

Layanan Kesehatan Digital Pascapandemi melalui Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar)

Post-Pandemic Digital Health Service Management on Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR)

Sindy Valenita¹, Endah Mustika Ramdani², Joni Dawud³, dan Nita Nurliawati⁴

¹²³⁴Politeknik STIA LAN Bandung
Jalan Hayam Wuruk No.34-38, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
Telp. dan Fax. 022-4237375

(Diterima 14/07/22; Disetujui 04/11/22)

Abstract

Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) application system is an example of digital services implementation in West Java. Since pandemic condition has been improving, thus, Pikobar application needs system adjustment. This research was carried out at Jabar Digital Service (JDS) as the developer and organizer of Pikobar, to analyze Pikobar services so that they can be used in post-pandemic era. The aim of this research was to look at the potential of JDS to create services that suit the need of the community, especially digital health services. The research method was descriptive and qualitative through interviews and observations. This study used successful service strategy model according to Devrye (1997), which consisted of seven aspects, namely: Self-esteem, Exceeded expectations, Recovery, Vision, Improving, Care, and Empowerment. The results showed that the seven aspects had been met by JDS, but there were still room for improvement. Pikobar service improvement can be used to adjust features made in the future with the support from various strategies, such as digital-based public service policies making, technology infrastructure support, and transforming Pikobar into health service center. Thus, in the long run, West Java citizen could use Pikobar as digital public service in postpandemic era.

Keywords: pikobar, jabar digital service, digital public service, covid-19

Abstrak

Salah satu perwujudan pelayanan digital di Jawa Barat adalah hadirnya aplikasi Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar). Akan tetapi situasi pandemi yang berangsur membaik memberi isyarat bahwa aplikasi Pikobar disesuaikan agar dapat terus dimanfaatkan. Penelitian ini dilakukan di Jabar Digital Service (JDS) sebagai pengembang sekaligus penyelenggara Pikobar dengan tujuan untuk menganalisis layanan Pikobar sehingga dapat dimanfaatkan pascapandemi. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis potensi yang dimiliki oleh JDS, untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya layanan kesehatan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan model strategi pelayanan sukses menurut Devrye (1997), yang dilihat dari tujuh aspek, yaitu *Self esteem*, *Exceed expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improving*, *Care*, dan *Empowerment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuh aspek tersebut telah dipenuhi oleh JDS. Namun, masih

¹ Email: sindyvln@gmail.com

terdapat ruang untuk perbaikan dan pengembangan. Peningkatan layanan Pikobar dapat dimanfaatkan untuk menyesuaikan fitur-fitur yang akan dibuat di masa depan melalui dukungan berbagai strategi, seperti penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, dukungan infrastruktur teknologi, dan transformasi Pikobar sebagai pusat layanan kesehatan. Dengan demikian, pelayanan Pikobar dapat berjalan secara optimal dan dapat terus dimanfaatkan oleh masyarakat Jawa Barat di masa mendatang.

Kata Kunci: pikobar, *jabar digital service*, pelayanan publik digital, covid-19

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa tergantikan. Perkembangan teknologi informasi yang bergerak begitu cepat, menjadikan dunia seolah mengecil karena akses terhadap informasi apa pun dapat diperoleh akibat kecanggihan teknologi. Salah satu kemajuan teknologi informasi adalah akses internet. Salah satu ciri yang menunjukkan kemajuan akses internet di Indonesia adalah meningkatnya jumlah pengguna internet. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia sampai Januari 2022 mencapai 205 juta pengguna (73,7%).

Pemanfaatan teknologi memiliki peran penting dalam pemerintahan. Hal ini karena pemanfaatan teknologi merupakan salah satu penunjang pembangunan. Selain itu, pemanfaatan teknologi diterapkan guna terciptanya hubungan antara pemerintah, masyarakat, swasta, serta pihak-pihak terkait. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan sering dikenal sebagai *E-Government*, yang merupakan sebuah pengembangan pengelolaan pemerintah secara elektronik. *E-Government* dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen dan kinerja pemerintah dalam mencapai *good governance* (Suciska, 2016).

Sejak tahun 2020, pandemi Covid-19 menuntut adanya berbagai penyesuaian dalam menjalani kehidupan sehari-hari di masa *new normal*, khususnya pihak pemerintah. Pemerintah merupakan aktor utama yang harus menyesuaikan diri untuk dapat menyelesaikan berbagai masalah akibat penyebaran COVID-19 (Amalia, 2020). Pemerintah harus bergerak cepat dalam menjalankan perannya, meskipun terkendala situasi pandemi. Dengan adanya momentum pandemi ini, pemanfaatan teknologi di bidang pemerintahan harus dioptimalkan.

Tabel 1. Peringkat *E-Government Development Index* (EGDI) Indonesia
Tahun 2012-2020

No.	Tahun	Peringkat EGDI
1	2012	97
2	2014	106
3	2016	116
4	2018	107
5	2020	88

Sumber: United Nation (UN) *E-Government Survey*, 2020

Peningkatan penyelenggaraan layanan digital di pemerintahan, sejalan dengan meningkatnya peringkat Indonesia di EGDI atau *E-Government Development Index*. Berdasarkan Tabel 1 di atas, pada tahun 2020 Indonesia menempati peringkat ke-88. Meskipun pada survei di tahun-tahun sebelumnya mengalami kenaikan dan penurunan. Namun, hal ini menjadi kabar baik bagi penyelenggaraan *E-Government* di Indonesia,

sekaligus pengingat bahwa Indonesia harus berkomitmen penuh untuk mendukung pemerintahan digital. Penerapan tersebut di antaranya melalui situs yang dimiliki oleh pemerintah pusat dan daerah, aplikasi layanan, dan pemanfaatan media sosial.

