi yang efektif adalah salah satu prasyarat untuk kolaborasi yang efektif.

9) Kepemimpinan Unggul

Pemimpin terbaik mengelola aktivitas orang pada tingkat perencanaan dan perencanaan.

3. Transparansi

Konsep transparansi mengacu pada situasi di mana semua aspek proses pengiriman diungkapkan dan mudah bagi pengguna dan pihak yang berkepentingan. Jika semua aspek proses penyampaian layanan, seperti persyaratan, biaya dan waktu, prosedur layanan, serta hak dan tanggung jawab penyedia layanan dan pengguna layanan lebih jelas, dapat diakses, dan dipahami oleh publik, maka layanan akan transparan. Anda dapat mengukur apa yang Anda miliki. Sebaliknya, penyampaian layanan gagal untuk menghormati prinsip transparansi jika beberapa atau semua aspek proses penyampaian layanan tertutup dan informasi sulit diterima oleh pengguna dan pemangku kepentingan lainnya. Menurut Agus Dwiyanto (2006), ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indeks pertama mengukur keterbukaan proses

pelayanan sipil. Penilaian tingkat keterbukaan mencakup seluruh proses pelayanan publik, tidak hanya mencakup proses pelayanan atau proses yang harus dilakukan, tetapi juga hal-hal lain yang harus dilakukan, biaya dan waktu. Persyaratan penggunaan harus dipublikasikan dan tersedia bagi pengguna. Penyedia layanan harus menjelaskan kepada pengguna bagaimana mematuhi prosedur layanan, serta mengapa persyaratan ini diperlukan. Indikator transparansi kedua mengacu pada kemudahan pengguna dan pemangku kepentingan lainnya dapat memahami layanan dan proses. Tujuan yang dimaksud di sini bukan hanya makna yang sebenarnya, tetapi juga makna di balik semua prosedur dan aturan.

Penjelasan persyaratan, prosedur, biaya dan waktu penting bagi pengguna. Jika pengguna dapat mengetahui dan menerima kebenaran semua ini, kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan akan mudah terlihat. Banyak pengguna sering bertanya. Mengapa begitu banyak kebutuhan? Mengapa prosesnya begitu lama dan sulit? Mengapa begitu lama dan begitu mahal? Pertanyaan seperti itu sering muncul untuk beberapa pengguna. Pengguna penting dan layanan favorit sering terhambat oleh persyaratan yang tidak perlu, prosedur yang panjang, dan prosedur yang terlalu lama untuk menerima layanan. Sejauh ini, sebagian besar penyedia layanan belum dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan ini. Bahkan, sebagian besar dari mereka menolak untuk menjawab pertanyaan ini karena mereka berpikir bahwa mereka bukanlah orang yang mengatur aturan dalam penyampaian layanan mereka. Mereka mungkin berpikir hanya mereka yang harus mematuhi hukum. Mungkin mereka sendiri tidak memahami konsep semua peraturan tentang penyediaan layanan. Terlepas dari penyedia layanan, harus dimungkinkan untuk menjelaskan kepada pengguna apakah merupakan bagian dari kebijakan untuk menentukan hak penyedia layanan atau apakah bertindak sebagai administrator dengan mengikuti aturan layanan kata demi kata. Anda ingin mengetahui alasan penggunaan prosedur layanan yang harus diikuti pengguna. Merupakan bagian dari konsep layanan transparan untuk menjelaskan prosedur dan praktik layanan kepada pengguna dan pemangku kepentingan yang membutuhkan informasi dan klarifikasi. Oleh karena itu, penyedia layanan juga bertanggung jawab untuk memahami semua aspek pengiriman. Ia harus bisa menjelaskan mengapa prosedur dan aturan program diikuti oleh mereka (Karjuno Dt. Maa, 2019).

