

REFORMASI BIROKRASI ERA NEW NORMAL DAN PENGARUHNYA TERHADAP PEMBANGUNAN LAYANAN PUBLIK DIGITAL PASCA PANDEMI DI KOTA SURABAYA

Ahmad Khubby Ali Rohmad

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

goesbobby@gmail.com

Sakdi

Institut Bahri Asyiq Galis Bangkalan

Sakdiaziz96@gmail.com

Khoirul Umam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

khoirulumam330@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas perubahan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya selama pandemi COVID-19 dan dampaknya terhadap reformasi birokrasi digital pasca pandemi. Dampak Pandemi COVID-19 membuat pemerintah tanggap dalam membuat kebijakan dengan memperbarui regulasi layanan publik. Pemerintah Kota Surabaya melakukan perubahan secara signifikan sistem layanan menjadi sistem daring (*online*) pada sector layanan kategori layanan administrasi dan non administrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengambilan data melalui dokumen online dan observasi digital. Hasil penelitian menemukan perubahan pelayanan public di Kota Surabaya telah memenuhi prinsip *good governance*. Kota Surabaya telah berhasil penerapan sistem layanan berbasis *online* pada sector layana kesehatan, layanan kependudukan, lalayanan UMKM, layanan surat menyurat, pengaduan dan layanan *budgeting*. Program tersebut merupakan keberlanjutan yang ditingkatkan dan dikembangkan secara maksimal oleh pemerintah untuk mencegah penyebaran COVID-19. Layanan public berbasis digital yang cepat, transparan, dan efektif telah berhasil mengurangi dan menekan angka penyebaran virus COVID-19 sekaligus meningkatkan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan predikat sangat baik (3,69) di tahun 2022 dan predikat memuaskan (4,54) di tahun 2024, melapaui capaian Provinsi Jawa Timur. Selain itu, layanan public berbasis online di Kota Surabaya juga berdampak pada terwujudnya partisipasi masyarakat terhadap akses layanan pemerintahan. Adanya perubahan regulasi

layanan *online* semakin mempercepat reformasi birokrasi tata kelola layanan publik yang akuntabel, efektif dan efisien.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Digital.

Abstract

This article discusses changes in public services made by the Surabaya City Government during the COVID-19 pandemic and its impact on post-pandemic digital bureaucratic reform. The impact of the COVID-19 pandemic has made the government responsive in making policies by updating public service regulations. The Surabaya City Government has made significant changes to the service system to an online system in the service sector in the administrative and non-administrative service categories. This study uses a qualitative descriptive method with data collection through online documents and digital observations. The results of the study found that changes in public services in the City of Surabaya have met the principles of good governance. The City of Surabaya has successfully implemented an online-based service system in the health service sector, population services, MSME services, correspondence services, complaint services and budgeting services. This program is a continuation that has been enhanced and developed optimally by the government to prevent the spread of COVID-19. Fast, transparent, and effective digital-based public services have succeeded in reducing and suppressing the spread of the COVID-19 virus while increasing the Electronic-Based Government System (SPBE) index with a very good predicate (3.69) in 2022 and a satisfactory predicate (4.54) in 2024, surpassing the achievements of East Java Province. In addition, online-based public services in the city of Surabaya have also had an impact on realizing public participation in accessing government services. Changes in online service regulations have further accelerated bureaucratic reform of accountable, effective, and efficient public service governance.

Keywords: Bureaucratic Reform, Public Service, Digital

PENDAHULUAN

Artikel ini mengkaji transformasi tata kelola pelayanan publik pemerintah Kota Surabaya pada saat terjadi pandemi *Corona Virus Diseases 2019* (COVID-19). COVID-19 pertama kali ditemukan di Kota Wuhan Tiongkok, kemudian menyebar ke seluruh dunia termasuk ke Indonesia. Di Indonesia *COVID-19* membawa pengaruh yang signifikan terhadap tata kelola pemerintahan. Meskipun kasus pertama terjadi di bulan Maret 2020 pada seorang ibu berusia 64 tahun dan putrinya yang berusia

31 tahun di Depok Jawa Barat pada 2 Maret 2020. Virus SARS- Cov-2 yang menimpa dua warga Depok tersebut akhirnya juga menyebar luas di seluruh wilayah di Indonesia. Awal mula diduga tertular dari seorang warga negara Jepang yang sempat berada di Indonesia yang sebelumnya dinyatakan positif di Malaysia. Kemudian Presiden Joko Widodo pada tanggal 3 Maret mengumumkan kasus positif COVID-19 di Istana Merdeka Jakarta. Dan meminta warga Indonesia untuk waspada.

