



Artikel

## Urgensi Penerapan *E – Government* Dalam Pelayanan Publik

Heriyanto<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi DIV Administrasi Negara, Politeknik Negeri Pontianak ; email : [Heriyanto.radien@gmail.com](mailto:Heriyanto.radien@gmail.com)  
\* Korespondensi : [Heriyanto.radien@gmail.com](mailto:Heriyanto.radien@gmail.com)

**Abstrak:** Tuntutan perkembangan teknologi yang terus berubah dengan cepat , kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berkualitas dan pelayanan publik tatap muka ) karena adanya pandemi covid 19 sangat sulit untuk diterapkan sehingga penerapan dan pengembangan E-Government harus dilakukan di Indonesia dan pemerintah harus dilakukan akselerasi digital untuk mengoptimalkan layanan publik.Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah metode yang bersifat kualitatif . Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan dan pemanfaatan e-government dalam pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat , Penerapan E Government di Indonesia sudah berjalan baik namun perlu peningkatan pada aspek Infrastruktur telekomunikasi , tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia

**Keywords:** Implementation, e-government, public service

**Abstract:** The demands of technological advancements that continue to change rapidly affect the needs of the community in terms of quality public services. Conventional public services or (face-to-face interaction) during the Covid-19 pandemic are significantly challenging to implement, so the implementation and development of E-Government must be carried out in Indonesia. Therefore, the government is expected to be able to carry out digital acceleration to optimize public services. The method used in this study is a qualitative method. The research findings indicate that the implementation and utilization of E-government in public services is a form of government responsibility in providing the best service for the community. In practice, the implementation of E-Government in Indonesia has been conducted in accordance with people's expectation, but it needs improvement in the aspects of telecommunication infrastructure, governance, services, and human resources.

**Keywords:** Implementation, e-government, public service

### 1. Pendahuluan

Sejak diberlakukannya otonomi daerah yang merupakan amanat reformasi di tahun 1998, pelayanan publik dalam setiap aspek kehidupan bernegara diharapkan menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan memberikan kemanfaatan dan kemudahan bagi masyarakat dalam segala aktivitasnya sehingga sesuai dengan tujuan bernegara yang tercantum pada Alinea ke-IV (empat) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu: “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (social justice)”.

Publik dalam pengertian bahasa Indonesia adalah *praja* yang berasal dari bahasa sansekerta. *Praja* mempunyai arti rakyat, jadi pelayan kepada rakyat atau publik. Itu sama dengan *pamong praja* (pelayan rakyat) (Hayat, 2018). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

## **Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik**

---

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 (Pasal 1 Ayat (1), 2009). Pemenuhan itu harus dilakukan dan diberikan kepada masyarakat yang menjadi dasar dan kebutuhannya. Masyarakat banyak yang tidak paham tentang apa itu pelayanan publik, bahkan hak dan kewajibannya mendapatkan pelayanan pun kadangkala juga tidak disadari dengan baik, sehingga tidak mengetahui tentang proses pelayanan yang diberikan. Padahal sesungguhnya, masyarakat menjadi kontrol penuh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatur negara. Pelayanan publik menjadi hak dasar masyarakat untuk dipenuhi dengan segala konsekuensi yang melekat dalam dirinya, termasuk persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dan ketentuannya (Hayat, 2018).

Holle menjelaskan bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah: (1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik; (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; dan (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Holle, 2011). Anwaruddin, (2004) mengemukakan karakteristik pelayanan publik sebagai berikut: (1) Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaranya; (2) Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin di layani; (3) Memiliki tujuan sosial; (4) Dituntut untuk akuntabel kepada publik; (5) Memiliki konfigurasi indicator kinerja yang perlu kelugasan; dan (6) Seringkali menjadi sasaran isu politik.

Reformasi administrasi publik saat ini diarahkan kepada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi dari manajemen pemerintahan yang didasari pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan, efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga memiliki makna kredibilitas dan akuntabilitas di dalam pemecahan berbagai permasalahan pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam upaya mewujudkan peningkatan kesejahteraan secara berkeadilan dalam meningkatkan daya saing guna memantapkan diri menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah.

Seiring berjalananya waktu, perkembangan pesat telah terjadi pada bidang teknologi informasi khususnya dengan kehadiran internet, telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Oleh karena itu penerapan E Goverment merupakan langkah kongkret yang harus dilakukan. Penerapan E-Governmnt diharapkan dapat membawa manfaat dalam: memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya, mempererat interaksi kalangan bisnis dengan pemerintah dalam industri terkait, memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan dalam pelayanan publik. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat tersebut, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini. Sistem informasi dan teknologi informasi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai key operational, high potential, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan survey dari United Nations (UN) e-Government Survey Indonesia berada pada peringkat 88 atas pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis pada bulan Juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016 namun pemerintah harus melakukan penguatan infrastruktur telekomunikasi karena berdasarkan hasil penilaian mendapatkan poin rendah dan Selain itu pemerintah perlu melakukan penguatan pada aspek tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia yang nilainya masih hanya sedikit di atas rata-rata oleh karena itu menjadi

## Urgensi Penerapan *E – Government* Dalam Pelayanan Publik

tugas rumah yang harus ditindaklanjuti oleh pemerintah pusat untuk dapat memberikan stimulus kepada pemerintah daerah untuk memanfaatkan dan mengembangkan *E-Government* secara optimal



1.

