

## PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN ELEKTRONIK GOVERMENT (E-Government)

Suhendra<sup>1</sup>, Retno Widyani<sup>2</sup>, Mus Nilamcaya<sup>3</sup>, Azis Rudiansyah<sup>4</sup>

<sup>1,4</sup> Magister Administrasi Publik, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon

<sup>2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Cirebon

E mail retno.widyani@umc.ac.id



DOI : 10.33603/reformasi.v7i1.10896

Diterima: Agustus 2022; Direvisi: September 2022; Dipublikasikan: Oktober 2022

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital bisa dimanfaatkan di berbagai aspek kehidupan. Salah satunya adalah dalam sektor kebijakan publik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pemanfaatan e-Government dalam penggunaan teknologi digital untuk layanan publik. Metode yang diterapkan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kondisi yang sangat mendesak untuk dilakukan demi mempercepat pelayanan kepada warga negara dalam berbagai bidang kehidupan. Masyarakat dapat dengan cepat mengakses pemerintah, dan keterhubungan antar daerah bisa lebih mudah dipantau. Kesimpulannya, melalui e-Government, terdapat peluang untuk saling mempromosikan dan mengontrol daerah dengan lebih efisien. Namun, untuk negara sebesar Indonesia, yang memiliki lebih dari 14 ribu pulau, menciptakan satu platform yang seragam akan sangat sulit. Satu platform tidak dapat diterapkan secara umum untuk semua wilayah. Selain itu, sintesis dari penelitian ini menunjukkan bahwa Electronic Government sangat berguna dalam pelayanan publik karena dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai pelayanan tersebut.

**Kata Kunci:** e government, pelayanan, publik, teknologi, digital

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditentukan. Pada dasarnya, pemerintah berfungsi untuk melayani masyarakat. Institusi ini tidak ada untuk kepentingan diri sendiri, melainkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dan menciptakan situasi yang memungkinkan setiap individu dalam masyarakat untuk

mengasah kemampuan dan kreativitas mereka demi mencapai tujuan bersama. Kesimpulan dari peneliti adalah bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan untuk masyarakat yang membutuhkan sesuatu dari instansi atau organisasi yang relevan.

PPelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah dapat dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu: pelayanan untuk kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi (2005) dalam Hardiyansyah (2018:26), penjelasannya adalah sebagai berikut: Pelayanan untuk

Kebutuhan Dasar. Pelayanan untuk kebutuhan dasar yang perlu disediakan oleh pemerintah terdiri dari: layanan kesehatan, pendidikan dasar, dan penyediaan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Pelayanan Umum. Selain layanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan publik juga diwajibkan untuk memberikan pelayanan umum kepada warga masyarakat.

Pelayanan umum yang harus disediakan oleh pemerintah dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

Pelayanan administratif. Pelayanan administratif mencakup penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, contohnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan lain-lain.

Pelayanan barang. Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan masyarakat, seperti: jaringan telepon, penyediaan listrik, dan penyediaan air bersih.

Pelayanan jasa. Pelayanan jasa merupakan jenis layanan yang memberikan berbagai fasilitas yang dibutuhkan masyarakat, seperti: pendidikan untuk tingkat tinggi dan menengah, layanan kesehatan, transportasi, pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan limbah, sistem drainase, infrastruktur jalan dan trotoar, penanganan bencana seperti banjir, gempa bumi, letusan vulkanik, serta kebakaran, dan juga dukungan sosial (seperti asuransi atau jaminan sosial). Pelayanan pemerintahan adalah layanan yang berkaitan dengan tugas-tugas umum pemerintah, contohnya pelayanan KTP, SIM, pajak, izin, dan keimigrasian. Pelayanan Pembangunan adalah jenis layanan yang berkaitan dengan penyediaan

infrastruktur yang memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktivitas mereka sebagai warga negara. Layanan ini mencakup pembangunan jalan, jembatan, pelabuhan, dan infrastruktur lainnya. Pelayanan utilitas adalah tipe layanan yang berhubungan dengan kebutuhan dasar masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, serta transportasi lokal. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah layanan yang menyediakan kebutuhan pokok dan akomodasi bagi masyarakat, termasuk penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan yang terjangkau. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis layanan yang lebih fokus pada kegiatan sosial yang berdampak pada masyarakat, meliputi kesehatan, pendidikan, lapangan kerja, penjara, panti asuhan, dan layanan lainnya. Kesimpulan dari penelitian adalah bahwa layanan publik memiliki beberapa kategori, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar maupun layanan umum.