Kemudian pada tanggal 13 Maret, setelah ditemukan sejumlah kasus, Presiden membentuk Gugus Tugas Percepatan COVID-19 melalui keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020. Langkah ini memperhatikan kondisi penyebaran di berbagai wilayah. Gugus tugas tersebut diberi tugas untuk: a) meningkatkan ketahanan nasional di bidang kesehatan; b) mempercepat penanganan COVID-19 melalui sinergi antar kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah; c) meningkatkan antisipasi perkembangan eskalasi penyebaran COVID-19; d) meningkatkan sinergi pengambilan kebijakan operasional; dan e) meningkatkan kesiapan dan kemampuan dalam mencegah, mendeteksi, dan merespons terhadap COVID-19.

Setelah membentuk Gugus Tugas Percepatan Penangan COVID-19 kemudian pemerintah mengeluarkan kebijakan penutupan kegiatan di tempat-tempat umum pada 16 Maret 2020. Disusul kebijakan pemberlakuan peraturan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020.

Mengingat banyaknya kasus peningkatan dan meluasnya penyebaran COVID-19 di dalam negeri akhirnya pemerintah Indonesia menetapkan COVID-19 sebagai bencana nasional. Penetapan ini dikeluarkan melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020.

Akibat penyebaran COVID-19 yang sangat cepat dan dikeluarkannya kebijakan untuk mengantisipasi penularan dan penyebaran COVID-19 oleh pemerintah akhirnya COVID-19 bukan sekedar hanya berdampak terhadap kesehatan karena menyerang kekebalan tubuh manusia saja, melainkan juga berdampak berbagai aspek kehidupan manusia di seluruh dunia. Beberapa sektor yang terdampak antara lain sektor transportasi, pariwisata,

dan sektor perekonomian.¹ Akibat situasi yang tidak menentu mengakibatkan terancamnya stabilitas perekonomian global. Badan Kesehatan Dunia atau WHO merilis data jumlah korban akibat pandemi *COVID-19* sebanyak 423.349 jiwa per bulan Juni 2020. Sedangkan di Indonesia, korban mencapai angka 13.776 jiwa per bulan Juni 2020. Sementara itu, ILO atau *International Labour Organization* memperkirakan meningkatnya jumlah pengangguran di dunia akibat adanya pandemi *COVID-19*.²

Pada 31 Maret 2020 melalui Konferensi Pers di Jakarta, Presiden Joko Widodo mengumumkan kepada publik langkah yang diambil dalam menghadapi pandemi *COVID-19* di Indonesia. Salah satu bentuk kebijakannya adalah diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB³ kebijakan tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan. Pengertian dari PSBB sendiri merupakan pembatasan kegiatan tertentu terhadap penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi virus *COVID-19* untuk mencegah penyebaran virus. Selain itu, Pemerintah Indonesia juga menerapkan kebijakan bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)*, belajar dari rumah secara daring (*Study From Home*). Sementara Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menghimbau untuk melakukan *Social Distancing*, memakai masker, mencuci tangan dengan air dan sabun serta menjaga pola hidup sehat juga dianjurkan.

Pandemi tersebut telah memberikan dampak signifikan terhadap perubahan operasionalisasi pelayanan publik, baik dalam sektor

¹ Marinko Skare, Domingo Reberio Soriano, & Malgorzata Porada Ruchon, Impact of Covid-19 on The Travel and Tourism Industry, *Jurnal PubMed Central*® (PMC) is a free full-text archive of biomedical and life sciences journal literature at the U.S. National Institutes of Health's National Library of Medicine (NIH/NLM)

² ILO News ON Geneva, An initial assessment of the impact of COVID-19 on the global world of work

administrasi maupun non-administrasi. Dalam konteks ini pemerintah kota melakukan adaptasi kebijakan strategis terhadap kebijakan pemerintah pusat untuk menjamin kelangsungan pelayanan publik di tengah penyebaran virus covid-19 di kota Surabaya.