Sumber : UN E-Government Survey 2020 (Publication, 2020)

Ditambah lagi sejak adanya pandemi covid 19 sejak awal maret 2020 di Indonesia dimana pemerintah telah memberlakukan kebijakan pembatasan aktifitas masyarakat diluar rumah dan penerapan protokol kesehatan dalam prosedur pelayanan publik . Dengan kondisi seperti ini maka tentunya pelayanan publik konvensional ( pelayanan tatap muka ) seperti saat sebelum pandemi sangat sulit untuk diterapkan, sehingga kebutuhan akan pemanfaatan teknologi sangat mendesak oleh karena itu penerapan dan pengembangan *E-Government* harus dilakukan di Indonesia dan tantangan-tantangan sosial yang muncul pasca merebaknya pandemic COVID-19 memaksa lembaga-lembaga publik atau institusi pemerintah untuk melakukan akselerasi digital untuk mengoptimalkan layanan publik (Doramia Lumbanraja, 2020) . hal ini menarik peneliti untuk mengkaji secara mendalam berkaitan dengan urgensi dari penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik.

### 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah metode yang bersifat kualitatif (Sugiyono, 2010). Metode kualitatif yaitu jenis metode penelitian yang dapat menjelaskan sesuatu pembahasan yang berdasarkan kepada data dan angka yang dipakai untuk penelitian. Disebut juga penelitian kepustakaan (library research) atau pengumpulan data dari penelusuran data serta informasi melalui dokumen-dokumen yang tersedia maupun dokumen elektronik yang relevan terhadap pembahasan dalam penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Urgensi Penerapan *E-Government*

Istilah *e-government* berasal dari bahasa asing yang merupakan singkatan dari *electronic government* atau pemerintah elektronik. Beberapa definisi mengenai *e-government* menurut World Bank Group adalah: “*e-government refers to the use by government agencies of information, technologies (such as wide area networks, internet,*

## Urgensi Penerapan *E – Government* Dalam Pelayanan Publik

---

*and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government”/e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti wide area networks, internet, dan computer mobile yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, dan aparatur pemerintah. Sedangkan menurut Clay G. Wescott, e-government sebagai penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Sari & Winarno, 2012). E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, dengan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dalam penyampaian layanan (Forman, 2005). E-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan *Information, Communication and Technology* (ICT) 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. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizens* (G2C) (Hartono & Mulyanto, 2010).*

Untuk mengembangkan e-government, ada 4 (empat) fase yang diusulkan oleh World Bank yaitu: kehadiran (*Presence*), interaksi (*Interaction*), transaksi (*Transaction*) dan transformasi (*Transformation*) (Panzardi dkk., 2002). Model yang sama juga dikemukakan oleh Gartner Research yang mengajukan model *The Value Chain of E-Service*, yang secara khusus dikembangkan dalam konteks e-governance. Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs web e-government di Indonesia, meliputi: (1) Kehadiran yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah; (2) Interaksi yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah; (3) Transaksi yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah; dan (4) Transformasi yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Gupta & Jana, 2003).

Menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Adapun elemen tersebut adalah sebagai berikut (Indrajit, 2002): Pertama: *Support*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan mulus. Hal ini dikarenakan budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut: (1) Disepakatinya kerangka e-government sebagai salah satu kunci sukses negara atau pemerintah daerah dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlukan; (2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral); (3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government (seperti adanya regulasi yang jelas); (4) Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik. Kedua: *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-government terkait dengan menjadi kenyataan. Ada 3 (tiga) hal

## Urgensi Penerapan *E – Government* Dalam Pelayanan Publik

---

minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini yaitu: (1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial; (2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep dari *e-government*; (3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Ketiga, *value*. Elemen pertama dan kedua merupakan 2 (dua) buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan dari pemerintah itu sendiri, melainkan dari unsur masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep dari *e-government*. Perpaduan dari ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan (Nugraha, 2018).