Di Jawa Barat, penerapan *E-Government* saat ini terus dilakukan. Dasar pelaksanaan *E-Government* di Pemerintah Provinsi Jawa Barat ditandai dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian. Dalam peraturan daerah ini juga disebutkan bahwa unsur yang terdapat dalam tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat sebagai penyusun dan pelaksana tata kelola SPBE di Jawa Barat, dengan pelaksana teknis Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial atau dikenal sebagai Jabar Digital Service (JDS). Jabar Digital Service dibentuk dengan tujuan menurunkan kesenjangan digital di masyarakat, serta memudahkan pemanfaatan teknologi dalam kehidupan masyarakat dan pelaksanaan pemerintahan Jawa Barat. Hal ini juga dapat membantu efisiensi dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan teknologi.

Salah satu program unggulan JDS yang diperlukan masyarakat di masa pandemi Covid-19 saat ini adalah aplikasi Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 atau yang selanjutnya disebut Pikobar. Pikobar menjadi sebuah inovasi di tengah ketidakpastian informasi dalam masyarakat. Aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses berbagai informasi terkait pandemi Covid-19 di Jawa Barat, melalui *mobile apps* maupun *website*. Guna memberikan informasi yang akurat dan dapat dipastikan kebenarannya terkait Covid-19, Pemerintah Provinsi Jawa Barat membuat terobosan yang memanfaatkan teknologi bernama Pikobar (Halim *et al.*, 2021).

Meskipun kondisi pandemi Covid-19 ini masih berlangsung, pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat tetap harus dilakukan. Secara tidak langsung, keadaan ini semakin mendukung atau lebih tepatnya mendorong pelaksanaan pelayanan publik secara digital di Indonesia. Akibat yang ditimbulkan pandemi ini menjadi tantangan dalam tata Kelola pemerintahan. Hal tersebut disebabkan pemerintah perlu memikirkan permasalahan sosial dan politik bersamaan dengan fenomena yang terjadi (Tasyah *et al.*, 2021). Namun, Pemerintah Provinsi Jawa Barat tentunya tidak langsung puas dengan inovasi yang dimiliki Aplikasi Pikobar tersebut dalam pelaksanaannya memperkuat *E-Government*.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi Pikobar perlu melakukan beberapa penyesuaian, terlebih di masa pascapandemi. Keunggulan layanan Pikobar ini sangat disayangkan apabila tidak dimanfaatkan lebih jauh sebagai layanan kesehatan digital oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan layanan Pikobar. Strategi peningkatan layanan tentunya bertujuan untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kecepatan dan kemudahan layanan menjadi hal yang penting untuk dikembangkan, agar masyarakat lebih memilih menggunakan aplikasi Pikobar dibanding aplikasi lain yang serupa, dalam hal penanganan kesehatan khususnya Covid-19, maupun masalah kesehatan lainnya. Dengan adanya peningkatan layanan aplikasi milik pemerintah, maka diharapkan angka penggunaan aplikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah khususnya aplikasi Pikobar, dapat meningkat dan dimanfaatkan secara merata, khususnya oleh masyarakat Jawa Barat.

Aplikasi Pikobar sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan Jawa Barat sebagai provinsi digital, serta memberikan layanan terkait Covid-19. Maka, peneliti tertarik untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh JDS dalam meningkatkan layanan digital melalui aplikasi Pikobar. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji layanan digital melalui aplikasi Pikobar dengan judul Layanan

Kesehatan Digital Pascapandemi melalui Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar).

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

Dewasa ini pelaksanaan kegiatan pemerintah banyak memanfaatkan teknologi menjadi inovasi. Mengingat perkembangan zaman yang semakin pesat di seluruh dunia termasuk Indonesia, maka penggunaan teknologi menjadi hal yang tak terhindarkan. *E-Government* ternyata menjadi penerapan jangka panjang di pemerintahan, dengan harapan dapat menjadi sarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan *E-Government* bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik atau dikenal sebagai *good governance*. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia cukup dipengaruhi oleh adanya *E-Government* (Tasyah *et al.*, 2021). Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem digital yang akan membantu dan memudahkan pelaksanaan pemerintahan hingga di masa mendatang (Tasyah *et al.*, 2021). Menurut Rowley dalam Katharina (2021), disebutkan bahwa *e-service* merupakan upaya maupun kegiatan yang pelaksanaannya menggunakan pemanfaatan teknologi seperti *web*, kios informasi, maupun perangkat seluler.

Mendalami *E-Government* lebih jauh, terdapat tiga hal yang perlu dipahami, yaitu pengelolaan infrastruktur, adanya solusi atas permasalahan dan pengembangan portal publik yang sudah dibuat (Ramdani, 2018). Dalam rangka penerapan *E-Government* di Indonesia yang lebih baik, tentunya diperlukan pengembangan. Strategi pengembangan yang dapat dilakukan berupa pengembangan pada suprastruktur *E-Government*, dalam hal ini pengembangan cara manajemen lembaga, SDM, maupun regulasi. Strategi selanjutnya adalah pengembangan infrastruktur jaringan dan informasi, serta tidak lupa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Nugroho, 2019).