Di ketahui, pemerintah pusat mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2020 tentang Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian COVID-19. Menurut dua peraturan tersebut prosedur pelaksanaan PSBB dijalankan oleh pemerintah daerah. Dalam hal PPSB telah ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Pemerintah daerah menurut ketentuan tersebut wajib melaksanakan dan memperhatikan ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan.

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 tentang Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 dibuat bertujuan untuk memutus rantai penularan virus COVID-19 di seluruh wilayah Indonesia. Isi dari Inpres tersebut memerintahkan Kepala Daerah, TNI, Polri dan Aparatur Sipil Negara (PNS) untuk menjamin pelaksanaan protokol kesehatan dalam pelayanan publik.

Selain itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) pada bulan Maret 2020 juga menerbitkan Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 yang memerintahkan aparatur sipili negara (ASN) melaksanakan tugas kedinasan dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Surat edaran ini mengatur setiap instansi penyelenggara pemerintahan dan layanan public baik pusat maupun daerah untuk menyusun pengaturan kerja agar tetap menjamin penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public kepada masyarakat. Dalam surat edaran tersebut ditekankan inovasi penggunaan teknologi informasi untuk mendukung WFH.

Pemerintah Kota Surabaya merespon secara cepat dengan melakukan perubahan kebijakan yang signifikan dalam tata kelola pelayanan public. Pertama, Walikota Surabaya menerbitkan Keputusan Walikota Surabaya

Nomor 188.45/101/436.1.2/2020 tentang Penetapan Status Keadaan Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Surabaya. Kedua, pemerintah kota Surabaya menerbitkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Corono Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Surabaya yang kemudian direvisi menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 33 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Normal Baru Pada Kondisi Pandemi Corono Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Surabaya.

Peraturan tersebut setidaknya mengatur beberapa hal: Pertama, penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Daerah pasca pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar; Kedua, meningkatkan partisipasi semua pemangku kepentingan dalam penerapan tatanan normal baru pada Kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) secara terintegrasi dan efektif; dan ketiga, meningkatkan koordinasi, harmonisasi dan sinkronisasi kebijakan tentang tatanan normal baru pada kondisi pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) antara Pemerintah Daerah, pemangku kepentingan dan masyarakat di Daerah.

Selain itu, kebijakan yang paling menonjol ialah kebijakan pada pelayanan publik dimana pemerintah membuat kebijakan pelayanan public berbasis digital. Pemerintah melakukan peralihan sistem pelayanan dari sistem layanan konvensional menuju layanan berbasis *online* dan *self-service*. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperluas partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Penerapan layanan digital (*digital services*) memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai kebutuhan administratif dan non administrasi tanpa harus melakukan kontak fisik secara langsung, sehingga meminimalisasi risiko penularan virus. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya mencerminkan komitmen dalam mewujudkan prinsip *good governance* melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi ini menandai fase penting dalam penguatan tata kelola pemerintahan yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan ialah usaha pengumpulan data pustaka dengan membaca, mencatat dan memproses, atau mengolah bahan penelitian.³ Hal pertama yang dilakukan penulis yakni membaca, menelusuri, dan mencatat segala bentuk temuan yang berasal dari berita, buku, jurnal, literasi maupun *website* yang terkait dengan topik dari artikel ini. Memadukan seluruh temuan yang telah diperoleh serta menganalisis setiap temuan dari berbagai sumber yang kemudian dibahas dan dianalisis. Tahapan akhir dalam penulisan artikel ini adalah memberikan ulasan atau simpulan kritis dengan mengelaborasi temuan-temuan yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

PEMBAHASAN

Kebijakan Reformasi Birokrasi Berbasis Sistem Elektronik Govenance Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya melakukan reformasi birokrasi dengan menerbitkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 86 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasi Elektronik yang kemudian diubah menjadi Peraturan Walikota Nomor 20 45 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dasar diterbitkannya peraturan ini ialah mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai terjemahan atas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Serta merujuk kepada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Meskipun Perpres dan aturan di bawahnya telah lebih awal diterbitkan, namun tata kelola sistem pelayanan public berbasis elektronik baru menemukan momentumnya ketika terjadi pandemic COVID-19 yang

³ Endang Danial dan Nanang Wwarsiah, *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan, 2009

mengharuskan pemerintah menyesuaikan diri dengan aturan *Work From Home* dan kebijakan social pyisical distancing (pembatasan sosial). Dimana seluruh instrument layanan publik harus dijalankan dengan menggunakan sistem eletronik atau layanan digital.

