

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* SEBAGAI WUJUD INOVASI PELAYANAN PUBLIK

¹Arip Rahman Sudrajat, ²Fepi Febianti, ³Rika Kusdinar,
⁴Teddy Marliady Nurwan · ⁵Dadan Setia Nugraha

¹²³⁴⁵ STIA Sebelas April Sumedang

e-mail : ¹arip.rs84@gmail.com · ²fepifebianti@gmail.com · ³rikakusdinar0217@gmail.com ·

⁴teddy.marliady@stiasebelasapril.ac.id · ⁵dadan.setianugraha@gmail.com

Abstrak

Penerapan *e-Government* merupakan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, agar lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi, sehingga terciptanya asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Paper ini bertujuan menjelaskan beberapa contoh kasus penerapan *e-Government* yang menuntut adanya pengembangan sistem informasi dan data serta diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada. Metode yang digunakan adalah berupa pemberian rekomendasi agar mendapatkan hasil yang diinginkan. Hasilnya, inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut ternyata mampu menciptakan hubungan antar unsur di sebuah negara secara *online* bukan *inline* sehingga efisiensi dan kecepatan pelayanan bukan menjadi 'icon' tetapi menjadi kenyataan.

Kata kunci: *e-Government*, Inovasi, Pelayanan Publik.

Application Of E-Government As A Public Service Innovation

Abstract

The application of e-Government is the use of technology, information and communication to realize more efficient and effective governance practices in the process of implementing public services, to be more affordable and expand public access to information, so as to create principles of accountability, transparency and high public participation in government . This paper aims to explain some examples of cases of e-Government implementation that require the development of information and data systems and are aligned with the existing bureaucratic process. The method used is in the form of providing recommendations in order to get the desired results. As a result, public service innovations organized by the government turned out to be able to create relationships between elements in a country online rather than inline so that the efficiency and speed of service did not become an 'icon' but became a reality.

Keywords: *e-Government*, Innovation, Public Services.

A. PENDAHULUAN

Penerapan *e-Government* bukan saja dipahami sebagai bentuk pengalihan kerja instansi pemerintah dari sistem kerja manual ke sistem komputerisasi atau berbasis online. Namun secara filosofis penerapan *e-Government* menurut Zuhakim (2012: 5) merupakan bentuk kerja birokrasi yang

secara dinamis mengalami distorsi pada lingkungan eksternal organisasi atau adanya tuntutan yang mengharuskan suatu perubahan. Maka secara jelas penerapan *e-Government* merupakan bagian dari perubahan *mindset* birokrasi, yang selama ini dianggap lambat dan memiliki banyak celah untuk terjadinya kesalahan.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Penerapan *e-Government* menuntut adanya pengembangan sistem informasi dan data serta diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada, sehingga dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi akan mendukung proses birokrasi secara optimal. Penerapan *e-Government* perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut: 1) adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan *e-Government* dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan; 2) adanya penyelarasan antara sistem informasi data dengan proses birokrasi; 3) strategi yang tepat guna; 4) memiliki proses yang terstruktur dan bertahap; dan 5) adanya dukungan sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai. (Zulhakim, 2012: 6).

Sejalan dengan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan *e-Government* merupakan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, agar lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi, sehingga terciptanya asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Jadi, di dalam penerapan *e-Government* pelayanan yang diberikan institusi pemerintahan dapat meminimalisir kerja birokrasi dan akhirnya pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.

Dengan melihat manfaat yang akan dihasilkan dari penerapan *e-Government* di atas, maka dapat dikatakan bahwa penerapannya merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Di Indonesia pengembangan *e-Government* telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Menurut Inpres tersebut, “Pengembangan *e-Government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien”.

Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan *e-Government* ini pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi kebijakan tentang strategi pengembangan *e-Government* dengan memberikan arahan tentang penyusunan rencana strategis *e-Government* kepada seluruh instansi pemerintah sesuai dengan konteks masing-masing lingkungan instansi tersebut. *E-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Dengan demikian implementasi *e-Government* di setiap institusi pemerintahan dari pusat hingga daerah akan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah, dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Demi tercapainya inovasi public melalui adanya *e-government* yang mendorong adanya suatu kesejahteraan bagi masyarakat maka penulis mengambil judul mengenai “Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik”

B. PEMBAHASAN

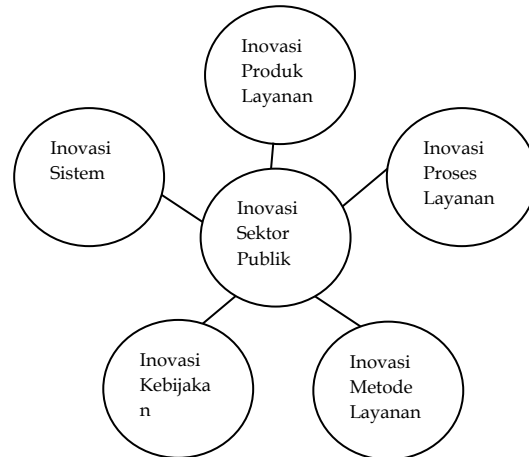
Konsep Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Inovasi merupakan suatu hal yang memperkenalkan ide baru, barang baru, sistem baru, pendekatan baru atau bahkan cara-cara pelayanan yang terbaru sehingga memberikan manfaat lebih bagi pemakainya. Secara khusus inovasi pada sektor publik dapat di definisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

