

The Role of Digital Services in Improving Public Services Correspondence for the Medan Balitbang Mayor Office during the Covid-19 Pandemic

Peran Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan publik Tata Surat Menyurat Kantor Walikota Balitbang Medan Pada Masa Pandemi Covid-19

Rahmawati Harahap

Prodi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: rahmawatih942@gmail.com

How to Cite :

Harahap, R. (2022). The Role of Digital Services in Improving Public Services Correspondence for the Medan Balitbang Mayor Office during the Covid-19 Pandemic. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [17 Mei 2022]

Accepted [3 Juni 2022]

KEYWORDS

Digital Services,
Correspondence,
Improving

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik, Kantor Walikota Medan Balitbang dapat menyiapkan sistem layanan surat menyurat online, yang akan menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Peningkatan tingkat pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan virus Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran layanan digital dalam peningkatan utilitas adalah menyediakan program layanan melalui website yang dapat memudahkan masyarakat dalam membuat surat perijinan tanpa harus kembali ke kantor pusat saja. orang bisa mengurus izin melalui situs web.

ABSTRACT

In order to maximize public services, the Medan Mayor Balitbang office can create an online correspondence service system which is an alternative form of improving existing services. Increasing the standard of public services will be one of the efforts to prevent the Covid-19 virus. The method used in this research is qualitative and the type of this research is descriptive. The results show that the role of digital services in improving public services is a service program through a website that can make it easier for people to make licensing letters without having to go back to the office but just at home, people can take care of permits through the website.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini dunia teknologi telah membuat langkah besar dan memudahkan orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan. seiring kemajuan teknologi Hal ini dapat menyebabkan pergeseran dari tradisional (sistem lama) ke digital (sistem baru) Teknologi dapat menggantikan sistem hak asasi manusia di setiap organisasi, perusahaan dan perusahaan, seperti di masa lalu melalui surat manual. sistem elektronik (Jaalma, 2012).

Perizinan tidak berjalan dan sulit karena mulainya pelayanan publik yang dihadapi negara, yaitu berakhirnya aktivitas manusia (pekerja), yang membuat prosesnya semakin lama dan rumit. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat serta akses masyarakat. Pemerintah harus mengambil tindakan tegas untuk mendorong inovasi dan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk menjawab tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memajukan pelayanan publik (Ghazalin, 2022).

Komunikasi merupakan salah satu layanan terpenting dan menyeluruh bagi semua instansi pemerintah. Sampai hari ini, Balitbang Waalikota Medan masih menggunakan tulisan tangan atau teknik yang biasa digunakan untuk melengkapi pesan universitas atau sekolah. dan dapatkan jawaban dari Balitbang untuk menggunakan software Microsoft Office Word untuk membangun komunitas. atau survei siswa, sekolah, dan pedagang kaki lima menunda pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Untuk mempromosikan layanan publik, perusahaan Mitab Balitab dapat mengatur sistem kontak berbasis web alih-alih mengganti layanan di perusahaan Balitab Meditab. Inovasi dan inovasi dapat ditambahkan untuk mendukung proyek secara efisien dan efektif. Perda No. Pasal 44 (2) Tahun 2020 menjelaskan tentang pelaksanaan prakarsa daerah baru yang berupaya meningkatkan kepentingan umum melalui pelayanan publik. memberdayakan partisipasi masyarakat dan mendorong kompetisi lokal (muliawaty, 2011).

Peningkatan kasus COVID-19 di Indonesia telah ditetapkan sebagai Bencana Nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10.12 Tahun 2020. Dampak COVID-19 berdampak kuat pada perekonomian pendidikan. Humas dan lainnya. UB Kejadian penyakit menular juga berdampak kuat pada sektor publik. Bahkan selama kemunculan COVID-19 Pekerjaan akan terus berlanjut Sebagian besar adalah pekerjaan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Perubahan Pegawai Negeri Sipil selama COVID-19 Perubahan ini dalam tahap desain dan merupakan bagian dari sistem operasi baru. Tugas Birokrasi New Normal memberikan pelayanan publik melalui penerapan protokol 3M Kesehatan (pengawasan, toilet dan asuransi). Ada dua cara untuk bekerja dalam sistem: bekerja dari rumah dan bekerja di produksi. dan masih berfokus pada sistem perawatan kesehatan