Rahayu, Juwono, dan Rahmayanti (2020:305) menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat memainkan peran yang sangat krusial dalam proses pembangunan di Indonesia, termasuk dalam penyediaan layanan publik itu sendiri. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat sebagai penerima layanan publik seharusnya ikut berkontribusi secara aktif dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Masyarakat bisa berpartisipasi dalam pelaksanaannya sebagai pengguna layanan publik, memberikan laporan tentang pelaksanaan layanan publik, serta berkontribusi dalam merencanakan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui masukan yang bisa disampaikan kepada pemerintah setempat.

Salah satu fakta bahwa partisipasi masyarakat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait kepuasan dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik. Bentuk pengaduan tersebut belum tentu menandakan bahwa

pelayanan publik yang dilaksanakan tergolong buruk, namun merupakan suatu bentuk kepedulian dan perhatian dari masyarakat (sebagai wujud partisipasi) agar pelayanan publik yang diselenggarakan dapat semakin meningkat secara kualitas sehingga mencapai pelayanan publik yang prima. Dengan demikian, keterlibatan masyarakat juga dianggap sebagai salah satu elemen penting untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan layanan publik. Masyarakat memiliki andil dalam keberlangsungan layanan yang diberikan. Layanan publik ini pada akhirnya akan kembali kepada masyarakat. Menurut peneliti, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa peran partisipasi masyarakat dalam pengelolaan layanan publik sangatlah krusial karena masyarakat adalah aktor utama yang mengalami langsung pelayanan dari penyedia layanan, dan kemajuan dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagian besar bergantung pada kualitas layanan publik.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

##### **Pentingnya Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik**

Djalal dan Supriadi (2001) dalam Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2020:302) bahwa partisipasi diartikan berupa keterlibatan masyarakat atau kelompok dalam menyampaikan saran atau pendapatnya dalam proses pembuatan keputusan, menyalurkan barang, keterampilan serta jasanya yang dimiliki untuk pelaksanaan suatu kegiatan. Selain itu, disebutkan pula bahwa kelompok yang dapat mengenal masalahnya, menyuarakan pilihannya, membuat keputusan dan memecahkan masalahnya juga termasuk dalam kriteria partisipasi.

##### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kata "kualitas" memiliki berbagai makna. Menurut Kamus Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018:54), kualitas diartikan sebagai: (1) tingkat kelebihan atau kekurangan suatu hal; (2)

ukuran atau level (kemampuan, keterampilan, dan seterusnya); atau nilai baiknya. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) mencakup: (1) Kesesuaian terhadap standar yang ditetapkan; (2) Kesesuaian untuk penggunaan; (3) Peningkatan yang berkelanjutan; (4) Tanpa kerusakan atau cacat; (5) Memenuhi kebutuhan pelanggan dari awal hingga selalu; (6) Melaksanakan semua hal dengan benar; (7) Sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Konsep kualitas sifatnya subjektif, karena penilaian kualitas sangat bergantung pada sudut pandang yang diambil. Trilestari dalam Hardiyansyah (2018:48) menyatakan bahwa ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya saling mendukung, yaitu pandangan pelanggan, produk, dan proses. Pada layanan jasa, ketiga orientasi tersebut berkontribusi pada keberhasilan organisasi dalam konteks kepuasan pelanggan.

Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2018:55) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi yang dinamis terkait dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang penilaian kualitasnya terjadi saat pelayanan publik diberikan. Sintesis dari penelitian adalah bahwa kualitas pelayanan publik menggambarkan seberapa baik suatu layanan yang disediakan oleh instansi atau organisasi terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