Oleh karena itu, penyedia layanan harus dapat mengkritisi prosedur dan aturan main dalam memberikan layanannya, karena banyak prosedur dan peraturan yang digunakan selama ini tidak mudah dipahami oleh pengguna. Banyak prosedur dan aturan dalam menggunakan layanan yang tidak dapat dijelaskan dengan mudah dan dapat

diterima oleh pikiran pengguna. Memang, pemikiran pemerintah dan pejabat saat membuat prosedur dan peraturan penyelenggaraan pelayanan seringkali tidak memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pengguna. Hasilnya digunakan untuk membuat kebijakan dan prosedur layanan hanya oleh pemerintah dan pejabat. Terakhir, prosedur dan peraturan tentang pelayanan publik sering disalahpahami oleh pengguna. Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan memperoleh informasi tentang berbagai aspek pelayanan publik. Semakin mudah bagi pengguna untuk memperoleh informasi tentang berbagai aspek pelayanan publik, semakin besar transparansinya. Misalnya, suatu pelayanan publik dapat disebut transparan jika pengguna dapat dengan mudah memperoleh informasi tentang biaya dan waktu yang diperlukan untuk melakukan pelayanan tersebut. Demikian pula penggunaan layanan ini menghadirkan tingkat transparansi yang tinggi ketika informasi tentang proses, kebutuhan, dan cara memperoleh layanan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Di sisi lain, transparansi layanan dianggap rendah jika diperlukan pengorbanan dari pengguna untuk menerima informasi tentang berbagai aspek terkait penyediaan berbagai layanan lanjutan. Untuk informasi biaya dan waktu (Karjuno Dt. Maa, 2019).

Namun, ini saja tidak cukup. Tidak semua pengguna dapat membaca teks tersebut, sehingga seringkali diperlukan upaya untuk menjelaskan proses dan biaya layanan. Seringkali mereka juga tidak mengerti alasan dan alasan proses dan biaya layanan yang harus mereka bayar. Dia adalah penyedia layanan yang bertanggung jawab dan transparan kepada dirinya sendiri dalam menjelaskan pemikiran dan perasaan tentang harga dan proses layanan. Dalam hal ini (Hariyoso, 2002) menyebutkan ada empat jenis transparansi yang diperlukan: (1) Semua informasi yang menyangkut kepentingan publik harus diungkapkan kepada siapa, penolakan informasi mendorong penipuan. (2) Jika tidak ada transparansi dalam akses informasi, maka proses kontrol tidak terjadi. (3) Masyarakat harus memiliki akses terhadap semua informasi/dokumen yang relevan dengan publik. (4) Semua dokumen tersebut harus dapat dipahami/dipahami dengan mudah oleh masyarakat.

4. Pengembangan Implementasi Digital

Digitalisasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses transfer informasi dari format cetak, audio dan video ke format komputer. Itu dipindai menjadi model komputer untuk membuat dokumen. Marilyn mengatakan pemindaian adalah cara terbaik untuk meningkatkan identifikasi cetakan atau dokumen lain. Sulka mencirikan digitalisasi sebagai penyimpanan informasi dalam format komputer untuk diproses oleh komputer. Digitalisasi bertujuan untuk mengoptimalkan dan menambah ruang

penyimpanan, melindungi dari berbagai bencana dan beradaptasi dengan teknologi yang ada. Pendit mengatakan tujuan digitalisasi adalah pendidikan, pertukaran informasi dan pelestarian warisan penting negara. Digitalisasi memungkinkan setiap orang mempertahankan pekerjaan dan bakat dengan berbagai cara tanpa membatasi keberadaannya (Adenia, 2019). Digitalisasi pemerintahan atau e-government merupakan gerakan untuk memperbarui komunikasi dan informasi di ruang publik (baik pusat maupun daerah) yang bertujuan untuk meningkatkan proses pelayanan publik yang sederhana, efektif dan efisien, yang menjadi elemen penting. dalam upaya. Ini menggabungkan manajemen dan organisasi yang baik (manajemen yang baik). Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) telah mengidentifikasi e-government sebagai lebih efektif. Dengan kata lain, e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di instansi pemerintah (Kansil et al., 2022).