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi hal yang menentukan kinerja pemerintah. Hal ini karena pelayanan publik merupakan wujud nyata dari pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka memberikan layanan yang baik, maka diperlukan indikator sebagai aspek pendukung. Salah satunya adalah model pelayanan sukses menurut Devryee (Isnaini *et al.*, 2021). Dalam model tersebut terdapat tujuh strategi, di antaranya:

1. Harga diri (*self esteem*). Indikator ini berfokus pada, bagaimana suatu organisasi meningkatkan harga diri melalui peran pemimpin karena hal ini berhubungan dengan sesuatu yang baik, berawal dari tingkat atasan di dalam memimpin pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Penempatan pegawai sesuai keahlian serta pandangan tentang keberhasilan hari esok. Pada dasarnya, harga diri yang tinggi merupakan unsur paling mendasar bagi pencapaian suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan apa pun.
2. Memenuhi harapan (*exceed expectation*). Hal ini merupakan penyesuaian standar pelayanan dengan kondisi lingkungan terbaru. Dengan adanya pemahaman terhadap keinginan yang selalu berubah sehingga pelayanan dapat sesuai dengan harapan.
3. Pembenahan dan penemuan kembali (*recovery*). Adanya keluhan serta umpan balik dari penerima layanan dapat dijadikan sebagai tantangan. Upaya yang dapat dilakukan,

- yakni melakukan pengumpulan informasi tentang apa yang dibutuhkan penerima layanan, menyusun rencana, serta percobaan standar pelayanan yang baru.
4. Pandangan ke depan (*vision*). Dalam hal ini pelayanan yang diberikan harus memiliki pandangan yang ideal untuk masa depan. Dengan memanfaatkan teknologi secara maksimal sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan di masa mendatang.
 5. Perbaikan terus-menerus (*Improving*). Pelayanan yang terus mengupayakan perbaikan. Perbaikan dapat berupa penyesuaian aplikasi atas perubahan yang terjadi, melibatkan masyarakat dan swasta, yang erat kaitannya dengan perubahan.
 6. Memberikan perhatian (*Care*). Dalam hal ini sistem pelayanan yang menunjukkan kepuasan masyarakat, citra yang positif, serta kualitas yang prima, agar tolok ukur atau standar dapat tepat sasaran.
 7. Pemberdayaan (*empowerment*). Berupa usaha untuk melakukan pemberdayaan kepada pemberi layanan, berdasarkan pengalaman. Selain itu, juga memberikan penghargaan yang tulus.

Pelayanan publik telah mengalami perkembangan sejalan dengan berkembangnya *e-Government*. Hal ini disebabkan perkembangan *e-Government* memengaruhi percepatan layanan menggunakan teknologi. Terdapat beberapa istilah yang berkaitan dengan pelayanan publik secara elektronik di antaranya: *e-Government Service*, *e-service*, *digital service*, *e-public service*, serta *website channel*.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) telah membagi pelayanan publik berdasarkan pelaksanaannya, menjadi beberapa pola. Pola tersebut, yaitu pola pelayanan teknis fungsional; pola pelayanan satu pintu; pola pelayanan satu atap; pola pelayanan terpusat; dan pola pelayanan elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa pola pelayanan secara elektronik menjadi cara untuk memberikan layanan secara optimal.

Penelitian sebelumnya memiliki persamaan dengan penelitian saat ini, yaitu memiliki tujuan yang sama terkait pelaksanaan *E-Government* di Jawa Barat. Persamaan tersebut memerlukan pengembangan dalam penyelenggaraannya, yaitu terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan agar tetap dapat melayani dengan baik di masa pandemi Covid-19, di antaranya: kinerja yang terukur saat WFH; pelayanan secara *online*; penyederhanaan prosedur layanan; tersedianya kanal pengaduan; serta koordinasi yang baik antar instansi pemerintah (Syaidah, 2020).

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yakni dalam menghasilkan rekomendasi pembaharuan. Penelitian sebelumnya bertujuan menggambarkan Pikobar sebagai inovasi pelayanan publik guna mencegah dan menanggulangi Covid-19 di Jawa Barat berbasis inovatif (Syaidah, 2020). Penelitian lain terkait penyelenggaraan Pikobar bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi tiga aspek *agile governance* diterapkan pada masa pandemi Covid-19, melalui aplikasi Pikobar (Halim *et al.*, 2021). Selain itu, penelitian lain juga masih fokus pada bagaimana aplikasi Pikobar menjadi solusi guna mengendalikan serta menanggulangi pandemi Covid-19 melalui kanal digital (Alia *et al.*, 2021). Hasil analisis yang didapat nantinya dapat dioptimalkan sebagai pembaharuan aplikasi Pikobar yang dapat dimanfaatkan sebagai pusat layanan kesehatan secara digital pascapandemi. Dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki untuk mengembangkan aplikasi di JDS, perkembangan *E-Government* di Jawa Barat akan berkembang secara pesat.

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode tersebut bertujuan untuk memahami topik penelitian, serta mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan topik tersebut, yaitu mengenai strategi peningkatan layanan *E-Government* di Jawa Barat.

Penelitian ini dilakukan di Jabar Digital Service (JDS) sebagai pengelola aplikasi Pikobar. Dengan teknik pengumpulan data, berupa wawancara kepada *HR Specialist*, *Project Officer* Pikobar, dan *Monitoring Officer* Pikobar, serta dua pengguna Pikobar. Selain itu, dilakukan juga observasi dan studi kepustakaan, guna mendukung data primer yang didapatkan. Data yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan analisis data model *Miles and Huberman* (Sarwono, 2006).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

JDS merupakan salah satu unit pelayanan teknis daerah Pengelola Layanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial sebagai unsur pelaksana teknis di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. JDS berupaya mewujudkan pengembangan Jawa Barat menjadi Provinsi Digital. Dalam melaksanakan tugasnya saat ini, JDS masih mengelola berbagai aplikasi, salah satunya adalah Pikobar.

Pikobar merupakan sebuah pelayanan publik berbasis teknologi atau sering disebut *digital service*. Pelayanan tersebut dapat digunakan oleh masyarakat untuk mempercepat penanganan Covid-19. Dalam pelaksanaannya, Pikobar merupakan perwujudan pelaksanaan *E-Government* di Jawa Barat. Pada penelitian ini, peneliti akan melihat bagaimana pelaksanaan Pikobar sebagai pelayanan publik berbasis teknologi. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana layanan Pikobar berlangsung pada masa pascapandemi, berdasarkan teori DeVrye (1997) yang terdiri atas tujuh indikator.