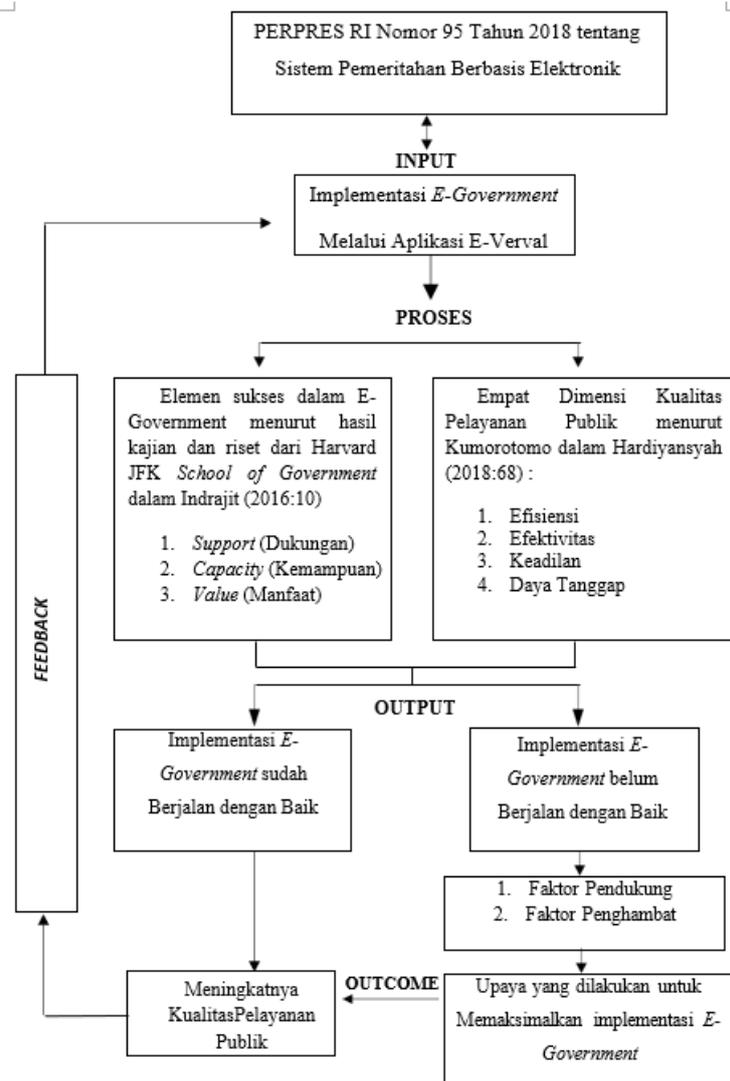
##### **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Ciri-ciri atau atribut kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) mencakup beberapa aspek, yaitu: (1) Ketepatan dalam waktu pelayanan yang melibatkan waktu tunggu serta waktu proses; (2) Akurasi dalam pelayanan yang berarti bebas dari kesalahan; (3) Sikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan; (4) Kemudahan dalam mengakses layanan, seperti jumlah petugas yang tersedia dan banyaknya

fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan saat menerima pelayanan yang berhubungan dengan lokasi, ruang layanan, area parkir, ketersediaan informasi, dan sebagainya; (6) Aspek pendukung layanan lainnya seperti ruang tunggu yang ber-AC, kebersihan, dan hal-hal lainnya.

Selanjutnya, menurut Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2016:68), kualitas pelayanan publik terbagi menjadi empat aspek, yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas. Setiap aspek memiliki beberapa indikatornya. Pada aspek efisiensi, indikatornya mencakup: keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam memperoleh keuntungan,

memanfaatkan sumber daya serta memperhitungkan aspek-aspek ekonomi. Untuk aspek efektivitas, indikatornya adalah: apakah tujuan dari pendirian organisasi pelayanan publik itu telah tercapai; hal ini sangat berkaitan dengan rasionalitas teknis, nilai-nilai, misi, tujuan organisasi, serta peran sebagai agen pembangunan. Sementara itu, pada aspek keadilan, indikatornya mencakup: pembagian dan penyaluran layanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk aspek responsivitas, indikatornya adalah: kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat. Untuk memperjelas konsep yang dibahas, dapat dilihat pada diagram kerangka pemikiran di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Perpres RI No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

## METODE PENELITIAN

Dalam studi ini, peneliti menerapkan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendetailkan atau menggambarkan isu-isu yang dihadapi di lapangan. Dengan kata lain, data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak berupa angka, tetapi bersumber dari wawancara, catatan observasi, dokumentasi, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini fokus untuk menganalisis bagaimana E-Government dapat memperbaiki mutu layanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masalah dalam pelaksanaan E-Government, terutama pada aplikasi E-Verval, sehingga dapat mengganggu peningkatan kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Pelaksanaan Unsur Keberhasilan Pemerintahan Elektronik dalam Aplikasi E-Verval untuk memperbaiki mutu layanan publik yang dijalankan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu adalah sejalan dengan temuan dan penelitian dari Harvard JFK School of Government, yaitu:

### Support (Dukungan) Pemerintah.

Produk Hukum dan Peraturan – Peraturan Maupun Program. Salah satu alasan yang mendukung pelaksanaan E-Government di Kabupaten Indramayu adalah kehadiran program dan peraturan yang berasal dari pemerintah daerah, mulai dari tingkat provinsi hingga program itu sendiri. Dukungan yang diberikan oleh pemerintah dalam penerapan Aplikasi E-Verval di Kabupaten Indramayu berupa aturan atau instruksi dari pejabat pemerintah.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government* Yang mempertimbangkan bahwa dalam isinya : Indonesia saat ini sedang mengalami transformasi signifikan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara menuju sistem pemerintahan yang demokratis, transparan, serta menempatkan supremasi hukum pada posisi utama. Proses perubahan ini membuka peluang untuk menyusun kembali berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga kepentingan masyarakat dapat kembali menjadi fokus utama. Namun, setiap transisi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara biasanya diiringi oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Oleh karena itu, pemerintah perlu berupaya untuk memastikan komunikasi yang baik dengan lembaga tinggi negara, pemerintah daerah, serta mendorong partisipasi masyarakat secara luas, agar ketidakpastian ini tidak menimbulkan konflik dan ketegangan yang meluas, yang berpotensi menimbulkan masalah baru. Selain itu, pemerintah juga harus lebih responsif terhadap meningkatnya aliran aspirasi rakyat dan mampu merespon dengan cepat serta efektif. Perkembangan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi serta potensi penggunaannya secara luas, memberikan kesempatan untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi dalam jumlah besar dengan cepat dan akurat; bahwa penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan (*E-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan; bahwa untuk menjalankan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien, diperlukan kebijakan dan strategi untuk pengembangan *E-Government*. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan

tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* secara nasional.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2010 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2010, Sasaran dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Berdasarkan visi dan misi SPBE, sasaran dari SPBE adalah: Mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang bersih, efisien, efektif, terbuka, dan bertanggung jawab. Menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya; serta menciptakan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi. Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah diharapkan dapat menciptakan layanan publik yang terintegrasi, efektif, responsif, adaptif, dan mudah dijangkau oleh masyarakat, sekaligus memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyusunan kebijakan dan program pembangunan.

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 41 Tahun 2021 mengenai pengaturan alokasi dan harga maksimum eceran pupuk bersubsidi di bidang pertanian. Bahwa pupuk bersubsidi memiliki fungsi krusial untuk meningkatkan hasil dari komoditas pertanian demi tercapainya ketahanan pangan di tingkat nasional; bahwa untuk menjaga kestabilan harga dan distribusi pupuk di kalangan petani, perlu adanya regulasi yang berkaitan dengan pengadaan, distribusi, dan harga pupuk bersubsidi; bahwa berdasarkan pertimbangan yang telah disebutkan pada poin a dan b, sangat penting untuk menetapkan Peraturan Menteri Pertanian tentang Pengaturan Alokasi dan Harga Eceran Tertinggi Pupuk Bersubsidi di Sektor Pertanian.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15/M-DAG/PER/4/2013 Tentang

Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian

Menimbang:

a. bahwa guna menjalankan ketentuan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2005 tentang Penetapan Pupuk Bersubsidi Sebagai Barang Dalam Pengawasan yang telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2011 mengenai Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2005, perlu ada pengaturan mengenai pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi kepada Kelompok Tani dan/atau Petani;

b. bahwa sehubungan dengan Keputusan Pemegang Saham Secara Lisan di Luar Rapat Umum Pemegang Saham PT. Pupuk Sriwidjaja (Persero) Nomor SK-155/MBU/2012 pada 30 Maret 2012, nama PT. Pupuk Sriwidjaja (Persero) diubah menjadi PT. Pupuk Indonesia (Persero), sehingga perlu menyesuaikan sebutan PT. Pupuk Sriwidjaja (Persero) dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/6/2011 tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian menjadi PT. Pupuk Indonesia (Persero);

c. bahwa berdasarkan Persetujuan Penugasan Fungsi Kemanfaatan Umum atau Public Service Obligation (PSO) yang diberikan oleh Menteri BUMN kepada PT Pupuk Indonesia (Persero), perusahaan tersebut berwenang untuk menjalankan tugas pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi dalam sektor pertanian;

d. bahwa demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta memastikan kelancaran dalam pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi, perlu ada penyempurnaan atas ketentuan yang berkaitan dengan hal tersebut sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/6/2011 tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian;

e. bahwa berdasarkan pertimbangan yang dipaparkan dalam huruf a, b, c, dan d, maka

perlu diadakannya Peraturan Menteri Perdagangan mengenai Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian;