perubahan langkah yang cukup besar, sehingga dalam proses implementasi akan berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi sektor publik.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible*, karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (user)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Proses kelahiran suatu inovasi dapat di dorong oleh berbagai situasi, umum inovasi dalam layanan publik dapat tercipta dalam bentuk inisiatif seperti: 1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antar pemerintah dan pemerintah (G2G), pemerintah dengan sektor swasta (G2B), Pemerintah dengan masyarakat (G2C) atau bahkan antar CBO-NGO dengan pemerintah; 2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik; 3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum atau keamanan masyarakat); dan 4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat. (Mirnasari, 2013)

Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam interaksi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam melakukan interaksi antar aktor-aktor dalam pada kerangka tata kelola pemerintahan (*changes in governance*). Tipologi inovasi sektor publik dapat kita lihat berdasarkan gambar 1 berikut ini.



Gambar B.1.
Tipologi Inovasi Sektor Publik
Sumber: Khairul Muluk, 2008: 45

Inovasi pada sektor publik merupakan satu jalan untuk mengatasi kebuntuan organisasi publik. Karakteristik dari sistem sektor publik dikenal rigid, kaku dan cenderung status quo, sehingga perlu dicairkan melalui penuluran budaya inovasi. Berdasarkan pendapat Mirnasari (2013) sebagai sebuah organisasi, sektor publik dapat mengadopsi inovasi melalui tahapan berikut: 1. Inisiasi atau perintisan. Tahapan ini terdiri atas fase *gende setting* dan *matching*, dimana inisiasi merupakan tahapan awal di dalam pengenalan situasi dan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi. Tahapan *agenda setting* dilakukan sebagai proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Tahapan ini seringkali membutuhkan waktu yang sangat lama, dimana pada tahapan ini pula, biasanya teridentifikasi masalah *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan yang muncul inilah, yang akan memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi.

Selanjutnya adalah fase *matching*, yang merupakan tahapan telah teridentifikasinya masalah dan perlu dilakukan penyesuaian dengan inovasi yang hendak diaopsi. Tahapan ini memastikan kelayakan dari inovasi untuk diaplikasikan ke dalam kinerja organisasi tersebut. 2. Implementasi atau pelaksanaan. Pada tahapan inisiasi di atas, telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

permasalahan organisasi, maka pada tahap implementasi terdapat fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi. Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang di adopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi telah melewati proses *re-invention*, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi telah meredefinisikan masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan pola pendekatan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

3. Penerapan Aplikasi *E-Government* sebagai Wujud Inovasi di dalam Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negaranya atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Penilaian secara obyektif terhadap pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik, menunjukkan masih belum efektif, efisien, ekonomis dan bahkan tidak melihat aspek keadilan sosial, sehingga berdampak secara dimensional terhadap birokrasi, dengan munculnya praktek-praktek salah (penyakit birokrasi).

Perubahan dari dampak globalisasi, yang mengakibatkan percepatan perubahan secara dinamis, mengantarkan pesan kepada setiap organisasi modern untuk tanggap terhadap kemajuan teknologi serta arus informasi yang cepat dapat ditangkap oleh masyarakat luas. Karena perubahan ini merupakan solusi terbaik bagi organisasi terlebih pada organisasi sektor publik dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi yang terintegrasi secara *online*. hal ini perlu tersu untuk dikembangkan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan melalui aksesibilitas ketersediaan data dan informasi pada instansi yang dapat di analisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

E-Government merupakan produk

aplikasi berbasis internet yang direalisasikan berdasarkan kebutuhan di era internetisasi saat ini. *e-Government* dikelola oleh pemerintah untuk pelayanan *online* yang menghubungkan sebuah relasi antar pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah dengan pelaku bisnis (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat sipil (G2C). Berikut berupa ilustrasi atau gambaran mengenai pola dan acuan standarisasi pelayanan publik berbasis web pada pemerintah daerah (Zulhakim, 2012: 42):

Implementasi *e-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs web pemerintahan, dimana situs web tersebut merupakan strategi di dalam melaksanakan pengembangan konsep *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Tujuan dari implementasi *e-Government* secara umum adalah sebagai: 1. Membuat lingkungan bisnis yang lebih baik; 2. Menciptakan konsumen *online* yang lebih efektif dan efisien di dalam melayani maupun menerima layanan; 3. Memperkuat untuk menjadi *good governance* dan memperluas partisipasi publik; 4. Meningkatkan produktivitas pemerintahan; 5. Meningkatkan kualitas hidup dan kepentingan umum. (Zulhakim, 2012: 60).

