

**PENERAPAN E - GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK****Oleh : Siti Nur Azizah Slamet**Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Malang
Email: siti.nurazizah057@gmail.com**ABSTRACT**

Implementation of e-government in public services to answer various questions and demands of public needs that expect the process of processing data fast and getting the right information. Regarding the implementation of e-government the government is obliged to prepare human resources, budget, regulations, facilities and infrastructure must be provided for the implementation of e-government. In this paper using the literature study approach method, which is a search for data looking at various references in the field of public administration, this can aim to obtain theories and concepts that are relevant to a predetermined theme.

The results of the writing show that the government has made several ways to make it easier for the community when they want to use public services, namely the government has created a website at the center and a website in the village.

Keywords: *e-government, Public Service*

ABSTRAK

Implementasi *e-government* dalam pelayanan publik untuk menjawab berbagai pertanyaan dan tuntutan kebutuhan publik yang mengharapkan proses dalam pengolahan data yang cepat dan mendapatkan informasi yang tepat. Mengenai penerapan *e-government* pemerintah wajib untuk mempersiapkan sumber daya manusia, anggaran dana, regulasi, sarana dan prasarana harus disediakan untuk implementasi *e-government*. Dalam penulisan ini menggunakan metode pendekatan studi literatur, yang merupakan pencarian data mencari diberbagai referensi dalam bidang administrasi publik, hal ini dapat bertujuan untuk mendapatkan teori dan konsep yang relevan terhadap tema yang telah ditentukan.

Hasil penulisan menunjukkan bahwa pemerintah telah membuat beberapa cara agar dapat memudahkan masyarakat saat ingin menggunakan layanan publik, yaitu pemerintah telah membuat website di pusat maupun website di desa.

Kata Kunci: *e-government, Pelayanan Publik*

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini, teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dengan organisasi baik didalam pelayanan publik maupun di organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis. Di era zaman sekarang, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan sebuah solusi untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik yang berbasis pada *good governance*. Dalam hal ini *e-government* menjadi salah satu teknologi informasi yang harus diterapkan di dalam penyelenggaraan pemerintahan ataupun diterapkan didalam pelayanan publik, hal ini agar para masyarakat dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah. Selain itu, tujuan implementasi *e-government* dalam pelayanan publik untuk menjawab berbagai pertanyaan dan tuntutan kebutuhan publik yang mengharuskan proses dalam pengolahan data yang cepat dan mendapatkan informasi yang tepat.

Pengertian menurut Hartono (2010) mengenai *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information, Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Membahas mengenai pelayanan publik di Indonesia tentu saja tidak luput dari permasalahan, ada beberapa permasalahan yang terjadi didalam pelayanan publik yang mengakibatkan masyarakat menganggap bahwa proses pelayanan publik terkesan lama dan

tidak efisien dalam melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana didalam pelayanan publik belum cukup memadai, dan mengenai informasi atau biaya pelayanan yang mahal dalam hal ini transparansi pelayanan publik belum maksimal. Aparat pelayanan publik harus menyadari sikap mereka, bahwa posisi aparat yaitu memberikan pelayanan yang praktis serta maksimal kepada masyarakat. Masyarakat bisa memberikan aspirasi terhadap pelayanan publik sehingga aspirasi masyarakat bisa menjadi pembenahan yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik.

E-government merupakan solusi bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan yang intensif ke masyarakat. Mengenai penerapan *e-government* pemerintah wajib untuk mempersiapkan sumber daya manusia, anggaran dana, regulasi, sarana dan prasarana harus di sediakan untuk implementasi *e-government*. Dengan menerapkan *e-government* membutuhkan dukungan dan persamaan dalam persepsi oleh setiap instansi di lingkungan pemerintah. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia dalam bidang komputerisasi harus di tingkatkan agar penerapan *e-government* dipelayanan publik bisa memberikan pelayanan yang efisien ke masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah pendekatan studi literatur. Untuk memperoleh data, penulis melakukan upaya penelusuran terhadap berbagai sumber referensi di bidang adminitrasi publik mengenai konsep penerapan *e-government* dan pelayanan publik. Tujuan melakukan metode ini untuk meperoleh mengenai konsep dan teori yang relevan terhadap tema yang telah

ditentukan. Oleh karena itu, data yang diperoleh oleh penulis yaitu data sekunder yang kemudian dapat dideskripsikan dalam bentuk naratif.

