

Penerapan Prinsip *E-Government* sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021

Putri Rahmaini

Universitas Muhammadiyah Lampung

Email: rahmaini34@gmail.com

Abstrak:

Penerapan *e-Government* di Era Modern ini merupakan penggunaan teknologi yang semakin canggih. Menggunakan informasi dan komunikasi dapat 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. Artikel jurnal ini bertujuan menjelaskan beberapa contoh kasus penerapan *e-Government* di era modern saat ini yang dengan 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. Hasil penelitian adalah mendapatkan inovasi pelayanan publik dalam penerapan prinsip *e-governemnt* yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut ternyata mampu menciptakan hubungan antar unsur sehingga pelayanan public lebih efektif, efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan.

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

Abstract:

The application of e-Government in this Modern Era is the use of increasingly sophisticated technology. Using information and communication can create more efficient and effective government practices in the process of implementing public services, so that they are more affordable and expand public access to information, so as to create the principles of accountability, transparency and high public participation in government. This journal article aims to explain several examples of cases of e-Government implementation in today's modern era with the development of information and data systems and alignment with existing bureaucratic processes. The method used is in the form of providing recommendations in order to get the desired results. The result of this research is to get public service innovation in the application of the principles of e-government which is implemented by the government which is able to create relationships between elements so that public services are more effective, efficient and faster in service.

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

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) 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. Penerapan *e-Government* dilakukan karena adanya pengembangan sistem informasi dan data serta seiring sejalan nya perkembangan zaman saat ini untuk itu diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada, sehingga dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi maka dapat mendukung proses birokrasi secara optimal. Penerapan *e-Government* ini perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan yaitu: 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. (Zuhakim, 2012).

Sejalan dengan penjelasan diatas, 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 cepat terjangkau dalam memperluas akses publik untuk mendapatkan informasi, sehingga terciptanya asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. penerapan *e-Government* dilakukan sebagai wujud inovasi pelayanan public yang diberikan institusi pemerintahan yang dapat meminimalisir kerja birokrasi, sehingga nantinya tujuannya adalah untuk meningkatkan level kepuasan masyarakat dan memperbaiki kinerja pemerintah secara efisien, efektif.

Dengan demikian implementasi *e-Government* disetiap institusi pemerintahan dari pusat hingga daerah akan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dengan 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, sehingga dapat memperbaiki produktifitas

dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Demi tercapainya inovasi public saat ini melalui penerapan *e-government* dapat mendorong adanya suatu kesejahteraan bagi masyarakat.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan deskriptif analisis yang memberikan gambaran tentang penerapan *e-government* untuk mendukung reformasi birokrasi pada Pemerintahan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer yaitu berupa wawancara mendalam dan observasi lapangan serta sumber data sekunder catatan-catatan yang diperoleh di lapangan. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik reduksi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Konsep inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang memperkenalkan ide- baru, barang baru, sistem baru, pendekatan baru atau bahkan cara-cara pelayanan yang terbaru sehingga dapat memberikan manfaat lebih bagi pemakainya. Secara khusus inovasi pada sektor publik dapat di definisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya 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 servis provider dan servis receiver atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. 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 pada kerangka tata kelola pemerintahan (*changes in governance*)

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 dan efisien, sehingga berdampak secara dimensional 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. Hal ini perlu terus untuk dikembangkan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan melalui aksesibilitas ketersediaan data dan informasi pada instansi pemerintahan yang dapat di analisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman. *E-Government* merupakan produk aplikasi berbasis internet yang direalisasikan untuk mempermudah semua urusan dalam pelayanan yang berdasarkan kebutuhan di era internetisasi saat ini. *E-Government* dikelola oleh pemerintah untuk dapat menjalankan pelayanan online yang menghubungkan sebuah relasi antar pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah dengan pelaku bisnis (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat sipil (G2C).

Implementasi *e-Government* dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah untuk pembuatan situs web pemerintahan, dimana situs web tersebut merupakan strategi 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. Penerapan *e-Government* di daerah perlu mendapatkan perhatian yang besar bagi pemerintah pusat untuk menyelaraskan dan menerapkannya secara nasional, 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 di Era Modern saat ini. 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 agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus segala sesuatunya.

Wujud inovasi Pelayanan public dalam prinsip *e-government* dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas dan mampu bersaing di era digital masa kini, maka peran pemerintah diperlukan sehingga pelayanan publik akan berjalan secara efektif dan efisien. Adapun permasalahan kompleks yang dihadapi dalam penerapan penerapan *e-government system* yaitu dengan adanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Masalah utamanya adalah resistensi dan

kebimbangan saat menyikapi adanya inovasi baru untuk mendobrak kebiasaan lama 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 *egovernment system*. Hal tersebut menjadi penghambat untuk berinovasi dalam penerapan *e-government*.

Simpulan

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. *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* bagaimana dapat menciptakan akuntabilitas dan transparansi dalam melakukan reformasi pelayanannya, dengan melakukan perubahan prosedur pelayanannya serta perubahan misi dan budaya birokrasi, sehingga dapat mempermudah warga/masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan baik.

Referensi

Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77

Zericka. M. Dhenda. 2013. Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara. *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 1 (1): 345-361. Fisip-unmul.org

Zulhakim. A. Aziz. 2012. Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government sebagai Pelayanan Publik. Buku Ajar Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