Berdasarkan karakteristik dari teknologi informasi yang digunakan dalam *e-government*, beberapa manfaatnya yaitu sebagai berikut: (a) Terciptanya pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu (*real time*); (b) Berkurangnya praktik-praktik korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematik dirancang untuk melakukannya; (c) Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintahan yang lebih baik, baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government-citizens*), pemerintah dengan dunia usaha (*government-business*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government-government*); (d) Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghindari pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses; (e) Tercipta efisiensi dalam skala ruang dan waktu; (f) Struktur dan organisasi informasi yang tersistematasi; dan (g) Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali (*span of control*) maupun sumber daya organisasinya sendiri (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Selain manfaat di atas, terdapat 3 (tiga) dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *e-government*, yaitu: (1) Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat dari *e-government* diantaranya mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan; (2) Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *e-government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan; dan (3) Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *e-government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada (Irawan, 2018).

Pentingnya pengembangan *e-government*, dapat memberikan manfaat bagi pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai berikut: (a) Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan dalam 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara

## Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik

---

sengaja datang ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet; (b) Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil. Adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan ini diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan dari semua pihak terhadap pemerintah; (c) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Contohnya data tentang sekolah dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua sebagai referensi untuk memilih sekolah untuk anaknya. Contoh lainnya adalah profil suatu daerah yang ditampilkan secara *online* dengan berbagai keunggulannya dan kebutuhannya dapat memberikan peluang bisnis bagi masyarakat daerah lain tanpa harus mendatangi daerah yang bersangkutan; (d) Pelaksanaan pemerintah lebih efisien. Misalnya sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten kepada seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara *online*. Instruksi-instruksi bupati dapat lebih cepat dan lebih murah ketika disampaikan melalui internet ketimbang harus mengumpulkan seluruh aparat pemerintah kabupaten (terutama camat dan kepala desa); dan (e) Bagi pemerintah, pembuatan surat-surat dan dokumen penting akan lebih mudah dan cepat. Pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data/informasi seseorang dapat lebih mudah dilaksanakan (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Maka dari itu, *e-government* dibutuhkan guna menambah ketepatan, kejelasan, tanggung jawab dan transparansi dalam pengelolaan pemerintahan dengan tujuan menambah kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik khususnya dari aparat birokrasi.

### Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Cahyadi, 2016). Hayat memberikan penguatan tentang pengertian dari pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tidak hanya melayani dalam makna harfiyahnya, tetapi pelayanan secara menyeluruh terhadap aspek yang dilayani. Bukan hanya menyelesaikan persoalan apa yang sedang dilayani, tetapi seluruh komponen dan aspek pelayanan memberikan implikasi terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu: sikap, pikiran, hati, perilaku, tutur kata maupun jiwa merupakan eksistensi dari pemenuhan terhadap pelayanan terhadap masyarakat (Hayat, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang meliputi: penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah. Dalam Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa: penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan pada Ayat 6 dijelaskan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018).

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang meliputi: penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik,

## Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik

---

badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah. Dalam Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa: penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan pada Ayat 6 dijelaskan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018).

Dalam hal ini, setidaknya ada 5 (lima) hal yang sekaligus menjadi tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh administrasi negara atau birokrasi publik dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat antara lain: (1) Derasnya tuntutan agar pemerintah menumbuhkan adanya *good governance* yaitu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan professional; (2) Semakin tajamnya kritik masyarakat atas semakin rendahnya kualitas pelayanan publik; (3) Semua aparatur pemerintahan dituntut untuk mempunyai *sense of crisis*, sehingga mereka benar-benar paham bahwa kita sekarang sangat membutuhkan aparat pelayanan yang mampu *to do more with less* artinya dalam situasi yang penuh dengan krisis ini aparat pelayanan harus bekerja lebih keras dan lebih produktif dengan serba kelangkaan sumber-sumber; (4) Aparat pemerintah dituntut agar bekerja lebih professional dengan mengedepankan terpenuhinya *public accountability* yaitu dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber dan sekaligus memperkuat peraturan perundangan yang berlaku (*the body of rules*) sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya; dan (5) Masyarakat sebagai pihak yang harus dipenuhi dan dilindungi kepentingannya (*public interest*), menuntut agar pemerintah memerhatikan sungguh-sungguh aspirasi mereka dan sejauh bisa memenuhinya (Islamy, 1998).

Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas dalam pelayanan prima yang tercermin dari: (Sinambela, 2019) (a) Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti; (b) Akuntabilitas yaitu pelayan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (c) Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (d) Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (e) Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain; dan (f) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini dapat dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik (Rezha, 2013).

Dalam hal penerapan *e-government* pada pelayanan publik, Pemerintah Indonesia telah beberapa kali mengeluarkan peraturan perundang-undangan sebagai landasan hukum

## Urgensi Penerapan *E – Government* Dalam Pelayanan Publik

---

penerapannya melalui: (a) Pasal 28 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; (b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government; (c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan (e) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.