**Capacity (Kemampuan) pemerintah maupun masyarakat.**

## Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan E-Government melalui Aplikasi E-Verval di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu adalah hal yang sangat penting. Dalam pelaksanaannya, kemampuan para pegawai sudah cukup baik, karena ada dua admin yang bertugas mengelola di setiap kecamatan. Meskipun aplikasinya berjalan lancar, hanya ada dua orang yang mengelola aplikasi E-Verval. Sebaiknya dalam pengelolaan aplikasi ini harus ada kerjasama antara kios pupuk dan pembagian tugas yang jelas agar semua fitur di dalam aplikasi dapat dimanfaatkan dengan baik.

## Infrastruktur Teknologi Informasi

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Senin, 10 Januari 2022, infrastruktur Teknologi Informasi di Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu sudah cukup baik dan tersedia. Baik perangkat komputer, jaringan, serta infrastruktur lainnya juga sudah ada, walaupun terdapat beberapa perangkat jaringan yang mengalami kerusakan karena kurangnya perhatian dalam pemeliharaan.

Value (Manfaat) yang dirasakan masyarakat

Implementasi E-Government melalui aplikasi (E-VERVAL) memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat di Kabupaten Indramayu, khususnya di Kecamatan Indramayu. Masyarakat bisa memanfaatkan berbagai fitur yang ada di aplikasi E-VERVAL yang sangat bermanfaat. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengguna sudah ditunjuk adminnya masing-masing kecamatan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian. Setiap admin telah diberikan akses berupa user dan password untuk masuk ke dalam aplikasi E-VERVAL dan dapat langsung login untuk menggunakan empat fitur utama yang tersedia. Fitur pertama memungkinkan admin Kabupaten Indramayu untuk mendapatkan informasi terkait dengan Monitoring data T-Pubers, yang berfungsi untuk memantau jumlah penjualan yang dilakukan oleh petani melalui kios pupuk bersubsidi. Kedua, ada fitur T-Pubers dan Reporting data T-Pubers yang merupakan menu laporan. Pengguna aplikasi E-VERVAL dapat melaporkan rekap keseluruhan penjualan pupuk yang dilakukan oleh kios pupuk pemerintah Kabupaten Indramayu secara online. Ketiga, data yang terdaftar di E-RDKK menunjukkan berapa banyak petani yang terdaftar melalui layanan online. Fitur utama dalam aplikasi ini adalah pelayanan online, yang membolehkan petani untuk mengecek kelayakan mereka dalam membeli pupuk bersubsidi. Jika petani tidak terdaftar, maka tidak disarankan untuk membeli pupuk tersebut. Data yang ada di E-RDKK juga mencakup laporan mengenai petani yang membeli pupuk bersubsidi meskipun tidak terdaftar dalam sistem.

### ***E-Government***

Secara umum, definisi E-Government adalah sistem informasi dan layanan publik yang berbasis internet. Layanan ini disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, pemerintah dapat

mengembangkan berbagai cara untuk memberikan layanan kepada masyarakat, yang memungkinkan masyarakat berperan aktif. Diharapkan mereka bisa secara mandiri melakukan registrasi izin, memantau proses penyelesaian, dan mengakses layanan perizinan serta layanan publik lainnya secara langsung. Semua itu bisa dilakukan dengan bantuan teknologi internet dari mana saja dan kapan saja. Abidin dalam Hardiyansyah (2018:129).

Sebagai kesimpulan dari penelitian, Electronic Government adalah penerapan teknologi dalam pemerintahan untuk membentuk sistem pemerintahan yang lebih efektif.

Kesimpulan dari peneliti menunjukkan bahwa Electronic Government memiliki banyak keuntungan yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak, tidak hanya pemerintah, tetapi juga entitas bisnis dan masyarakat.