4.1 *Self Esteem*

Dapat diketahui bahwa JDS dalam tim pengelola Pikobar, menggunakan indikator *self esteem* untuk meningkatkan pelayanan. *Lead tribe* di JDS dituntut untuk *multiskill* dan *multitasking*. Hal ini karena *lead tribe* harus mengetahui dari segala lini proses berjalannya program Pikobar tersebut. *Lead tribe* selaku pimpinan program Pikobar melaksanakan indikator ini dengan selalu memberi arahan serta pendampingan kepada seluruh pegawai, khususnya kepada tim implementasi yang terdiri atas *monitoring officer* dan *project officer*. *Lead tribe* juga melakukan pengawasan dan evaluasi guna memastikan jalannya layanan aplikasi Pikobar sesuai dengan SOP. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh *project officer* Pikobar:

“*Lead tribe* ini terlibat dalam pengambilan keputusan, mengawasi jalannya proyek berdasarkan *timeline* dan target yang sudah disepakati bersama. Selain itu, ketika ada kendala di tim, *lead tribe* yang akan bantu mengupayakan karena lebih banyak berkoordinasi ke struktural.” (Wawancara, 28 Juni 2022).

Selain melalui pengawasan dan evaluasi, pengelolaan pegawai guna meningkatkan layanan juga diberlakukan oleh JDS. Pengelolaan pegawai ditunjukkan dengan adanya pembagian *shift* di Tim *Monitoring Officer*. Ada berbagai dukungan dari pemimpin dalam penyelenggaraan layanan digital melalui Instruksi Khusus Pimpinan (IKP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Dalam IKP tersebut dirinci menjadi OQR atau *Objective*

Q Result. Objective Q Result (OQR) tersebut menjadi panduan maupun acuan oleh JDS dalam melaksanakan program, salah satunya Pikobar.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, terlihat bahwa dalam meningkatkan harga diri, pelayanan Pikobar didukung oleh peranan pemimpin yang memastikan bahwa pelayanan dapat dirasakan secara optimal. Pemimpin memastikan berbagai hal dari penyelenggaraan pelayanan Pikobar dan pengelolaan pegawai, guna mendukung layanan, hingga adanya Instruksi Khusus Pimpinan, agar menjadi acuan kerja secara teknis oleh JDS.

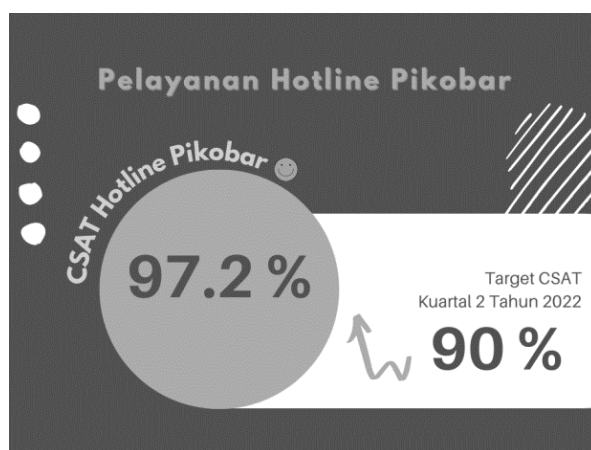
4.2 Exceed Expectation

Pelayanan publik tentunya harus memenuhi ekspektasi atau tujuan dilaksanakannya pelayanan tersebut. Dalam memberikan layanan, aplikasi Pikobar tentu saja memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Adanya SOP juga disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan. Pikobar saat ini memiliki SOP dengan jumlah sesuai produk layanan yang dimiliki. Pelaksanaan layanan sesuai prosedur akan memberikan pengaruh dalam proses layanan, salah satunya adalah memastikan terhindar dari permasalahan yang mungkin terjadi. Terlebih jika produk layanan yang dimiliki melibatkan beberapa dinas maupun lintas sektoral, maka SOP perlu diperhatikan.

Salah satu layanan yang sering kali digunakan oleh masyarakat adalah layanan *Hotline*. Layanan tersebut digunakan sebagai layanan pelaporan maupun pertanyaan interaktif seputar Covid-19 dan penanganannya melalui pesan WhatsApp. Dengan *service level* berdasarkan *Service Level Agreement (SLA)*, yaitu 1 x 24 jam sejak laporan masuk dengan kualifikasi pelaksana yang terlibat dalam layanan ini adalah *Project Officer* yang berfungsi sebagai *supervisor* dan *monitoring officer* sebagai *live agent*. Alur pelayanan yang terdapat dalam *hotline* terbagi 2, yaitu menggunakan *chatbot* dan ditanggapi langsung oleh *live agent*.

Sebagai upaya memenuhi harapan masyarakat, *hotline* Pikobar diusahakan selalu menjawab segala bentuk pertanyaan dan keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Meskipun sering kali pertanyaan atau keluhan yang masuk bukan seputar Covid-19. Namun, respons tim *monitoring officer* menjadi kunci pemenuhan harapan masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan *Project Officer* Pikobar:

“Kepuasan biasanya berdasarkan pelayanan dan informasi/bantuan yang diberikan. Sedangkan ketidakpuasan biasanya karena produk sudah di luar kewenangan Pikobar.” (Wawancara, 28 Juni 2022).



Gambar 1. Kepuasan Pelayanan Hotline Pikobar

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

Melalui *hotline* tersebut juga terdapat *user feedback* di akhir percakapan yang menunjukkan bahwa 97.2% pengguna menyatakan puas dengan layanan *Hotline* Pikobar. Berdasarkan Gambar 1 tersebut menunjukkan bahwa fitur dan layanan yang dimiliki oleh aplikasi Pikobar sudah memenuhi ekspektasi masyarakat. Padahal, target *Customer Satisfaction Score* (CSAT) pada kuartal kedua tahun 2022 ini berada di angka 90%.