Menaikkan standar pelayanan publik Ini akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran COVID-19, kata Tismayuni, Ombudsman Republik Indonesia. Dia menemukan bahwa meningkatkan standar tenaga kerja adalah kunci untuk mendapatkan pekerjaan saat sakit. Ada empat langkah utama yang bisa dilakukan perusahaan untuk melayani masyarakat. Langkah pertama adalah memberikan informasi yang jelas tentang standar kinerja. Kedua, memperbaiki sistem tata kelola Internet. Ketiga, meningkatkan efisiensi perusahaan. Infrastruktur dan Industri Keempat, pemberdayaan kelas pekerja (Kurdi, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif dan tipe naratif ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang latar belakang yang kompleks dan relasi partisipan serta fenomena dalam kaitannya dengan definisi partisipan. di mana menggunakan alat yang digunakan dalam bentuk daftar pertanyaan wawancara. Buku catatan dan dokumen Sumber informasi utama dalam penelitian kualitatif adalah kebutuhan dan aktivitas. Selebihnya adalah informasi tambahan seperti dokumen, dll. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Magang berlangsung selama satu bulan, mulai 22 Februari 2021-22 Maret 2021. Penulis melakukan kegiatan magang pada kantor inspektorat deli serdang. Dalam waktu 1 bulan tersebut penulis ditempatkan 15 dibagian umum dan kepegawaian bersamaan dengan peserta magang yang berasal dari kampus lain. Acara mulai pukul 08.00 s/d 16.00 WIB. Tugas umum adalah membantu karyawan, seperti mengelola email masuk dan keluar. menulis dokumen yang relevan dan mengizinkan staf untuk meninjau, menyalin, dan menerbitkan berbagai publikasi.

Situs web dapat berfungsi sebagai cara bagi pemerintah untuk mencapai tujuan e-government. E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi negara,

seperti penggunaan Internet. Di era digital seperti sekarang ini, pemerintah sedang mengembangkan sistem media online dan berupaya membantu masyarakat terutama pada saat wabah, karena mengurus pengiklan online dalam jangka panjang tidak membutuhkan waktu lama. semua persyaratan untuk iklan online.

Karena peristiwa yang terjadi di seluruh dunia, termasuk Indonesia, penyebaran virus Covid-19, masyarakat lokal sangat membutuhkan iklan internet karena virus Covid-19 memberdayakan orang dan membatasi segalanya. di luar rumah. Sekarang orang menginginkan sesuatu yang praktis dan mudah dilakukan di luar rumah. Masyarakat membutuhkan sesuatu yang berguna untuk menerima informasi atau memenuhi kebutuhannya melalui media elektronik, khususnya pengaduan pemerintah, sehingga setiap orang dapat mengurangi aktivitas di luar rumah. Melalui program media online, dapat membantu lebih banyak anggota tim mengerjakan pekerjaan rumah mereka, membuatnya lebih mudah dan lebih cepat untuk menulis banyak program dalam kehidupan sehari-hari mereka (Junaidi, 2001).

Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan melalui Internet memberikan kemudahan akses informasi dan pengelolaan file kapan saja, di mana saja, sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari izin. Selanjutnya peneliti akan membahas tentang efektifitas web service pada dinas litbang kota medan dan keunikan pelayanan kota medan yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Pemahaman Program

Program Perizinan Web harus dipahami tidak hanya oleh tindakan, tetapi oleh seluruh masyarakat sebagai penerima layanan yang menguasai lisensi, untuk memudahkan semua pihak, pemerintah dan masyarakat.

2. Sosialisasi program website yang di dapat informaskan

Saat ini, Balitbang Kantor Kota Medan melanjutkan kebijakan lama yang mewajibkan izin datang langsung ke kantor, sehingga tidak efisien dan efektif bagi masyarakat yang ingin mempermasalahkan izin. Upaya selanjutnya akan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang program layanan website yang dilaksanakan oleh Kantor Walikota Medan Balitbang di komunitas layanan Kota Medan yang unik, media sosial (facebook), instagram dan media sosial lainnya. Dalam menangani izin yang diterima langsung ke kantor, Panitia Litbang Kantor Walikota Medan dapat berbagi informasi dengan seluruh petugas perlindungan data di kota Medan, termasuk universitas dan sekolah, mencantumkan persyaratan berkas yang dibutuhkan.

3. Pengetahuan informan setelah mendapatkan informasi tentang pengurusan perizinan melalui website

Berdasarkan hasil survey dan wawancara, pihak Balitbang walikota Medan sedang membuat website, namun diketahui banyak informan lebih memilih untuk menanganinya langsung di kantor. Jawaban yang baik jika pihak kantor ingin membuat website.