III. PEMBAHASAN

A. Penerapan *e-Government* dalam Lingkup Pemerintahan

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini tentu saja sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang ada di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi yang menggunakan internet di lingkungan pemerintah maupun di lingkungan masyarakat, maka dari itu pemerintah harus menyikapi perkembangan yang terjadi di era zaman sekarang dengan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan kualitas pelayanan publik.

Dalam hal ini penerapan *e-government* di tingkat pusat telah membentuk Departemen Komunikasi dan Informasi (Depkominfo) yang mempunyai tugas melaksanakan sarana infrastruktur komunikasi dan informasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat untuk dapat segera di akses secara cepat oleh instansi atau intitusi pemerintah yang ada di Indonesia. Depkominfo juga bertanggung jawab atas pelaksanaan informasi dan komunikasi yang ada di Indonesia dengan memiliki ketentuan hukum yang berlaku, selain itu Depkominfo juga mengelola situs resmi Negara Indonesia. Dalam penerapan *e-government*, pemerintah telah mengatur dan mengeluarkan kebijakan mengenai Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang dituangkan melalui INPRES No. 3 tahun 2003.

Sedangkan masing – masing pemerintah daerah yang ada di Indonesia telah mengembangkan situs

resmi di daerahnya. Situs ini merupakan situs yang berisi dengan informasi mengenai daerah, dimulai dari sejarah profil pemerintahan sampai program dan kegiatan yang ada di daerah tersebut. Pemerintah daerah selalu memberikan inovasi dalam perkembangan teknologi. Selain itu pemerintah daerah meningkatkan teknologi dalam pelayanan publik yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan yang telah disediakan oleh pemerintah. Dalam hal ini, masyarakat juga mendukung atas perkembangan yang terjadi didalam lingkup pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

B. Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik

Abidin (2002) sepakat bahwa *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Dalam penerapan kebijakan *e-government* memiliki beberapa aspek penting dalam peningkatan mutu pelayanan publik, yaitu:

1. Kebijakan

Dalam pengembangan *e-government* diperlukan aspek yang penting dalam pengembangan *e-government* yaitu kebijakan yang telah di disepakati dan disetujui oleh pejabat publik agar penyelenggaraan mudah untuk dipahami dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam pengembangan *e-government*, kebijakan diatur dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 yang menyatakan bahwa “untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan

dan strategi pengembangan *e-government*.

2. Kapasitas

Dalam pelaksanaan kebijakan *e-government* tentu saja tidak bisa lepas dengan kapasitas yang merupakan sumber daya manusia, sumber daya sarana dan prasarana, sumber daya anggaran yang akan mendukung proses kelancaran dalam penerapan kebijakan *e-government*. Mengenai sumber daya manusia menjadi peran yang penting dalam menjalankan konsep *e-government* dalam pelayanan publik yaitu pegawai. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan masyarakat dan bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan. Mengenai sumber daya keuangan menjadi faktor pendukung untuk penambahan dan perawatan alat-alat teknologi, maka dari itu anggaran yang diperlukan cukup besar untuk tahap persiapan sampai ke tahap pelaksanaan. Selanjutnya, mengenai sumber daya peralatan, yang dimana merupakan faktor pendukung. Apabila tidak adanya peralatan yang dapat mendukung kebijakan *e-government* didalam suatu organisasi maka kebijakan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu perlunya memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai serta jaringan internet yang stabil agar terlaksananya suatu kebijakan tersebut.

3. Nilai

Dalam pelaksanaan kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik tentu saja memiliki nilai dan manfaat yang berguna bagi pegawai maupun masyarakat. Salah satunya dengan pelayanan yang diberikan secara online membuat pengelolaan informasi menjadi lebih jelas dalam hal ini juga bisa meningkatkan

kualitas didalam pelayanan publik. Jadi, masyarakat cukup untuk membuka situs resmi dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Penggunaan website di era teknologi juga harus ditingkatkan, dalam hal ini penggunaan website menjadi salah satu peningkatan yang ada didalam pelayanan publik tersebut. Adanya website bisa membuat masyarakat menjadi lebih paham mengenai teknologi dan dapat mempermudah urusan masyarakat. Fungsi website yang telah dibuat oleh pemerintah yaitu, masyarakat bisa mendapatkan berbagai macam informasi layanan dari website tersebut. Dalam hal ini masyarakat bisa mengetahui informasi seperti pemberian bantuan kepada masyarakat atau informasi yang lain.

