

## **DINAMIKA PELAKSANAAN *ELECTRONIC GOVERNANCE* PEMERINTAHAN DAERAH DI INDONESIA**

**Aswin<sup>1\*</sup>**), Meti Mediyastuti Sofyan

<sup>1</sup>**Universitas Pasundan, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia**  
*aswin.palls@unpas.ac.id*

<sup>2</sup>**Universitas Muhammadiyah Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia**  
*meti.media@umbandung.ac.id*

### **ABSTRAK**

Perkembangan di bidang Teknologi Informasi terus berubah setiap tahun. Keberadaan internet membuatnya lebih mudah bagi semua orang untuk menemukan sesuatu melalui perangkat elektronik mereka, terutama ponsel atau komputer sebagai media. Pengguna internet di Indonesia dalam laporan terbaru, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202 juta atau 73.7% dari total populasi 274.9 juta pada bulan Januari 2021. Hampir semua populasi Indonesia menggunakan fasilitas internet, ini telah menjadi infrastruktur bagi masyarakat untuk mencapai jaringan internet. Kondisi ini adalah kesempatan bagi media baru dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia. Eksistensi internet dan komputasi mobile dalam kegiatan pelayanan publik yang identik dengan penggunaan kertas sekarang telah menjadiera baru, yaitu kertas tanpa kertas menjadi salah satu efisiensi kegiatan Layanan Publik. Sumber daya yang ada dalam kegiatan e-pemerintah tidak hanya terkait dengan fasilitas dan infrastruktur, tetapi juga sumber daya manusia PNS negara perlu memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sistem e-pemerintah yang telah dirancang dengan cara seperti itu. Kemajuan menerapkan e-pemerintah di Indonesia menghadapi beberapa tantangan dan masih memiliki kekurangan. Tantangan dan kekurangan ini termasuk infrastruktur internet yang adil, sumber daya manusia untuk mengoperasikan fitur dan layanan, dan budaya masyarakat terkait untuk literasi digital. Masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam implementasi e-pemerintah di Indonesia untuk mencapai layanan publik yang sangat baik bagi masyarakat.

**Kata Kunci:** e-Pemerintah, Internet, Pelayanan Publik.

### **ABSTRACT**

*Developments in the realm of information technology continue to change every year. The existence of the internet makes it easier for everyone to find something through their electronic devices, especially cellphones or computers as a medium. Internet users in Indonesia in the latest report, the number of internet users in Indonesia reached 202 million or 73.7% of the total population of 274.9 million in January 2021. Almost all of the Indonesian population uses internet facilities, this has become an infrastructure for the community to reach the internet network. This condition is an opportunity for new media in a public service process carried out by the Indonesian government. The existence of the internet and mobile computing in public service activities which are identical to the use of paper has now become a new era, namely paperless being one of the efficiency of public service activities. Existing resources in e-government activities are not only related to facilities and infrastructure, but also human resources of state civil servants need to have the ability to operate an e-government system that has been designed in such a way. The progress of implementing e-government in Indonesia is faced with several challenges and still has shortcomings. These challenges and shortcomings include an equitable internet network infrastructure, human resources to operate features and services, and community culture related to digital literacy. There is still a need for improvement in the implementation of e-government in Indonesia in order to achieve excellent public services for the community.*

**Keywords:** *E-Government, Internet, Public Service.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan di ranah teknologi informasi setiap tahunnya terus mengalami perubahan. Adanya internet memudahkan semua orang untuk mencari sesuatu melalui alat elektroniknya, khususnya handphone atau komputer sebagai medianya. Dewasa ini *gadget* seolah menjadi jendela dunia, dengan kehadiran internet apapun yang dicari akan muncul dan bisa kita temui di internet. Tidak hanya itu seiring berjalannya waktu, pembayaran, pesan makanan, pesan tiket transportasi bisa melalui *gadget*. Benda ini merubah dunia yang jauh menjadi dekat. Semua pihak terus mengembangkan dan melakukan inovasi-inovasi terbaru di bidang teknologi. Pemerintahan dalam rangka mencapai pelayanan publik yang prima dewasa ini selalu memberikan inovasi selaras dengan perkembangan zaman khususnya di bidang teknologi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rukayat (2017) menjelaskan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik selaras dengan adanya perkembangan zaman menuntut pemerintah sebagai pelayan publik perlu memberikan pelayanan terbaiknya dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada. Penggunaan jaringan internet yang semakin luas penyebarannya di Indonesia, memungkinkan untuk setiap daerah otonomi melaksanakan kegiatan pelayanan publiknya dengan memanfaatkan teknologi.