Pemerintah Kota Surabaya merespon kebutuhan tersebut dengan menerbitkan Peraturan Walikota Surabaa Nomor 86 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis ELEktronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Surabaya. Peraturan ini selain diterbitkan untuk mendorong reformasi birokrasi secara digital di semua platform layanan public, juga bertujuan untuk menghasilkan sistem pelayanan public yang optimal pada saat pandemic COVID-19. Dasar diterbitkannya ialah sebagai aturan pelaksana di tingkat daerah untuk menjalankan peaturan presiden dan peraturan kementerian yang sesuai prinsip-prinsip penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Inovasi Birokrasi dan Pengembangan *Digital Governace* pada Era New Normal di Surabaya

Inovasi seolah menjadi tuntutan yang harus dilakukan oleh penyelenggaraan pemerintahan. Hal itu berguna untuk mencapai tujuan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam hal kebijakan public, inovasi tata kelola pemerintahan diartikan sebagai sebuah ide atau praktik yang dianggap mampu menjawab tantangan permasalahan yang dihadapi di dalam sistem layanan publik. Inovasi layanan public berarti sebagai sebuah temuan baru atau hasil dari adopsi tata kelola layanan public lain yang sudah ada, dan dianggap dapat membantu penyelenggaraan tata kelola layanan public yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.⁴

Menurut United Nation Development Program (UNDP) prinsip *good governance* terdiri dari : Keterbukaan dan transparansi , kepastian hukum, profesionalisme atau tanggung jawab, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi

⁴ Hadi Prabowo Dkk, *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2022)

dan afektifitas, visi strategis dan keadilan.⁵ Sementara menurut Lembaga Adminisi Negara terdapat setidaknya 6 prinsip yaitu akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum, kesetaraan dan daya tanggap, efektifitas dan efisiensi, serta partisipasi.⁶

Peristiwa pandemi COVID-19 telah memaksa pemerintah baik pusat maupun daerah untuk berinovasi agar tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal tersebut untuk menjamin agar kebutuhan masyarakat akan fasilitas publik seperti kesehatan, kebutuhan pokok, kebutuhan rasa aman, layanan administrasi dan kebutuhan layanan umum lainnya tetap terpenuhi pada saat kondisi pandemic COVID-19. Dalam situasi pandemi ini, inovasi layanan publik digital sangat dibutuhkan. Karena itu, pemerintah Kota Surabaya melakukan sejumlah inovasi layanan seperti E-Kios, Ebudgeting, E Health, *Surabaya Singgle Windows* (SSW) dan Surabaya Tax, dan layanan retribusi berbasis teknologi QR dan layanan pengaduan pada aplikasi Wargaku. menurut laporan survei kepuasan masyarakat Kota Surabaya, indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik Kota Surabaya pada tahun 2022 mencapai 83,10 persen. Sementara data pengaduan pada aplikasi Wargaku, rata-rata di angka 800 hingga 1000 pengaduan.⁷ Data ini menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat terhadap akses layanan publik berbasis digital atau *online* di Kota Surabaya.

Inovasi ini hadir di tengah masyarakat metropolitan Kota Surabaya sehingga sangat cepat beradaptasi. Sementara itu di daerah lain di Jawa Timur masih beranggapan bahwa pemberian pelayanan offline masih menjadi pilihan utama dikarenakan kondisi geografis Indonesia dimana masih ada wilayah yang masih belum mendapatkan akses internet yang cukup. Namun berbeda kondisi dengan Kota Surabaya yang sangat cepat beradaptasi dengan kondisi darurat akibat COVID-19 yang memaksa semua hal harus dilakukan dengan layanan digital. Meskipun tidak semua

⁵ Prinsip-prinsip good governance United Nation Development Program (UNDP), 1997

⁶ Ipan Nur Hidayat, Prinsip-prinsip Good Governance di Indonesia, *Jurnal E-Gove Wiyata*, Volum 1 Nomor 1 Februari 2023

⁷ Republika, laporan hasil survei Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik PPID Kota Surabaya,

pelayanan dapat dijalankan secara digital maupun *online*, seperti contoh pemberian pelayanan kesehatan bagi masyarakat perlu dilakukan tatap muka agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan obat, selain itu pemberian penyuluhan tentang gaya hidup dan pola hidup sehat serta upaya pencegahan dan penularan *covid 19*.