METODE

Teknik pengumpulan informasi teknis melalui penelitian perpustakaan, undang-undang, buku, artikel, editorial, berita, dan situs web yang terkait dengan materi pelajaran. Dalam penelitian ini, pengambilan data dan informasi digunakan sebagai metode pengumpulan data. Pencarian informasi adalah pencarian hukum dan peraturan yang terkait dengan masalah tersebut, dan penelitian perpustakaan adalah metode pengumpulan informasi dengan menganalisis bahan referensi dan media, undang-undang, buku, dan dokumen lain seperti surat kabar, internet, dan dokumen lain yang terkait dengan masalah ini. dalam pendidikan. Informasi lainnya terkait sinergi sebagai transparansi dalam pengembangan aplikasi digital pelayanan publik Kabupaten Brebes. Kemudian data tersebut diolah untuk penjelasan.

Metode eksplanatori yang digunakan untuk mempelajari masalah sosial dan penggunaannya dalam masyarakat sehari-hari dan dalam situasi tertentu. Tujuan dari penulisan deskripsi ini adalah untuk mencari pemecahan masalah dengan cara menjelaskan atau menerangkan secara sistematis, faktual dan jelas tentang fakta, ciri-ciri dan hubungan antar peristiwa. Setelah proses analisis, proses sintesis digunakan untuk mengklarifikasi dan mengintegrasikan rancangan masalah, tujuan tertulis, dan pembahasan. Kemudian saya sampai pada kesimpulan bahwa konsensus umum untuk perubahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sinergitas

Untuk menciptakan hubungan yang sinergis maka perlu terjalin komunikasi dan kerjasama harus menciptakan persatuan, karena persatuan hanya ada ketika ada kerjasama yang baik dan komunikasi kerjasama yang baik antara keduanya. Sebagaimana dikemukakan Hasan bahwa komunikasi memerlukan kerjasama (Hasan, 2005:h.18), komunikasi tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya kerjasama. Komunikasi adalah cara yang digunakan oleh sumber untuk mengirimkan informasi dan penerima menyediakan media untuk mengirimkan informasi tersebut. Hasil rangsangan ini berarti penerima bergerak maju, yang menghasilkan pertukaran informasi. Oleh karena itu, komunikasi kurang efisien dan kurang interaktif sehingga masih berupa metode. Umpan balik dari komunikasi yang tidak efektif mempengaruhi koordinasi program, yang juga mempengaruhi sinergi yang ada. Sinergi (sinergi) merupakan bentuk kerjasama yang saling menguntungkan, yang lahir dari kerjasama kedua belah pihak tanpa kekalahan. Menurut (Stephen R. Covey, 2004) dalam bukunya *7 Habits of Highly Effective People*, jika $1 + 1 = 3$, maka disebut “sinergi”. Sinergi saling melengkapi dan melengkapi perbedaan untuk mencapai hasil yang lebih besar dari jumlah bagian per bagian.

Konsep sinergi meliputi: 1) berorientasi pada hasil dan positif, 2) berbagai perspektif menggantikan atau melengkapi suatu paradigma, 3) keterlibatan satu sama lain dan tujuan dan kesepakatan yang sama. Paradigma (cara berpikir) yang berbeda menghasilkan hasil yang lebih besar dan efektif karena proses yang dilakukan menunjukkan tujuan dan kesepakatan yang sama pada hasil yang positif. Contoh konsep sinergi berikut ini sering terlihat:

$1 + 1 = 3$ -> Sinergi

$1 + 1 = 1$ -> Kompromi

$1 + 1 = <1$ -> Sinergi negatif (Anergy)