Menurut data *HootSuite* pengguna internet di Indonesia pada laporan terbarunya jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202 juta atau 73,7% dari total populasi sebesar 274,9 juta jiwa pada Januari 2021. Data tersebut menggambarkan bahwa penduduk Indonesia kebanyakan menggunakan fasilitas internet, hal tersebut menjadi sebuah infrastruktur bagi masyarakat. Kondisi tersebut merupakan sebuah peluang media baru dalam sebuah proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan Indonesia. Bukan hanya itu langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh sebuah pemerintahan sudah dilaksanakan dan dikenal dengan nama *electronic government*. The World Bank Group (2001), menerangkan bahwa *electronic government* atau *e-government* mengacu pada penggunaan oleh lembaga informasi pemerintah teknologi seperti internet, dan komputasi seluler yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang lainnya pemerintah. Keterangan tersebut menjelaskan bahwa ada pemanfaatan dalam kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan internet atau komputasi seluler. Kegiatan tersebut merupakan sebuah adaptasi yang dilakukan seiring perkembangan zaman terhadap internet dan komputasi seluler. Adaptasi yang dilakukan menjadi sebuah produk dalam hubungan serta keterkaitan antara pemerintah dan masyarakatnya melalui pelaksanaan pelayanan publik. Pemberian pelayanan dalam kegiatan pelayanan publik memberikan dampak yang cepat dan akurat apabila menggunakan pendekatan *e-government*. Bahkan dengan adanya internet dan komputasi seluler dalam kegiatan pelayanan publik yang identik dengan penggunaan kertas kini menjadi era baru yaitu *paperless* menjadi salah satu efisiensi dari kegiatan pelayanan publik. Sumber daya yang ada pada kegiatan *e-government* tidak hanya berkaitan dengan sarana dan prasarana, namun juga sumber daya manusia para aparatur sipil negara perlu memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem *e-government* yang telah dirancang sedemikian rupa. Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas maka terdapat tiga masalah yang dibahas dalam tulisan ini yaitu:

- 1) Bagaimana dinamika pelaksanaan *electronic government* pemerintahan daerah di Indonesia?
- 2) Kendala apa saja yang menghambat pelaksanaan *electronic government* pemerintahan daerah di Indonesia?

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Sugiyono (2012) berpendapat bahwa penelitian ini dilakukan pada obyek alamiah di mana kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut, tetapi dengan menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Dinamika Pelaksanaan *Electronic Government* Pemerintahan Daerah di Indonesia**

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah 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. UU No. 25 Tahun 2009 mendasari dalam segala kegiatan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, hal tersebut merupakan pertanda keseriusan pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik di Indonesia terus melakukan berbagai inovasi baru di berbagai bidang, mulai dari barang, jasa dan pelayanan administrasi. Hal ini memberikan dampak positif dari kiprah pelayanan publik di Indonesia, dengan berbagai adaptasi yang dilakukan pemerintah dalam upaya mencapai pelayanan publik yang prima mengingat era *New Public Service*. Pada era ini dalam tata kelola pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Menurut Sinambela (2008) pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Kondisional; 4) Partisipatif; 5) Kesamaan hak; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi berkaitan dengan pelaporan dan kegiatan yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat. Prinsip ini berkaitan dengan birokrasi, perizinan, syarat, laporan dan biaya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selanjutnya prinsip yang diterapkan dalam pelayanan publik berkaitan dengan ketertiban serta integritas yang harus dijaga agar dapat konsisten dalam pemberian pelayanan yang prima. Sehingga pada akhirnya perlu meninjau pada kondisi eksisting agar upaya dalam mempermudah pelayanan pada masyarakat dapat tercapai.

Partisipatif pada interaksi dalam pelayanan antara pemerintah sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai yang diberikan pelayanan harus dapat terlaksana, semua masyarakat yang diberikan pelayanan perlu secara inklusif dan tidak memandang variabel lain sebagai pembeda. Selain kesamaan, pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik perlu ada dalam kondisi seimbang antara pemberi pelayanan dan yang dilayani khususnya dalam konteks hak dan kewajiban. Pada pelaksanaan pelayanan publik merupakan sebuah implikasi dalam pelaksanaan pekerjaan pemerintah pada masyarakat secara langsung. Maka dari itu karena berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik secara langsung maka sinambela berpendapat bahwa perlu ada prinsip dalam mencapai pelayanan yang prima. Inovasi yang terus dilakukan selaras dengan perkembangan teknologi informasi yang terintegrasi dengan jaringan internet, dibalik itu dalam pelayanan di Indonesia yang masyarakatnya memegang teguh akan budaya dan tatakrama maka ada hal yang tidak bisa dihilangkan dari penilaian masyarakat.