Terkait dengan layanan *online*, beberapa instansi lembaga pemerintahan baik pusat maupun daerah sudah menerapkan dengan baik, bahkan sebelum pandemi menyerang Indonesia, termasuk di antaranya adalah kota Surabaya. Sehingga pada saat terjadi pandemic COVID-19 pemerintah Surabaya lebih adaptif terhadap kebijakan pemerintah pusat yang mengharuskan layanan public dilakukan secara digital maupun *online*.

Perlu diketahui di Indonesia istilah pemerintahan berbasis online dikenal dengan istilah *e-Government*. Kota Surabaya merupakan 1 dari sekian kota yang ada di Jawa Timur bahkan di Indonesia yang telah menerapkan sistem pelayanan online dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pelayanan yang ada di Kota Surabaya telah mengadopsi perkembangan teknologi untuk mendukung pemberian pelayanan pada masyarakat. Jika dikelompokkan berdasarkan ekosistem *e-government* Kota Surabaya terdiri dari 10 ekosistem yang kemudian dijabarkan kedalam 57 layanan *e-government* Kota Surabaya.⁸

Salah satu contohnya ada pada bidang perizinan. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPM-PTSP tetap memproses perizinan yang masuk. Tercatat 131.845 berkas yang sudah diterbitkan, yang terdiri dari 75.905 berkas dikeluarkan dalam kurun waktu Maret-Desember 2020 dan 55.940 berkas yang diterbitkan dalam rentan waktu bulan Januari-Agustus 2021. Dari

⁸Baharuddin Noveriyanto, Laila Chairun Nisa, Achmad Sofian Bahtiar, E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya, Studi Kematangan E-Government Sebagai Layanan Komunikasi G2G, G2C and G2B. *Jurnal Profetik Komunikasi* vol. 11/no. 01/April 2018.

berkas yang telah dikeluarkan perizinan bidang kesehatan paling mendominasi.⁹

Pengembangan Inovasi *Surabaya Single Windows (SSW)*, *Surabaya Tax* dan *Surabaya E-ID*

Pemerintah Kota Surabaya selain menghibau kepada masyarakatnya agar menjalankan aktivitas dari rumah, juga menganjurkan masyarakat untuk memaksimalkan platform digital dalam mengakses layanan publik. Selain dapat mencegah penularan juga dapat menghemat biaya akibat biaya transportasi dan sebagainya, langkah ini berhasil menanggulangi dan menekan angka penularan virus *covid 19* di Kota Surabaya. Berbagai optimalisasi pelayanan berbasis online terus dilakukan oleh Pemkot Surabaya diantaranya adalah layanan perpajakan, perizinan, administrasi penduduk hingga layanan kesehatan secara *online*.

Salah satunya adalah layanan *Surabaya Single Windows (SSW)* dan *Surabaya Tax*. Layanan perpajakan ini bisa diakses melalui website <https://bpkpd.surabaya.go.id>, *Surabaya Single Window (SSW)* hingga melalui aplikasi „*Surabaya Tax*“ yang bisa didownload di playstore. Tak hanya menyediakan layanan perpajakan berbasis online. Namun, Pemkot Surabaya sebenarnya beberapa waktu lalu telah menyediakan fasilitas layanan perizinan yang bisa diakses melalui rumah secara online.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, M Taswin menjelaskan, terdapat 142 layanan perizinan yang diterbitkan oleh 19 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sudah bisa diakses secara online melalui <https://ssw.surabaya.go.id>. Sehingga, masyarakat tidak harus datang ke Unit Pelayanan terpadu Satu Atap (UPTSA) di Siola atau UPTSA Menur. Di kesempatan yang sama, Kepala Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Kanti Budiarti mengungkapkan, selain perpajakan dan perizinan, layanan administrasi kependudukan (adminduk) juga bisa diakses melalui E-Kios yang tersedia di kantor kelurahan dan kecamatan. Sehingga masyarakat tak perlu harus datang jauh-jauh ke Siola. Bahkan, Kanti mengatakan, layanan

⁹<https://www.jawapos.com/surabaya/29/09/2021/pemkot-surabaya-terbitkan-131-845-izin-selama-pandemi/>

adminduk ini juga sudah bisa diakses melalui online di laman <https://klampid.disdukcapilsurabaya.id> dan aplikasi berbasis android „Surabaya e-ID“. Untuk itu, pihaknya berharap, masyarakat bisa memaksimalkan berbagai fasilitas pelayanan yang telah disiapkan oleh Pemkot Surabaya tersebut. Bahkan, Kanti mengatakan, layanan adminduk ini juga sudah bisa diakses melalui online di laman <https://klampid.disdukcapilsurabaya.id> dan aplikasi berbasis android „Surabaya e-ID“