Dalam rangka memenuhi harapan, *monitoring officer* selaku pemberi layanan memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat dengan selalu mengikuti SOP yang berlaku. Selain itu, dengan *database* yang dimiliki, hal tersebut dapat memudahkan dalam memberi tanggapan atas pertanyaan maupun keluhan dari masyarakat. Dengan sistem yang dimiliki tersebut mengakibatkan kepuasan pelanggan pada kuartal kedua tahun 2022 berada di atas angka yang ditargetkan.

4.3 Recovery

Pada dasarnya segala sesuatu membutuhkan *recovery* atau pemulihan untuk meningkatkan performa kerja. Dalam hal ini aplikasi Pikobar pasti memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Ketersediaan berbagai kanal maupun portal sebagai media komunikasi menunjukkan bahwa *tribe* Pikobar secara terbuka mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan penerima layanan. Melalui berbagai media komunikasi yang dimiliki, hal tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan masukan, serta jika terdapat kendala. Dalam menghadapi kendala, *project officer* sering kali berusaha langsung membenahi kendala tersebut. Hal ini sesuai dengan ungkapan *Project officer* Pikobar:

“Ketika ada *feedback*, *issue*, atau masalah berupa *technical issue* atau *loading* terus nge-blank, kita *fast respons* langsung *check*, *trial* sendiri. Kemudian diteruskan ke teman-teman IT, dan akhirnya bisa *solve* dalam waktu cepat. Hal itu menjadi bentuk *support* kita.” (Wawancara pada tanggal 17 Juni 2022).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sistem aplikasi ini memang memungkinkan terjadi kendala bagi masyarakat untuk mengakses. Namun, dari segi bentuk pelayanan, aplikasi ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat karena dapat memberi berbagai informasi dan layanan, cukup dari satu aplikasi. Akan tetapi hal tersebut tidak membuat JDS dan *Tribe* Pikobar cukup puas dengan sistem yang dimiliki. Hal ini terbukti dengan adanya perbaikan terus-menerus dan penambahan fitur sejak aplikasi ini dibuat. Ini juga membuktikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Sejalan dengan adanya keluhan dan masukan, setiap kuartal tim Pikobar memiliki target tertentu. Salah satu targetnya, yakni meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat dikatakan bahwa Pikobar berkembang dengan cukup pesat dari awal dirilis hingga sekarang memiliki layanan yang cukup kompleks dan berbagai fitur. Fitur tersebut berdasarkan realisasi saran dan inspirasi dari masyarakat Jawa Barat. Hal tersebut sesuai dengan ungkapan *Project officer* Pikobar:

“Dari mana (*feedback*) didapat? Ya dari warga yang memberikan *feedback* langsung segera diberikan ke tim *IT Development*. Kemudian langsung dilakukan perbaikan.” (Wawancara pada tanggal 17 Juni 2022).

Dalam memberikan layanan berbasis digital sebagai wujud penerapan *E-Government*, penyelesaian permasalahan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Dalam memahami *E-*

Government lebih jauh, terdapat tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu pengelolaan infrastruktur, adanya solusi atas permasalahan, dan pengembangan portal publik yang sudah dibuat (Ramdani, 2018). Dalam hal ini layanan Pikobar cepat tanggap dalam merespons kendala yang terjadi, sehingga solusi atas permasalahan bisa ditemukan dengan cepat. Hal tersebut menjadi indikator pemulihan dalam layanan Pikobar ini dapat terlaksana dengan baik.

4.4 Vision

Berpandangan ke depan menjadi sebuah keharusan dalam proses pelayanan publik. Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 memiliki visi, "Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin dengan Inovasi dan Kolaborasi," (Nilai religius, nilai bahagia, nilai adil, nilai kolaboratif dan nilai inovatif). Untuk mewujudkan visi tersebut, salah satunya melalui adanya perangkat daerah yang mendukung, yaitu JDS.

Mengacu kepada visi Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 ini, JDS memiliki visi, yaitu "Mewujudkan Jabar Juara yang berbasis data dan teknologi dalam mendukung pelayanan masyarakat dan pengambilan kebijakan yang responsif, adaptif, dan inovatif." Pikobar menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan masyarakat berbasis data dan teknologi.

Berkaitan dengan indikator ini, *tribe* Pikobar tentunya memiliki berbagai harapan akan pemanfaatan aplikasi Pikobar oleh masyarakat. Harapan JDS, agar aplikasi ini dapat menjadi pusat informasi kesehatan publik, meskipun pandemi Covid-19 nantinya sudah mereda. Melalui aplikasi ini juga menunjukkan kepedulian Pemerintah Provinsi Jawa Barat terhadap masyarakat akan penanganan Covid-19 sehingga penyelenggaraan Pikobar ini perlu terus diberlakukan.

Aplikasi Pikobar ini juga telah mendapatkan berbagai penghargaan selama kehadirannya menangani pandemi Covid-19 di Jawa Barat. Melalui penghargaan tersebut, JDS akan semakin memperbaiki dan meningkatkan layanan aplikasi Pikobar secara maksimal.

Selain dengan perbaikan dan peningkatan layanan, inovasi juga dilaksanakan oleh JDS. Adanya inisiasi penyatuan antara aplikasi Pikobar dengan Sapawarga, diharapkan dapat menjadi terobosan baru dalam layanan digital berbasis teknologi di Jawa Barat. Dengan mempertahankan fitur-fitur yang sudah ada dalam aplikasi Pikobar, hal tersebut diharapkan sesuai dengan keinginan masyarakat, baik dari segi sosial maupun lingkungan, di masa yang akan datang. Untuk mencapai indikator *vision* dalam memberikan layanan digital, juga terlihat dari salah satu elemen penerapan *E-Government* menurut Harvard JFK School of Government dalam Indrayani (2010), yaitu *capacity*. Melalui elemen *capacity* tersebut ditunjukkan dengan kemampuan pemerintah setempat untuk menerapkan *E-Government*.