Penilaian tersebut berkaitan dengan tata krama dan kebiasaan senyum, sapa, salam dan sopan santun. Berkenaan dengan hal tersebut dalam pelayanan publik yang dikemukakan Albrow (1989) bahwa esensi dari birokrasi adalah pekerjaan menjalankan pemerintahan oleh orang-orang yang memerintah secara profesional. Pemerintahan seperti itu mengakumulasi pengalaman, memerlukan latihan yang baik dan tatakrama tradisional yang dipandang baik. Dan mensyaratkan pengetahuan praktis yang tepat. Yang dengan orang yang memiliki tingkah laku bekerja yang sesungguhnya. Hal tersebut menggambarkan bahwa dengan adanya *e-government* pelaksanaan tata kelola pemerintahan dinilai lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya namun ada hal dibalik itu yang kemudian lambat laun menghilang. Pelayanan secara tatap muka langsung menjadi jarang dilakukan karena birokrasi yang ditempuh hari ini dalam organisasi pemerintahan bisa dilakukan secara *online* atau dalam jaringan (*daring*). Pelayanan yang berbasis *daring* memberikan kepada beberapa pihak yang memiliki akses dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan *e-government* di Indonesia namun dibalik itu ada beberapa pihak yang tidak memiliki akses dan fasilitas untuk menjangkau pelayanan tersebut. Tidak jarang dalam pelaksanaan pelayanan, untuk mendapatkan sebuah pelayanan secara tatap muka perlu melakukan langkah secara *daring* terlebih dahulu, pada akhirnya menuntut masyarakat untuk menggunakan teknologi yang disediakan berkaitan dengan *e-government*. Faktanya tidak seluruh masyarakat tahu dan memiliki fasilitas dan aksesnya. Maka dari itu kondisi pelayanan akan terhambat pada masyarakat yang mengalami hal tersebut. Dapat tergambar dalam kondisi tersebut bahwa untuk beberapa pihak *e-government* bukan mempermudah namun yang dialami adalah kondisi sebaliknya.

Selain permasalahan budaya yang ada di masyarakat, karakteristik pemimpin dalam pemerintahan akan berpengaruh dan membawa dampak dalam pelaksanaan *e-government*. Kepemimpinan yang menjadi sebuah sosok pembatasan dan perumusan kebijakan perlu memiliki sikap sebagai pemimpin yang mau beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Transisi akan dialami oleh para pemimpin yang terbiasa dengan hal konvensional apabila bergerak pada arah digital. Kendala tersebut merupakan sebuah tantangan bagi seorang pemimpin yang beranjak pada sebuah tatanan sistem baru yakni tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi yang terkoneksi melalui jaringan. Transisi dari kebiasaan konvensional ke arah digital juga berkaitan dengan fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan publik yang harus menyesuaikan dengan standarisasi dari konsep *e-government*. Fasilitas ini merupakan sebagai infrastruktur dalam pelaksanaan *e-government* karena berbasis teknologi informasi yang terkoneksi pada jaringan maka perlu ada hal pendukung lainnya selain perangkat. Perangkat seperti komputer, gawai, laptop dan koneksi internet merupakan sebuah alat dalam pelaksanaan *e-government*. Perlu disadari sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan dan mengembangkan alat tersebut tidak banyak tersedia khususnya dalam lingkup pemerintahan. Ini merupakan sebuah tantangan lain dalam perwujudan pelaksanaan *e-government* yang paripurna. Langkah transisi ke arah digital dalam upaya pencapaian *e-government* yang diidamkan bukan berarti menghilangkan pelayanan secara konvensional, karena hakikat dari pelayanan publik adalah kegiatan manusia. Ditambah dengan melekatnya budaya kemasyarakatan di Indonesia yang menjunjung tinggi senyum, sapa dan sopan santun. Maka perlu tersedia pelayanan secara konvensional yang didalamnya berisikan sumber daya manusia yang handal dan terlatih dalam pemberian pelayanan publik.