Layanan Klampid Surabaya digunakan untuk mengurus berkas administrasi penduduk secara online seperti KTP, Akta Lahir, Akta kematian, hingga kartu keluarga. Warga dapat mengurus berkas administrasi secara online dan dapat dibuat dimanapun warga berada. Mengisi data di website tersebut lalu diperiksa oleh petugas hingga dokumen selesai dan dapat diunduh masing masing oleh warga melalui website tersebut. Dalam pelaksanaan pelayanan public di Kota Surabaya, Pemerintah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan seefisien mungkin sehingga dalam keadaan seperti saat ini yang mengharuskan masyarakat membatasi pertemuan dan kontak fisik. Dampak pandemic Covid 19 sesungguhnya telah membuat perubahan birokrasi yang cukup signifikan. Menteri Pemberdayaan aparatur Negara dalam salah satu kesempatan mengatakan bahwa kondisi ini dapat mempercepat reformasi birokrasi di Indonesia. Pelaksanaan Birokrasi yang sungguh tradisional di Indonesia berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam optic politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan public merupakan refleksi dari pelaksanaan Negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak social pembentukan Negara oleh elemen-elemen warga Negara. Peran Negara dalam pelayanan dalam pelayanan public tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa.¹⁰ Dari sisi sosial budaya, pelayanan public merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai

¹⁰Sirajuddin Didik Sukriono Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press, h. 11.

kesejahteraan yang didalam pelaksanaanya kental akan nilai nilai sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan local yang berlaku.¹¹

Adanya penggunaan sistem online selain upaya untuk menanggulangi penularan dan penyebaran virus covid 19 juga merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan istilah *good governance*. Dengan adanya sistem elektronik atau *e-Government* seperti yang telah ada saat ini memperkecil celah penyelewengan yang dilakukan oleh birokrat yang ingin berbuat curang atau nakal. *E-Goverment* memberikan akses terhadap masyarakat untuk ikut serta dalam mengambil keputusan dan mengawasi kinerja pemeritahan. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dan masyarakat tidak merasa menjadi objek pembangunan melainkan juga sebagai subjek pembangunan.

Pengembangan Inovasi E-Health dan Aplikasi Wargaku Kota Surabaya di Era New Normal

Inovasi *E-Health* yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya merupakan salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan. Program ini menjadi bagian integral dari strategi pengembangan Kota Surabaya sebagai *cyber city*, sekaligus mencerminkan implementasi konsep *e-government* atau *Digital Government Service (DGS)* di tingkat pemerintah daerah. Aplikasi *E-Health* dirancang sebagai sarana digital untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Menurut hasil riset yang dilakukan oleh Darin Qotarunnada dkk, dalam jurnal Pengembangan Kota, sebenarnua *E-Health* telah lama dikembangkan jauh sebelum covid-19 telah mendapatkan Penghargaan nasional dan berhasil masuk dalam daftar Top 25 Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional pada tahun 2015,

¹¹Tim Peneliti Lemlit UI, 2002, *Naskah Akademik RUU Tetang Pelayanan Publik*, Jakarta Lemlit UI, h. 5.

sebagai bentuk apresiasi atas kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.¹²

Laporan tersebut dikutip dari hasil penelitian Widodo Agus Setianto pada tahun 2016 dengan judul Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya, dalam riset tersebut disebutkan bahwa penggunaan E-Health di Kelurahan, Puskesmas, dan tempat-tempat layanan umum telah membantu mempermudah masyarakat mendapatkan akses layanan kesehatan.¹³ Selain itu, penelitian yang dilakukan Rima Ranintya Yusuf dan Annias Dhia Fadhilah, bahwa E-Health di Kota Surabaya telah digunakan di 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit. E Health dapat diakses di seluruh e-Kios suatu aplikasi yang tersedia dengan tujuan menghubungkan masyarakat kepada layanan public. Tujuan e-Kios ialah Meningkatkan Efisiensi Memberikan Pelayanan yang berkualitas Memperbaiki Akses dan Mempromosikan Keadilan Transformasi Administrasi Memperkenalkan Konsep Baru.¹⁴