Dalam hal ini layanan Pikobar memiliki pandangan ke depan, dengan adanya dukungan infrastruktur teknologi melalui Desa Digital, yang bertujuan meningkatkan literasi digital dan akses internet di masyarakat, sehingga penggunaan aplikasi yang dirilis oleh masyarakat jadi semakin merata.

4.5 Improving

Guna mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perbaikan tentu harus terus diberlakukan. Menurut DeVrye (Isnaini *et al.*, 2021) *improving* sebagai salah satu indikator yang bertujuan untuk terus melakukan perbaikan layanan. Perbaikan tersebut dapat berupa

penyesuaian aplikasi, atas perubahan yang terjadi, dengan melibatkan masyarakat dan swasta.



Gambar 2. Penambahan Fitur Pikobar
Sumber: Media Sosial Jabar Digital Service, 2021.

Awal mula kehadirannya, Pikobar hanya memiliki fitur yang berkaitan dengan informasi kasus Covid-19 di Kota/Kabupaten di Jawa Barat, yaitu data persebaran kasus Covid-19 di setiap kota di Jawa Barat. Seiring dengan kebutuhan penanganan Covid-19, pengembangan serta perbaikan layanan Pikobar juga dilaksanakan oleh JDS. Saat ini, Pikobar memiliki berbagai fitur seperti Data Covid-19, Informasi Vaksinasi, *Hotline* Pikobar, Isolasi Mandiri, Nomor Darurat, Bantuan Sosial, Logistik Alat Kesehatan, serta Fitur Pendukung sebagaimana digambarkan pada Gambar 2. Fitur-fitur yang dirilis tersebut tentunya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukan bahwa indikator peningkatan (*improving*) terus dilakukan melalui berbagai upaya. Salah satunya penambahan fitur yang secara bertahap dilaksanakan oleh *tribe* Pikobar.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan, JDS secara terbuka bekerja sama dengan masyarakat dan pihak swasta untuk meningkatkan pelayanan. Hal ini didukung oleh pernyataan *Monitoring officer* Pikobar:

“Masyarakat tentunya dilibatkan, ya. Mulai dari *business analyst* yang melakukan riset untuk mengembangkan produk, hingga *feedback* yang masuk ke kita (*Monitoring officer*), diberikan oleh masyarakat. Itu keterlibatan masyarakat di Pikobar ini.” (Wawancara 24 Juni 2022).

Umpan balik yang bersumber dari masyarakat bisa disampaikan melalui beberapa kanal. Mulai dari media sosial resmi Pikobar, yaitu Twitter, Facebook, dan Instagram. Selain itu, ada juga media komunikasi berupa *e-mail* dan Whatsapp. Keuntungan adanya berbagai media untuk mengomunikasikan *feedback* maupun *review* dari aplikasi ini, untuk memudahkan pemberi layanan mengetahui respons masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Ketika merilis suatu fitur baru, maka perlu diperhatikan dari mana datangnya *feedback* tersebut, apakah dari *user* (masyarakat) atau instruksi langsung dari Gubernur Jawa Barat. Jika dari *user* (masyarakat), maka umpan balik tersebut nantinya akan ditanggapi oleh tim *monitoring officer* Pikobar. Kemudian, untuk melakukan perbaikan, maka dilaksanakan rapat oleh *lead tribe* selaku pimpinan yang mewadahi Pikobar. Dilanjutkan dengan rapat skala kecil dipimpin oleh *product manager* yang akan merancang proses bisnis dan biasanya juga melibatkan *project officer*.

Sejak awal kemunculannya, aplikasi Pikobar terus mengalami perkembangan. Aplikasi Pikobar yang awalnya hanya berisi informasi terkait kasus penyebaran Covid-19, kini memiliki fitur-fitur yang semakin beragam. Berkat adanya keterlibatan masyarakat dalam proses perbaikan, membawa aplikasi ini ke arah pelayanan berbasis teknologi yang semakin matang.

Selain itu, riset maupun survei yang dilaksanakan oleh tim analis kepada masyarakat akan memudahkan proses perencanaan pengembangan. Fitur maupun produk yang nantinya dirilis akan sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena dalam proses perencanaannya, masyarakat ikut dilibatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, selama 2 (dua) tahun aplikasi ini dijalankan, ternyata terdapat permasalahan terkait pemerataan penggunaan. Dapat diketahui bahwa JDS memiliki berbagai tantangan, salah satunya adalah belum seluruh wilayah di Jawa Barat dapat mengakses internet. Artinya, Pikobar baru dapat dimanfaatkan oleh sebagian warga yang memiliki akses internet dan memiliki *device* seperti *laptop*, *personal computer*, maupun *smartphone*.

Keterlibatan lain oleh masyarakat terlihat dari adanya relawan Satgas Penanganan Covid-19 Jawa barat. Relawan tersebut merupakan bentuk kerja sama dengan Indorelawan.org sebagai penyalur relawan tenaga kesehatan dan nonkesehatan ketika kebutuhan akan tenaga bantuan meningkat. Melalui Pikobar, informasi relawan tersebut disebarkan sehingga dapat menghimpun lebih dari 5000 relawan guna menunjang pelayanan Pikobar.

Keterlibatan masyarakat dalam proses layanan memang hal yang diutamakan karena pelayanan tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, ada sektor lain yang perlu dilibatkan, salah satunya adalah badan usaha milik pemerintah dan sektor swasta. Bentuk kerja sama dengan badan usaha milik pemerintah dan sektor swasta, ditandai dengan layanan penyediaan obat dan vitamin menggunakan ekspedisi untuk mengirimkan kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan layanan Pikobar dapat berjalan lancar, khususnya dalam proses pengembangan karena didukung oleh aspek internal dan aspek eksternal. Kesiapan *Tribe* Pikobar dalam menanggapi perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di masyarakat sehingga tim pengelola siap dengan segala kondisi yang mungkin terjadi, guna meningkatkan kualitas layanan. Hal tersebut didukung oleh aspek eksternal dengan adanya keterlibatan dari masyarakat dan swasta dalam memberikan layanan sehingga memungkinkan adanya pandangan selain dari masyarakat.