## **2. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan *Electronic Government* Pemerintahan Daerah di Indonesia**

Pada pelaksanaan sebuah organisasi selalu ada yang menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaannya, karena didalamnya berkaitan dengan banyak orang dan kondisi sosial yang dinamis. Zaman yang serba cepat menuntut organisasi untuk beradaptasi dengan adanya sebuah perubahan

sehingga terus berkembang dan mengalami kemajuan. Organisasi pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik pun mengalami dampak dari kemajuan zaman khususnya teknologi. Proses adaptasi dalam tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi informasi yang kemudian terkoneksi pada jaringan internet tidak mudah pelaksanaannya. Sehingga dalam pelaksanaan hal tersebut terdapat beberapa kendala dalam proses adaptasinya. Budaya merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebiasaan yang menjadi budaya di masyarakat sudah melekat dan tidak dapat terpisahkan selain menjadi sebuah keunggulan ini merupakan variabel yang dapat menghambat proses pelaksanaan *e-government*.

Implikasinya budaya masyarakat yang terbiasa dengan pelayanan publik secara konvensional akan sulit beralih pada pelayanan yang berbasis digital. Hal ini tidak jarang terjadi di Indonesia sehingga pelayanan dapat terhambat. Budaya melek digital yang menjadi salah satu program yang diberikan untuk masyarakat merupakan salah satu langkah untuk menanggulangi hal ini. Kepemimpinan merupakan sebuah karakteristik yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam menjalankan organisasi. Pemimpin yang memiliki karakteristik adaptasi terhadap teknologi terbaru belum banyak di Indonesia, hal tersebut melatarbelakangi perkembangan era *e-government* lambat terwujud di Indonesia. Pemimpin daerah yang beri sebagian kewenangan dari pusat memiliki peranan penting bagi *e-government* di daerah baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten atau Kota. Maka dari itu karakteristik pemimpin yang memiliki tingkat adaptasi terhadap zaman dan teknologi diperlukan di setiap daerah sehingga pelaksanaan *e-government* dapat terlaksana secara masif dan terstruktur. Infrastruktur dalam *e-government* merupakan sebuah pendukung dalam pelaksanaannya, khususnya yang berkaitan dengan komputer, gawai, laptop dan jaringan serta sumber daya manusia yang menjalankannya. Dua hal tersebut menjadi sangat krusial dalam pelaksanaan *e-government*. Pada implikasinya perangkat pemerintah daerah di Indonesia belum seluruhnya memiliki infrastruktur tersebut. Keterbatasan terhadap infrastruktur pada pemerintahan daerah di Indonesia baik alat dan sumber daya manusia perlu menjadi bahan evaluasi. Selain itu juga sumber daya manusia organisasi perlu diberikan pemahaman terkait pengoperasian dan pelaksanaan kegiatan organisasi karena akan selalu berkaitan dengan sebuah sistem yang terintegrasi pada jaringan. Kendala tersebut perlu segera dievaluasi oleh seluruh pemerintahan daerah di Indonesia agar dapat mewujudkan *e-government* tanpa menghilangkan hakikat-hakikat yang ada pada pelaksanaan pelayanan publik.

## **SIMPULAN**

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan pemerintah baik pusat maupun daerah dalam pemenuhan kepentingan publik berupa barang dan jasa. Segala kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat merupakan kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik bukan hanya berbentuk jasa namun juga berupa barang. Kaitan antara pelayanan publik dan kepentingan publik memiliki kaitan secara simultan, pelayanan publik disediakan oleh pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan kepentingan publik merupakan sebuah keinginan publik yang perlu dipenuhi oleh pemerintah. *E-Government* menjadi cita-cita bagi Indonesia dalam perkembangan birokrasi sebagai upaya pencapaian pelayanan publik yang prima. Kiprah pelaksanaan *e-government* di Indonesia dihadapkan dengan beberapa tantangan dan masih memiliki kekurangan. Tantangan dan kekurangan tersebut antara lain infrastruktur yang jaringan internet yang merata, sumber daya manusia untuk mengoperasikan fitur dan layanan, dan budaya masyarakat terkait literasi digital. Masih perlunya penyempurnaan dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia guna mencapai pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Erick S Holle. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17 No. 3
- Forman, M. 2005. *Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government*. Journal E-Government and Information Technology, Pg. 27.
- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi (6) 1.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22
- Martin Albrow. 1989. *Birokrasi*. Yogyakarta. PT. Tiara Wacana.
- Peoplesoft White Paper Series. 2001. *Guideline for Building e-Government, Best Practices for eGovernment Implementations*.
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246
- Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI. Hal: 56-65
- Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sugiyono 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif Bandung*: ALFABETA
- World Bank. 2002. *New Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*.
- UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