Melalui aplikasi E-Health yang tersedia di e- Kios, masyarakat dapat melakukan pendaftaran layanan kesehatan secara daring tanpa harus hadir secara fisik di fasilitas pelayanan kesehatan. Sistem ini memungkinkan pasien memperoleh nomor antrean serta kepastian waktu pelayanan secara lebih praktis dan terjadwal. Dengan demikian, *E-Health* mampu mengurangi waktu tunggu, meminimalisasi kepadatan antrean, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Implementasi *E-Health* pada saat Covid -19 semakin menemukan momentumnya, selain sebagai aplikasi yang mempermudah proses layanan kesehatan, juga menjadi aplikasi penyedia informasi terkait penularan Covid-19, dimana masyarakat bisa memantau dan melaporkan dengan

¹² Darin Qotrunnada dkk, Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya dalam Mencapai Pertumbuhan Good Governance, *Jurnal Pengembangan Kota* Vol 19 (2) Desember 2022

¹³ Widodo Agus Setianto, Inovasi E-Health Dina Kesehatan Kota Surabaya, *Jurnal Ilmu Komunikasi* Volum 14 Nomor 3 September – Desember 2016

¹⁴ Rima Ranintya Yusuf dan Annias Dhia Fadhilah, Surabaya E-Health sebagai Bentuk Reformasi Kebijakan Publik di Indonesia pada sector Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi 7.0* juga disampaikan pada konferensi Nasional 7 September 2023

mengakses aplikasi E-Health. E-health ini dalam konteks inovasi birokrasi menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem tata kelola pemerintahan, selaras dengan prinsip-prinsip *good governance* dan pelayanan publik berbasis digital. Inovasi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi birokrasi, tetapi juga pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, *E-Health* dapat dikategorikan sebagai inovasi strategis yang mendukung pembangunan kota berbasis teknologi, serta memperkuat posisi Surabaya sebagai salah satu kota pelopor dalam pengembangan layanan publik digital di Indonesia. Namun demikian, inovasi e kiosk di tahun 2023 dilakukan perubahan dengan hanya melakukan scan barcode melalui ponsel.

Sementara Aplikasi “Wargaku” adalah hasil inovasi layanan public yang dibuat pemerintah Kota Surabaya untuk mempermudah warga Surabaya menyampaikan masukan dan keluhan. Aplikasi “Wargaku” merupakan singkatan dari Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul yang berbasis android dan dapat diunduh melalui *Playstore*. Sebagai aplikasi *mobile* aplikasi Wargaku tersebut dianggap berhasil menjawab kebutuhan terhadap permasalahan saluran kemudahan penyampaian saran dan masukan dari warga terhadap pemerintah terkait layanan public di Kota Surabaya.

Menurut hasil riset Inгла Aulia May dan Eva Hany Fanida, dalam artikel Analisis Efektivitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan public Masyarakat Kota Surabaya, menyebutkan bahwa layanan aplikasi “Wargaku” telah dinilai berhasil dengan hasil sangat baik dan optimal karena mempermudah dan mempercepat responsibilitas pemerintah Kota Surabaya terhadap masalah-masalah layanan public yang dihadapi warga.¹⁵

Pada tahun 2021 Aplikasi “Wargaku” telah diunduh 50 ribu lebih pengguna. Aplikasi *mobile* ini dilengkapi dengan fitur-fitur yang menghubungkan warga dengan layanan public lain seperti Surabaya

¹⁵ Inгла Aulia May dan Eva Hany Fanida, Analisis Efektivitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan public Masyarakat Kota Surabaya, *Jurnal Publika*, Volume 11 Nomor 1 Tahun 2022

Belajar, Sinau Bareng, E-Healt, Puskesmas, Puskewan, Cek Gamis, PPDB, E-Rusun, Tiket Wisata, Surabaya Tourism, Surabaya Singgle Windows, Penerbitan SKMM, dan layanan PPDB.¹⁶