C. Faktor yang Menghambat Penerapan E-Government di Dalam Pelayanan Publik

Dengan terlaksananya penerapan *e-government* didalam pelayanan publik, tentu saja memiliki berbagai macam faktor penghambat yang dapat mempengaruhi penerapan *e-government* didalam pelayanan publik. Ada beberapa faktor penghambat penerapan *e-government* didalam pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi kebijakan dan pengetahuan dari masyarakat
Kurangnya sosialisasi ke masyarakat mengenai kebijakan yang sudah diterapkan bisa berdampak terhadap pengetahuan masyarakat. Sebagian masyarakat masih banyak yang belum paham dengan adanya pelayanan publik berbasis online dan adanya website, selain itu masyarakat lanjut usia juga belum paham untuk menggunakan teknologi sehingga pemerintah harus turun ke lapangan

dan memberikan sosialisasi serta tata cara untuk bisa mengakses website tersebut.

2. Terbatasnya sumber daya

Terbatasnya sumber daya manusia menjadi faktor penghambat, dalam hal ini dibutuhkan keahlian sumber daya manusia yang paham mengenai teknologi agar penerpakan kebijakan ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan. Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana juga bisa menjadi faktor penghambat apabila sarana dan prasana di dalam organisasi tersebut tidak memadai dan jaringan internet yang tidak stabil, selain itu masalah keterbatasan anggaran juga menjadi hambatan didalam organisasi tersebut.

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa pengaruh yang besar terhadap pelayanan publik. Adanya perkembangan tersebut memberikan sebuah solusi untuk meningkatkan kinerja di pelayanan publik. Dalam hal ini *e-government* menjadi salah satu teknologi informasi yang ikut berkontribusi didalam pelayanan publik untuk membantu para administrator untuk dapat melayani masyarakat secara efektif dan efisien.
2. Dalam pelaksanaan kebijakan *e-government*, pemerintah membuat beberapa cara agar dapat memudahkan masyarakat saat ingin menggunakan layanan publik, yaitu pemerintah telah membuat website di pusat maupun website di desa, hal ini merupakan sebuah perkembangan yang membuat masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama saat menggunakan pelayanan publik.

3. Mempersiapkan sebuah layanan yang efektif membutuhkan beberapa aspek pendukung agar layanan tersebut dapat bisa bekerja dengan efektif, aspek tersebut merupakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan mengenai anggaran. Dalam hal ini pemerintah harus mempersiapkan segala aspek tersebut, agar pelayanan publik ke masyarakat bisa berjalan dengan semestinya.

B. Saran

1. Ada beberapa faktor yang menghambat penerapan *e-government* di dalam pelayanan publik, yaitu kurangnya sosialisasi kebijakan dan pengetahuan dari masyarakat dan terbatasnya sumber daya, dalam hal ini agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang tidak paham mengenai pendaftaran secara online, seperti membuat video tutorial cara menggunakan aplikasi tersebut ataupun turun langsung untuk menemui masyarakat, agar masyarakat tidak merasakan bahwa sistem online ini tidak berbelit-belit bahkan mempermudah dalam pelayanan publik.
2. Mengenai minimnya sumber daya manusia yang paham mengenai bidang teknologi, pemerintah dapat memberikan kepada mereka yaitu pelajaran (kursus) di bidang teknologi dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4),

1589-1602.

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.

Irawan, B. (2017). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(3), 200-209.

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.

Mustanir, A. (2020). Implementasi E Government Pemerintahan Desa Dalam Administrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Web Site Desa Kanie Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang).

Sufianti, E. (2007). Aplikasi e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4), 03.

Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh).

*Jurnal Ilmiah Mahasiswa
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu
Politik*, 7(1).