Sinergi berarti saling menghargai ide, perbedaan pendapat. dan mau berbagi satu sama lain. Sinergi tidak mementingkan diri sendiri, ia percaya bahwa semua pihak menang dan tidak ada pihak yang dirugikan atau dirugikan. Tujuan dari sinergi adalah untuk menghubungkan bagian-bagian yang terpisah. Sinergi adalah hasil yang lebih besar yang dicapai melalui kerjasama. Menciptakan sinergi adalah kesuksesan bersama yang dibangun di atas kebiasaan. Menciptakan sinergi bukan berarti berkompromi di tengah, tetapi mencari opsi ketiga dan mencapai puncak. Sinergi adalah perbedaan, bukan

persamaan. Sinergi menciptakan kolaborasi kreatif dengan menghormati perbedaan, membangun kekuatan dan mengimbangi kelemahan.

2. Transparansi

Transparansi merupakan informasi penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan, transparansi membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat dengan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Dalam hal ini, penyedia layanan publik harus sering memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan dan layanan publik. Penyedia layanan publik harus menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti brosur, leaflet, iklan di surat kabar lokal, radio dan televisi. Birokrasi pemerintah harus merumuskan kebijakan yang jelas dalam memperoleh informasi. Kebijakan tersebut menjelaskan bentuk informasi yang tersedia untuk umum atau bentuk informasi rahasia, cara memperoleh informasi, batas waktu memperoleh informasi, dan tata cara pengajuan pengaduan jika informasi tersebut tidak sampai ke publik. Penyedia layanan publik harus bertanggung jawab atas penggunaan kewenangannya secara tepat, karena publik memiliki hak untuk memantau, mempertanyakan, dan meminta pertanggungjawaban pejabat publik (melalui perwakilan) atas kewenangannya, termasuk pendapatan dan pengeluaran anggaran. Dengan akuntabilitas dan tanggung jawab publik, setiap aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan hak dan tanggung jawab, tindakan, kompetensi, dan bahkan waktu yang dihabiskan di depan umum. Ini adalah tugas yang sangat besar, tetapi harus dilakukan oleh semua aparat pemerintah (Karjuno Dt. Maa, 2019).

3. Pengembangan Implementasi Digital

Tujuan dapat berjalan dengan sukses bila pelayan publik mampu memahami dan mengikuti rencana untuk berhasil. Memang tujuan yang ingin dicapai tidak perlu matang saat menyusun rencana. Tujuan implementasi itu sendiri juga menguji implementasi pengaturan yang termasuk dalam rencana yang disiapkan. Dalam hal ini, implementasi dapat dianggap sebagai metode untuk mencapai tujuan gabungan. Tata kelola digital merupakan bagian integral dari pengembangan ekosistem digital. Sudah saatnya seluruh bagian pemerintahan nasional, baik pusat maupun daerah, bahu-membahu menciptakan sistem pemerintahan yang terintegrasi secara nasional. Tujuannya tidak lain untuk menciptakan pelayanan publik yang mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat (Kansil et al., 2022).

Pandemi Covid-19 memang menjadi game changer, memaksa semua sektor, termasuk pemerintah, untuk mempercepat adopsi transformasi digital. Konversi digital berbeda dengan digitalisasi, yang hanya mengubah informasi non-digital menjadi

digital. Transformasi digital adalah tentang perubahan gaya hidup yang sangat luas. Salah satu upaya Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dalam menjalankan amanat pemerintah untuk mempercepat transformasi digital adalah dengan memperkuat pengembangan kota pintar di wilayah Indonesia. Indeks SPBE menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan smart city dan menjadi tolak ukur bagi instansi pemerintah di setiap daerah. Pada prinsipnya, setiap daerah memiliki tanggung jawab untuk memetakan rencana pelaksanaan SPBE di daerahnya, sehingga peta jalan transformasi digital ke depan siap. Seperti di Kabupaten Brebe, di mana dua elemen diterapkan dalam implementasi e-governance. Kedua elemen tersebut adalah metodologi siklus hidup perangkat lunak (SDLC) atau penerapan sistem pengembangan layanan terstruktur dan inovasi layanan (Wanto, 2018).

4. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sektor swasta negara merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memajukan kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara tetap diatur oleh Negara Republik Indonesia (UU No. 25 Tahun 2009) yang mengatur tentang prinsip-prinsip good governance yaitu penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Layanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau bisnis dapat meningkatkan kebebasan dan hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi dan keharmonisan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, penggunaan sumber daya alam, dan membangun kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Dalam rangka pelayanan publik yang diberikan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara berkewajiban memberikan pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk.

Undang-undang yang membahas hak dan tanggung jawab semua warga negara dan penduduk dan mengakui peran negara dan bisnis dalam menyediakan layanan publik, dan memberikan langkah yang jelas untuk meningkatkan layanan publik bagi semua warga negara dan penduduk . Peningkatan kualitas pelayanan publik, menjamin pelayanan publik terselenggara oleh pemerintahan dan bisnis yang baik sesuai prinsip-prinsip umum, serta melindungi segenap warga negara dan rakyat dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Mutmainnah, 2015).

Elit politik tidak melayani kepentingan publik secara hukum. Birokrat pegawai negeri bertanggung jawab kepada rakyat secara keseluruhan. Peran utama pemerintah adalah untuk menegosiasikan dan mengelola perbedaan antara warganya dan kelompok yang berbeda dalam masyarakat yang ada. Dalam model ini, pejabat tidak hanya

bertanggung jawab atas berbagai undang-undang, tetapi juga atas nilai-nilai yang berlaku di masyarakat, hak-hak politik yang berlaku, hukum, dan kepentingan publik. Ini adalah metode pelayanan publik terbaik di era demokrasi (Mutmainnah, 2015).

KESIMPULAN

Untuk menciptakan hubungan yang sinergis maka perlu terjalin komunikasi dan kerjasama harus menciptakan persatuan, karena persatuan hanya ada ketika ada kerjasama yang baik dan komunikasi kerjasama yang baik antara keduanya. Komunikasi adalah metode yang digunakan oleh sumber untuk mengirimkan informasi, dan penerima menyediakan media untuk mengirimkan informasi. Paradigma (pola pikir) yang berbeda mengarah pada hasil dan kinerja yang lebih baik karena proses melakukannya memiliki tujuan dan pemahaman yang sama tentang hasil yang baik. Karena informasi merupakan persyaratan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan, transparansi membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat dengan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Dalam hal ini, penyedia layanan publik harus sering memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan dan layanan publik.

Kebijakan tersebut menjelaskan bentuk informasi yang tersedia untuk umum atau bentuk informasi rahasia, cara memperoleh informasi, batas waktu penerimaan informasi, dan tata cara pengajuan pengaduan jika informasi tidak sampai ke publik. Tujuan implementasi adalah untuk memahami dan mengimplementasikan rencana terstruktur secara bermakna. Salah satu upaya Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk mengimplementasikan misi pemerintah untuk mempercepat transformasi digital adalah dengan memperkuat pengembangan kota pintar di Indonesia.

Layanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi nirlaba mempromosikan kebebasan dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi dan harmoni sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, penggunaan sumber daya alam dan meningkatkan kepercayaan pada pemerintah dan praktik penyediaan layanan ini transparan. Layanan dibuat untuk publik, mudah diakses dan dipahami oleh pelanggan. Populasi atau masyarakat penerima manfaat dapat menilai manfaat yang diberikan. Beberapa pengguna dan layanan istimewa sering dipengaruhi oleh persyaratan yang tidak perlu, prosedur yang panjang, dan prosedur yang panjang untuk mendapatkan layanan.

SARAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Karena teknologi berubah begitu cepat, diharapkan dapat meningkatkan kemampuan digital kolaborator dan anggota kerja, perencanaan dan terukur. Selain itu, penting bagi pengelola dan mitra untuk memiliki pemahaman tentang literasi digital dan menciptakan perubahan digital untuk meningkatkan layanan publik, bahkan jika mereka masih muda. Menerapkan strategi perencanaan, perencanaan, dan evaluasi untuk menciptakan keterampilan digital bagi mitra dan anggota itu penting. Selain itu, perlu dikembangkan manajemen internal untuk memahami proses dan kebutuhan mitra dan pejabat. Setelah menulis makalah penelitian ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada editor, teman dan kolega, reviewer, dan semua pihak yang membantu saya menulis makalah penelitian saya dan memberi saya informasi, tekanan, saran, dan kritik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adenia, Q. S. (2019). Analisis Penerapan Digitalisasi Laporan Keuangan Pada Usaha Kecil (Studi pada Usaha Kecil Kuliner di Kota Denpasar). *Brawijaya University*.
- Agus Dwiyanto. (2006). *Transparansi Pelayanan Publik Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Alia Fibriantingtyas. (2020). *SINERGITAS STAKEHOLDER DALAM PENGELOLAAN KELESTARIAN HUTAN KAWASAN UB FOREST*. 4, 973–984.
- Berliandaldo, M., Chodiq, A., & Fryantoni, D. (2021). Kolaborasi dan Sinergitas Antar Stakeholder dalam Pembangunan Berkelanjutan Sektor Pariwisata Di Kebun Raya Cibinong. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(2), 221–234. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i2.179>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Dronamraju, D. (2018). Process Improvement Strategy for Public Sector Organizations. *Industrial Engineering and Management*.
- Hariyoso, S. (2002). *Pembaharuan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Peradaban.
- Hasan, E. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Refika Aditama.
- Hoerudin, C. W. (2020). Adaptive Leadership in Digital Era: Ridwan Kamil's Leadership Study in West Java. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 89–98.
- KANSIL, R. I. Y., RARES, J. J., & MAMBO, R. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM KELURAHAN HEBAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PACEDA KECAMATAN MADIDIR KOTA BITUNG. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. VIII, Hal. 45-54.
- Karjunu Dt. Maa. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi*, no 1(VIII), 48.
- Maulidya, A. (2020). Sinergitas Stakeholders dalam Pengelolaan Sampah di Kota Metro. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 4(2), 50–57. <https://doi.org/10.23960/jasp.v4i2.55>
- Moekijat. (1994). *Koordinasi (Suatu Tinjauan Teoritis)*. Mandar Maju.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102.

- <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- NEGARA, B., & MUTMAINNAH, N. (n.d.). Sistem E-Public Service Information Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Inovatif Demi. *Academia.Edu*. https://www.academia.edu/download/38897942/SISTEM_E-PUBLIC_SERVICE_INFORMATION_UNTUK_MEWUJUDKAN PELAYANAN_PUBLIK YANG INOVATIF DEMI BIROKRASI YANG ABDI NEGARA.pdf
- Presiden RI. (2012). *PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik* (pp. 1–44).
- Putra, R. M. D. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E- HEALTH DI KOTA SURABAYA). *Universitas Airlangga*, 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Silalahi, U. (2011). *Asas-asas Manajemen*. Refika Aditama.
- Sofyandi, H. dan I. G. (2007). *Perilaku Organisasional*. Graha Ilmu.
- Stephen R. Covey. (2004). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Simon and Schuster. https://books.google.co.id/books?id=E3gcrPG5BswC&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Tahun, U. R. N. 25. (2009). Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service. *Www.Bphn.Go.Id*, 3. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>
- Taufik, T. (2020). 8182-26108-2-Pb. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Utami, E., Aditya, R., & Sugianto, A. (2021). SINERGI STAKEHOLDER UNTUK KESEJAHTERAAN : Studi Kelompok Wanita Tani Sumber Patedhan Program CSR PT Pertamina (Persero) Integrated Terminal Cilacap. *WELFARE: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), 53–77. <https://doi.org/10.14421/welfare.2020.091-04>
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Yusrafitri, S. R. (2021). Sinergitas Stakeholders Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2013–2015.