KESIMPULAN

Kota Surabaya telah berhasil penerapan sistem layanan berbasis *online* pada sector layana kesehatan, layanan kependudukan, lalayanan UMKM, layanan surat menyurat, layanan *budgeting* dan layanan pengaduan warga. Program tersebut merupakan program yang keberlanjutan yang ditingkatkan serta dikembangkan secara maksimal oleh pemerintah saat pandemi COVID-19. Layanan public berbasis digital yang cepat, transparan, dan efektif telah berhasil diterapkan pada aplikasi yang “wargaku” yang bisa diunduh di aplikasi *playstore*. Hasil dari inovasi layanan berbasis digital telah berhasil meningkatkan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan predikat sangat baik (3,69) di tahun 2022 dan predikat memuaskan (4.54) di tahun 2024, melampaui capaian Provinsi Jawa Timur. Selain itu, layanan public berbasis online di Kota Surabaya juga berdampak pada terwujudnya partisipasi masyarakat terhadap akses layanan pemerintahan. Adanya perubahan regulasi layanan dengan sistem *digital* atau *online* semakin mempercepat reformasi birokrasi tata kelola layanan publik yang akuntabel, efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Darin Qotrunnada dkk, (2022). Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya dalam Mencapai Pertumbuhan Good Governance, *Jurnal Pengembangan Kota* Vol 19 (2)
- Prabowo, Hadi Dkk, (2022) *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)
- Aulia May, Ingla dan Hany Fanida, Eva, (2022) Analisis Afektifitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan

¹⁶<https://wargaku.surabaya.go.id/#:~:text=Layanan%20informasi%20mengenai%20lokasi%20dan%20fasilitas%20kesehatan%20di%20Kota%20Surabaya.>

- public Masyarakat Kota Surabaya, *Jurnal Publika*, Volume 11 Nomor 1
- E. Danial dan N. Wwarsiah, (2009) *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan
- Widodo Agus Setianto, (2016) Inovasi E-Health Dina Kesehatan Kota Surabaya, *Jurnal Imu Komunikasi* Volum 14 Nomor 3 September – Desember
- Rima Ranintya Yusuf dan Annias Dhia Fadhilah, (2023) Surabaya E-Health sebagai Bentuk Reformasi Kebijakan Publik di Indonesia pada sector Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi 7.0* juga disampaikan pada konferensi Nasional 7 September
- Amrynuddin, & Katharina R, Birokrasi dan Kebijakan Percepatan Penanganan Covid 19. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2020 XII
- Aprista Ristyawati, Efektivitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesua Amanat UUD NKRI Tahun 1945. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2 June 2020.
- Baharuddin Noveriyanto, Laila Chairun Nisa, Achmad Sofian Bahtiar, E-Goverment-Sebagai Layanan-Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya, Studi Kematangan E-Goverment Sebagai Layanan-Komunikasi G2G, G2C and G2B. *Jurnal Profetik Komunikasi* vol. 11/no. 01/April 2018.
- Barata A, A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Farazmand, A., *Sound Governance*. Praeger Publisher, 2004.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitass Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. Jon Pierre dan B Guy Peters *Governance Politics and the State* New York StMartin s Press 2000

Prinsi-Prinsip good governance United Nation Development Program (UNDP), 1997

Nur Hidayat, Ipan (2023) Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia, *Jurnal E-Gove Wiyata*, Volum 1 Nomor 1 Februari

Kompas.com. Polemik Permenhub 18, dinilai Bertentangan dengan Permenkes hingga Menyesatkan. Retrieved from <https://nasional.kompas.com>.

Lewin K, Field Theory in Social Science. New York Harper : 1951
Purwanto, E.A, Kebijakan Publik yang Agile dan Inovatif dalam Memenangkan Persaingan di Era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, and Ambiguous). Pidato disampaikan dalam acara proses pengukuhan Guru Besar, Yogyakarta 2019

Rogers, E. M, Diffusion of Innovations (5th editions). New York : 2003, Sinambela, L. P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik.;Teori Kebijakan dan Implementasi. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Sirajuddin Didik Sukriono Winardi, 2012, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi, Malang, Setara Press,

Siti Zuhro, Good Governance dan Kinerja Pembangunan Ekonomi Daerah Era Desentralisasi Studi Kasus Kabupaten Malang dalam Abdussomad Abdullah ed Demokrasi dan Globalisasi Meretas Jalan Menuju Kejatidirian Jakarta PT THC Mandiri 2009

Taufik, Hardi Warsono, Birokrasi Baru untuk New Normal : Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Covid 19. Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 2 Nomor 1 tahun 2020, Tim Peneliti Lemlit UI, 2002, Naskah Akademik RUU Tentang Pelayanan Publik, Jakarta Lemlit UI