4.6 Care

Care dalam bahasa Indonesia memiliki arti kepedulian atau perhatian. DeVrye (Isnaini *et al.*, 2021) menyatakan bahwa indikator ini memiliki sistem pelayanan yang menunjukkan kepuasan masyarakat, citra yang positif, serta kualitas yang prima, agar tolok ukur atau standar dapat tepat sasaran. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, diketahui bahwa para pemberi layanan di JDS sangat mengoptimalkan pemberian layanan.

Tabel 2. Pengguna Saluran Layanan Pikobar

No	Jenis Saluran Layanan	Jumlah Pengakses (01 Jan – 15 Des 2021)
1	Chatbot Pikobar	70.641
2	Hotline Pikobar	163.463
3	Forum Pikobar	675.895

Sumber: Annual Report Jabar Digital Service (2021)

Berdasarkan Tabel 2 di atas, terlihat bahwa akses penggunaan saluran layanan Pikobar digunakan oleh lebih dari 900.000 masyarakat. Artinya, kebutuhan akan kepedulian kepada masyarakat perlu diperhatikan, terlebih jika akses harian yang cukup tinggi pada setiap jenis saluran layanan. Bentuk perhatian juga ditunjukkan dengan adanya *response rate* (20 Mar 2020 - 30 Sep 2021) dengan angka 100%.

Bentuk perhatian atas layanan yang diberikan lainnya adalah sering kali masyarakat bertanya melalui *hotline* Pikobar. Namun, pertanyaan tersebut sebetulnya di luar kewenangan JDS maupun *tribe* Pikobar. Akan tetapi, *monitoring officer* dan *project officer* sering kali mengusahakan terlebih dahulu, agar dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang masuk. Jika di luar ranah Pemerintah Provinsi Jawa Barat, hal tersebut dapat dikoordinasikan oleh Tim Implementasi dengan dinas terkait yang lebih mengetahui kanal yang sesuai dengan pertanyaan.

Masyarakat juga menunjukkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu masyarakat yang melakukan pengaduan bantuan sosial di masa pandemi Covid-19, yaitu Pengguna 2 bahwa:

“Puas dengan layanannya. Karena baru pertama kali pakai (aplikasi Pikobar) respons langsung secepat itu. Tidak menyangka bahwa ada aplikasi di Jabar yang merespons masyarakat dengan cepat.” (Wawancara pada 29 Juni 2022).

Hal tersebut sejalan dengan salah satu standar kualitas pelayanan Pikobar, yakni responsif. Hal ini ditunjukkan dengan *service level* yang terdapat dalam dokumen SOP Penanganan Layanan *Hotline* Pikobar, yaitu 1 x 24 Jam sejak laporan masuk dan 3 x 24 jam untuk aduan yang dieskalasikan. Artinya, aduan yang masuk langsung dikelola oleh *live agent* untuk ditindaklanjuti. Hal lain yang menunjukkan adanya kepuasan masyarakat, melalui tersedianya fitur penilaian aplikasi Pikobar dan indeks kepuasan masyarakat yang telah menggunakan layanan di Pikobar seperti pada Gambar 3 di bawah ini. Masyarakat dapat memberikan tanggapan terkait layanan dalam Pikobar. Dengan adanya fitur tersebut, maka tim penyelenggara Pikobar dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang ada, sehingga dapat diketahui pelayanan apa yang memerlukan peningkatan dan perbaikan agar mencapai kepuasan masyarakat.

Meski begitu, keterlambatan dalam memberikan respons juga pernah terjadi selama pelayanan Pikobar berlangsung. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh banyaknya tiket aduan yang perlu direspons, sehingga hal tersebut menyebabkan kurang puas masyarakat akan layanan yang diberikan. Dalam indikator ini terlihat bahwa bentuk kepedulian ditunjukkan melalui persentase *response rate* dengan angka yang sempurna. Didukung oleh perwujudan kepuasan masyarakat dengan keinginan agar layanan ini terus diselenggarakan. Disediakan fitur penilaian aplikasi Pikobar dan indeks kepuasan masyarakat juga sebagai wujud nyata dari kepedulian akan apa yang dirasakan oleh masyarakat, terkait layanan yang diberikan.

Gambar 3. Penilaian Aplikasi Pikobar

Sumber: *Mobile Apps Pikobar*, 2022.

4.7 Empowerment

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya akan bergantung pada bagaimana pemberi layanan dalam memberikan layanan. DeVrye (Isnaini *et al.*, 2021) menyatakan bahwa indikator *empowerment* ini berkaitan dengan bagaimana organisasi melakukan pemberdayaan kepada pemberi layanan. Hal tersebut dapat berupa memberdayakan terus-menerus, memastikan bahwa pemberi layanan selalu belajar dari pengalaman, dan memberikan penghargaan yang tulus untuk pemberi layanan.

Monitoring officer di JDS memiliki posisi sebagai baris terdepan yang dekat dengan masyarakat. *Monitoring officer* Pikobar sebagai pemberi layanan langsung tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Untuk dapat memberikan pelayanan prima, JDS memberikan pelatihan atau pembekalan bagi pemberi layanan. Pelatihan atau pembekalan tersebut bertujuan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan pemberi layanan, agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan *Project officer* Pikobar:

“Kami ada *transfer knowledge*. Jika produk akan dirilis, ini detailnya, SOP-nya seperti ini, tugasnya seperti ini. Ketika ada keluhan seperti ini itu, pasti harus tersampaikan, kalau tidak bagaimana bisa *deliver* produk dengan baik.” (Wawancara pada tanggal 17 Juni 2022).