Untuk mendukung keberhasilan dari implementasi e-government, maka pemerintah Indonesia pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain: Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana e-government Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang e-government, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah, kemudian dilengkapi dengan panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 yang meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (e-services), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran e-government, blueprint aplikasi e-government pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres Nomor 20 Tahun 2006 yang salah satu tugasnya adalah mempercepat pelaksanaan e-government.

Masyarakat di kota besar yang sibuk dan kadang-kadang lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dengan kantor pelayanan, maka dengan diimplementasikannya *e-government*, maka masyarakat tetap dapat mengakses informasi dan layanan publik tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu lama hanya untuk menyelesaikan sebuah perizinan seperti saat ini. Penerapan *e-government* sama sekali tidak sama dengan menjadikan kantor-kantor pemerintahan sebagai lingkungan *high-tech* (teknologi tinggi). Melainkan *e-government* bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang menggunakan layanan-layanan tersebut yaitu masyarakat. Dengan adanya layanan *on line system* ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas yang lain sehingga diharapkan produktifitas pun dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional. Secara garis besar, *e-government* mempunyai banyak keuntungan antara lain: (1) Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet; (2) Dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*) sehingga proses akan menjadi lebih efisien dan hemat; (3) Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi sehingga mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain); dan (4) Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara online (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Jenis layanan *e-government* dalam layanan publik dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) jenis yaitu sebagai berikut: (1) Jenis layanan yang bertujuan untuk penyediaan informasi seperti visi dan misi pemerintah, berbagai peraturan perundang-undangan, prosedur pendirian usaha, berbagai data kependudukan, pertanian dan perdagangan. Untuk jenis layanan yang pertama ini, pembangunan aplikasi *e-government* sangat bertumpu pada penciptaan halaman *web* yang menarik dan komunikatif; (2) Jenis layanan yang bersifat komunikasi interaktif dua arah, seperti: konsultasi perpajakan, diskusi tentang rancangan undang-undang dan lain sebagainya. Untuk jenis layanan ini, maka aplikasi *e-government* perlu kelengkapan fasilitas seperti video konferensi, atau aplikasi *chatting* dan *email*; dan (3) Jenis layanan yang bersifat transaksi, seperti: permohonan KTP, IMB, pembayaran wajib pajak, listrik, PBB, air, telepon secara *online*, sistem *e-procurement*. Dengan berbagai jenis layanan tersebut, maka aplikasi *e-government* juga harus

## **Urgensi Penerapan *E – Government* Dalam Pelayanan Publik**

---

dilengkapi dengan sistem informasi *on-line* yang mendukung pencatatan setiap transaksi yang terjadi (Indrajit dkk., 2005). Dengan diterapkannya *e-government* dalam pelayanan publik, berbagai kemudahan dan efisiensi bisa didapat baik bagi birokrasi publik sebagai pelayanan kepentingan publik maupun bagi masyarakat, sehingga akan tercipta sinergi dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaiknya dalam berbagai keperluan masyarakat dalam mengurus administrasinya.

### **4. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tuntutan perkembangan teknologi yang terus berubah dengan cepat dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berkualitas sehingga penerapan dan pengembangan *E-Government* harus dilakukan di Indonesia dan pemerintah harus melakukan akselerasi digital untuk mengoptimalkan layanan publik Diperlukan Penguatan terhadap infrastruktur telekomunikasi , tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan E-Government Perlu ada kerjasama antara pemerintah pusat ,pemerintah daerah dan masyarakat untuk berkomitmen dalam menerapkan pemerintahan digital

## Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik

---

### Referensi

1. Anwaruddin, A. (2004). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(1), 15–35.
2. Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
3. Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231.
4. Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg, 27.
5. Gupta, M. P., & Jana, D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Government information quarterly*, 20(4), 365–387.
6. Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
7. Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9–21.
8. Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.
9. Hayat, H. (2018). Buku Kebijakan Publik. *Universitas Islam Malang Malang, Indonesia*.
10. Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21–30.
11. Indrajit, R. E. (2002). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Offset.
12. Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). Electronic government in action. *Yogyakarta: Andi Yogyakarta*.
13. Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37.
14. Islamy, M. I. (1998). Agenda Kebijakan Administrasi Negara. *Universitas Brawijaya, Malang*.
15. 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.
16. 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.
17. Panzardi, R., Calcopietro, C., & Ivanovic, E. F. (2002). New-economy sector study electronic government and governance: Lessons for Argentina. *New-Economy Sector Study: Electronic Government and Governance-Lessons from Argentina Retrieved*.
18. Pasal 1 Ayat (1). (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
19. Publication, U. N. (2020). 2020 egdi, (UN E-Government Survey 2020), 1–2.
20. Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
21. Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 11(1).
22. Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, Kebijakan dan implementasi.
23. Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*.
24. Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
25. Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 11(1).
26. Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, Kebijakan dan implementasi.
27. Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*.