4. Tepat sasaran

Tepat sasaran dilihat dari apa yang direncanakan dari pelaksanaan tercapai atau tidaknya program tersebut.

5. Kesesuaian program website dengan kebutuhan dan harapan masyarakat

Pendefinisian program sesuai kebutuhan masyarakat merupakan tujuan berdasarkan hasil wawancara, karena adanya website yang memfasilitasi masyarakat dan administrasi yang cepat dan mudah yang dirasa dapat mereka sediakan. karakteristik kebutuhan dan harapan masyarakat untuk memastikan persetujuan yang tepat ketika mengelola situs web melalui situs web.

6. Tingkat kepuasan masyarakat akan program pelayanan website

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dengan adanya program pelayanan pada website yang disediakan oleh Wali Kota Medan Balitbang masyarakat sangat puas dengan pembuatan pelayanan melalui website, karena tidak dilakukan. Internet sulit dikelola, sehingga informan menganggap administrasi itu mudah dan cepat. Pelapor yang sebelumnya harus mengurus berkas untuk datang ke kantor tidak perlu kesulitan lagi, karena sudah ada layanan online yang

mengurus bisnisnya langsung di website, tetapi masyarakat yang tidak lagi harus datang ke kantor izin masih ada orang yang datang langsung ke kantor untuk mengantarkan apa yang mereka butuhkan.

7. Tepat Waktu

Durasi adalah definisi kinerja tepat waktu dari semua jenis layanan sesuai dengan standar layanan sebuah.

8. Proses waktu pendaftaran formulir permohonan perizinan melalui website yang cepat

Tidak membuang waktu ketika mendaftar untuk lisensi melalui situs web. Ini karena pemohon lisensi diminta untuk membuat akun hanya ketika masuk ke situs web. Pelamar akan terus mengajukan permohonan izin tinggal setelah mereka berhasil membuat akun. Dinas Litbang Kota Medan menulis 1 permohonan dalam waktu 24 jam agar pemohon dapat segera memproses berkas aktivasi akun.

9. Tercapainya Tujuan Memberi kemudahan dalam mengurus perizinan

Membuat aplikasi web memudahkan untuk melihat lisensi komunitas. Selain untuk memudahkan masyarakat dalam menangani hak cipta. Program layanan web juga bertanggung jawab untuk mendukung operasional kantor agar lebih efektif dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, tujuannya adalah untuk mencapai tujuan kemaslahatan masyarakat. Menampilkan semua informasi tentang integritas definisi file. Publik juga dapat mengurus mengunggah file yang diperlukan ke situs. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan izin dan menghilangkan kebutuhan untuk bepergian ke kantor untuk mengurangi rantai COVID-19.

10. Pencapaian tujuan program pelayanan Website yang dilakukan

Program Layanan Internet ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas masyarakat pengguna teknologi informasi sehingga Dinas Litbang Walikota tidak perlu menulis surat sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peran Layanan Digital dalam Mempromosikan Layanan Publik adalah aplikasi layanan berbasis web yang memfasilitasi pendaftaran izin tanpa perlu kembali ke kantor, tetapi dapat digunakan untuk mengelola izin di rumah melalui situs web. Tujuan dari pembuatan program pelayanan melalui website adalah dapat meningkatkan pelayanan publik dan memproses surat perizinan dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dictionary, T. N. (1982). *The New Oxford Illustrated Dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
- Gazalin, J., La Asiri, & Mansur. (2022). Penerapan E-Government Aplikasi Manajemen Layanan Kelurahan (Amalku) Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 23-31.
- Indonesia, K. B. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Jaalma, H., Roni Ekha Putra, & Kusdarini. (2021). E- Government dengan pemanfaatan web OpenSID dalam pelayanan publik di nigari tanjongharo si kabu kabu padang Panjang. *dalam jurnal*, 12-18.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *JPI*, 11-21.
- Muliawaty, L., & Shofwan Hendryawan. (2021). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *jurnal Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 25-32.
- Polii, S. A. (2021). Efektivitas Informasi Pelayanan perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kota Manado. *Jurnal Penelitian Indonesia*, 31-40.
- Wiandari, I. A., & Gede Sri Darma. (2017). kepemimpinan, Total Quality Management Perilaku Produktif Karyawan, Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10-24.