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Upaya menjadikan birokrasi yang baik dengan mengedepankan nilai yang efektif dan efisien, dapat dijawab dengan konsep *e-Government* yang merupakan bagian dari inovasi di dalam merubah *mindset* birokrasi yang selama ini kaku dan berbelit. *E-Government* dengan konsep yang nyata dan membuat alur birokrasi menjadi mudah merupakan inovasi yang sangat diperlukan dalam pengembangan pelayanan publik.

Pendekatan *e-Government* tidak dapat dikembangkan secara *bottom-up*, kenyataan ini jika dilakukan secara *bottom-up*, maka semakin ke atas akan semakin sulit untuk

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

mengintegrasikan hasil-hasilnya. Kondisi inilah diperlukannya komitmen pimpinan (*political will*) untuk menentukan arah kebijakan penerapan *e-Government*, solusi yang tepat adalah mencari pola kepemimpinan yang tepat untuk penerapan konsep *e-Government*, agar dapat terealisasi secara *sustainable*.

Pengertian *political will* yang disebutkan di atas, memberikan konsep utama yang dikembangkan oleh Indrajit (2007) dalam kerangka perencanaan dan pengembangan *e-Government*. Tanpa adanya *political will* pimpinan, maka mustahil *e-Government* dapat berhasil dilaksanakan secara menasional, sehingga *political will* yang dimaksud adalah adanya: 1. Dukungan kepemimpinan politik memiliki komitmen berkelanjutan; 2. Ketersediaan alokasi dana yang telah dianggarkan dan siap untuk dicairkan; 3. Kesepakatan untuk melakukan koordinasi lintas sektoral; 4. Niat untuk memulai menyusun regulasi, yang berkaitan di dalam mendukung inisiatif penerapan *e-Government*; 5. Kesiapan sumber daya aparatur, untuk belajar dan merubah cara kerja sesuai dengan transformasi yang diinginkan; dan 6. Usaha untuk melakukan perbaikan sistem, sehingga *e-Government* dapat berlangsung secara terus menerus dan konsisten.

Baiknya penerapan *e-Government* di daerah perlu mendapatkan perhatian yang besar bagi pemerintah pusat untuk menyelaraskan dan menerapkannya secara menasional, sehingga *e-Government* tidak hanya dipahami oleh segelintir kelompok yang ingin perubahan, tapi perubahan itu harus dirumuskan menjadi agenda besar Negara ini dalam menghadapi tantangan global saat ini. Berdasarkan pendapat di atas pula, bahwa *e-Government* tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan secara *bottom-up*, melainkan harus dikuatkan dari atas, mengingat investasi di dalam penerapan *e-Government* akan membebani biaya yang sangat besar dan memerlukan tahapan yang panjang untuk dilaksanakan, maka kunci keberhasilannya ada pada pimpinan yang visioner untuk berkomitmen melakukan perubahan melalui penerapan *e-Government* sebagai basis dalam penerapan pelayanan

publik yang dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas. Ada permasalahan kompleks yang dihadapi dalam penerapan penerapan *e-government system* untuk perbaikan tata kelola pemerintahan. Masalah utamanya adalah resistensi dan kebimbangan saat menyikapi adanya inovasi baru untuk mendobrak kebiasaan lama. Kumorotomo (2008) merangkum dalam tiga aspek besar permasalahan dalam penerapan *e-government system*, yaitu salah satunya adalah aspek budaya yang menjadi suatu permasalahan nyata, hal ini dilihat dari Resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah terhadap *e-government system*. Hal tersebut menjadi penghambat untuk berinovasi.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan uraian di atas, maka kita sepakati bahwa tujuan yang ingin dicapai dalam menerapkan *e-Government* sebagai basis inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, untuk menciptakan hubungan antar unsur di sebuah Negara secara *online* bukan *inline*. *E-Government* dalam tulisan ini memberikan isyarat bagi organisasi sektor publik yang memiliki prioritas terhadap kepentingan publik, untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi birokrasi dalam menciptakan pelayanan yang sederhana dan sangat bernilai efisien dan efektif. Kondisi tersebut tidak terlepas untuk mewujudkan kerangka kerja *good governance* dalam melakukan reformasi pelayanannya, dengan melakukan perubahan prosedur pelayanannya serta perubahan misi dan budaya birokrasi, dari budaya mengendalikan perilaku ke budaya mempermudah warga memperoleh pelayanan.

REFERENSI

- A. Zericka. M. Dhenda. 2013. *Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara*. E-Journal Ilmu Komunikasi, 1 (1): 345-

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

361. Fisip-unmul.org.
- Graham, S and Aurigi, A. 1997. *Virtual Cities, Social Polarisation, and the Crisis in Urban Public Space*. *Journal of Urban Technology*, 4. 1. 19-52. Melalui <http://en.wikipedia.org/> diakses 12 Desember 2015.
- Indrajit, R. E. 2007. *Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Khairul, Muluk. M. 2003. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Bayumedi a Publishing.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet*. Makalah Kuliah. Tapak maya :
- <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf>. Diakses pada 23 November 2011.
- Mirnasari. M. Rina. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol 1. No I, Hal 71-84.
- Zulhakim. A. Aziz. 2012. *Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government sebagai Pelayanan Publik*. Buku Ajar Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Untuk Kalangan Sendiri.