Selain adanya *transfer knowledge* untuk *project officer* dan *monitoring officer* sebelum produk Pikobar dirilis, pembekalan juga dilaksanakan secara *on-boarding*. Pembekalan dilakukan menyesuaikan ketika produk atau suatu fitur layanan sedang berjalan. Hal ini disebabkan karena sering kali apa yang disampaikan pada saat *transfer knowledge* dibanding saat pelaksanaan, jadi berbeda.

Berdasarkan wawancara, selain dengan pelatihan guna memberdayakan pemberi layanan, juga dilaksanakan pemberian motivasi berupa apresiasi guna meningkatkan kinerja pemberi layanan. Apresiasi berupa sistem *fairness* promosi. Apresiasi kenaikan jabatan bagi pegawai dengan kinerja tinggi, otomatis akan dipertimbangkan untuk promosi di tahun

selanjutnya. Hal tersebut juga sebagai motivasi agar setiap pemberi layanan dapat bekerja secara optimal. Adapun bentuk apresiasi lain yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pegawai, sesuai yang diungkapkan *HR Specialist JDS*:

“Bentuk apresiasinya itu berupa *no meeting days* setiap Jumat. Jadi, teman-teman diperbolehkan untuk belajar dan *sharing*. Mungkin istilahnya mengundang pembicara dari luar, kita *provide* anggarannya. Jadi, hari Jumat itu kita enggak ada *meeting*, untuk *improvement* karyawan.” (Wawancara pada 1 Juli 2022).

Berbagai bentuk pemberdayaan yang dilaksanakan guna meningkatkan serta mempertahankan kinerja yang dimiliki oleh pemberi layanan. Peningkatan kualitas pemberi layanan melalui pemberian motivasi, apresiasi, serta pelatihan tersebut nantinya akan berdampak pada layanan yang diberikan, sehingga kepuasan masyarakat akan layanan Pikobar dapat meningkat.

Analisis yang dilakukan terkait layanan Pikobar berdasarkan tujuh aspek tersebut dapat dijadikan strategi untuk pemanfaatan aplikasi Pikobar pada masa pascapandemi. Layanan pada Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) memiliki kekuatan dan peluang yang dapat dimanfaatkan. Berbagai aspek yang masih dapat dioptimalkan menjadi potensi, bahwa dapat dimanfaatkannya aplikasi ini sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat secara digital di Jawa Barat.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis Layanan Pikobar dapat disimpulkan bahwa layanan tersebut masih sangat mungkin untuk mengalami pengembangan. Hal tersebut terlihat dari ketujuh aspek, yaitu *Self Esteem*, *Exceed expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improving*, *Care*, dan *Empowerment*. Aspek harga diri yang terlihat dari peranan *Lead Tribe* dalam mengelola pegawai serta produk yang dikembangkan. Aspek pemenuhan harapan yang berdasarkan pada SOP, guna mencapai umpan balik yang baik dari masyarakat. Aspek pemulihan terlihat dari bagaimana *Tribe* Pikobar mengelola kendala yang dihadapi. Aspek masa depan, dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi yang ada sehingga dapat membuat perencanaan pengembangan. Aspek peningkatan erat kaitannya dengan proses perbaikan dan dukungan dari masyarakat. Aspek perhatian, yang ditunjukkan dengan kepuasan masyarakat didukung oleh adanya survei dan indeks kepuasan masyarakat. Terakhir, aspek pemberdayaan dengan kurangnya pemberian motivasi secara personal, guna meningkatkan kualitas pegawai.

Untuk dapat dilakukan pengembangan serta pemanfaatan aplikasi ini pada masa pascapandemi, maka terdapat strategi yang dapat dilakukan, yaitu dilakukan proses perancangan produk Pikobar yang dapat dimanfaatkan untuk masalah kesehatan selain Covid-19. Berbagai fitur yang mungkin masih dapat dimanfaatkan, di antaranya Informasi Vaksinasi, *Hotline* Pikobar, Nomor darurat, Bantuan Sosial, Logistik Alat Kesehatan, dan Informasi Kesehatan lainnya. Selain itu, juga dapat lebih memaksimalkan pelayanan secara digital kepada masyarakat, meskipun pemahaman masyarakat akan pelayanan digital berbeda-beda. Didukung dengan adanya audiensi dengan berbagai lapisan masyarakat, agar dapat lebih jauh menyampaikan dan mendengar terkait pelayanan publik berbasis digital, khususnya Pikobar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia, S., & Ratnasari, E. (2021). Aplikasi Pikobar Solusi Digital Andalan Bagi Jawa Barat untuk Covid-19. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 3(3), 249-257.
- Amalia, S. (2020). Melalui Pandemi dengan Organisasi dan Kebijakan Publik yang Agile. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 23(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i1.678>.
- DeVrye, Catherine. 1997. *Good Service is Good Business: 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Gramedia Pustaka Utama.
- E-Government Development Index (EGDI) United Nation Survey 2022.
- Halim, F. R., Astuti, F., Umam, K., Publik, A., Islam, U., Sunan, N., & Djati, G. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. 7(April).
- Isnaini, M., & Oktariyanda, T. A. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik melalui Layanan Traffic Accident Claim System (Tacs) di Polres Bojonegoro. *Publika*, 9(2), 83-96.
- Nugroho, H. S. (2019). *Strategi Pengembangan E-Government di Kota Semarang. E-Government Development Strategy in Semarang City*. 1-6.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-Government di Tingkat Kelurahan. *SAWALA*, 6(1), 31-48.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu
- Suciska, W. (2016). Optimalisasi Penerapan E-Government melalui Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance. *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi 2016*, 2(6), 374-389.
- Syaidah, S. (2020). Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19. *Dialektika*, 7(2), 148-158.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*, 18(2), 212-224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