### **Prinsip E-Government**

Graham (2002) dalam Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2020:238) menyatakan bahwa terdapat empat prinsip yang terkait dengan E-Government, antara lain: Layanan pemerintah harus ditujukan kepada masyarakat, yang berarti bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cara yang masuk akal dan berpihak sehingga mereka merasa bahwa layanan tersebut untuk mereka; Layanan pemerintah harus mudah dijangkau, yaitu semua jenis layanan yang disediakan secara elektronik, baik melalui Internet, ponsel, komputer, dan sebagainya, harus bisa diakses dengan mudah tanpa kesulitan; Layanan pemerintah harus bersifat inklusif, artinya setiap layanan yang ada perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar bisa digunakan oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali; Pengelolaan informasi, yang berarti pemerintah harus memberikan informasi yang logis, jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga informasi tersebut memiliki nilai. Peneliti menyimpulkan

bahwa terdapat 4 prinsip E-Government yaitu Layanan pemerintah harus ditujukan kepada masyarakat, Layanan pemerintah harus mudah dijangkau, Layanan pemerintah harus inklusif, dan Pengelolaan informasi.

### **Transformasi E-Government**

Dalam penjelasannya, Indrajit (2016:20) menyatakan bahwa secara evolusi terdapat empat fase perubahan terkait jenis aplikasi E-Government yang digunakan. Pada fase pertama, yaitu "Presence (kehadiran)", komunikasi yang terjadi bersifat pasif dan satu arah antara pemerintah dan masyarakat serta pihak-pihak yang berkepentingan, melalui penggunaan teknologi internet seperti website. Di fase kedua, yaitu Interaction (interaksi), mulai muncul komunikasi langsung yang bersifat dua arah antara pemerintah dan pihak berkepentingan, dengan memanfaatkan teknologi seperti intranet dan media multimedia (contohnya melalui email, telekonferensi, chatting, dan lain-lain). Transformasi ketiga terjadi ketika aplikasi teknologi informasi memberikan peluang untuk melakukan transaksi melalui internet. Pada fase Transaction (transaksi), terjadi proses pertukaran barang atau jasa secara daring, yang melibatkan sumber daya finansial (uang), manusia, informasi, dan lainnya. Proses terakhir adalah Integration (integrasi), di mana pemerintah sebagai sebuah entitas telah membuka diri untuk terhubung atau diintegrasikan dengan entitas lain seperti perusahaan, universitas, lembaga non-pemerintah, organisasi politik, pemerintahan negara lain, institusi internasional, dan lainnya. Sintesis yang diambil oleh peneliti adalah bahwa Electronic Government mengalami perubahan positif, di mana sebelumnya teknologi bersifat satu arah, namun kini prosesnya memungkinkan integrasi dalam Electronic Government.

### **Jenis – Jenis Pelayanan Dalam E-Government**

Ada berbagai jenis layanan dalam E-Government. Menurut Indrajit (2016:26), dalam pelaksanaannya, terlihat banyak tipe layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya melalui E-Government. Publish. Jenis ini adalah bentuk paling dasar dari E-Government karena proyeknya biasanya kecil, dan sebagian besar aplikasinya tidak memerlukan banyak sumber daya. Dalam kategori Publish ini, terjadi komunikasi satu arah di mana pemerintah mengumumkan berbagai data dan informasi yang tersedia untuk diakses secara langsung dan bebas oleh masyarakat serta pihak-pihak terkait melalui internet. Interact. Berbeda dari kategori Publish yang bersifat statis, kategori Interact melibatkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan pihak-pihak berkepentingan. Ada dua bentuk aplikasi yang umumnya digunakan. Yang pertama adalah portal yang memungkinkan pencarian data atau informasi secara spesifik (pada kategori Publish, pengguna hanya dapat mengikuti tautan). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan saluran bagi masyarakat untuk berdiskusi dengan unit tertentu, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, atau melalui web dan TV) maupun secara tidak langsung (menggunakan email, frequently asked questions, dan lain-lain). Transact. Di kategori ini, terjadi interaksi dua arah seperti di kategori Interact, tetapi melibatkan transaksi yang berkaitan dengan pertukaran antara pihak-pihak (di mana layanan tidak gratis, masyarakat harus membayar untuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Penelitian menunjukkan bahwa layanan Electronic Government terdiri dari tiga jenis yaitu pelayanan satu arah, kedua pelayanan dua arah, dan ketiga bahwa *Electronic Government* bisa digunakan sebagai alat transaksi.

### **Empat Tipe Relasi *E-Government***

Pada buku Indrajit (2016:30) dalam konsep *E-Government* terdapat empat kategori, yaitu: G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E.

#### **Government to Citizens**

Kategori G-to-C ini adalah jenis aplikasi *E-Government* yang paling sering dijumpai, di mana pemerintah menciptakan dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama dari pengembangan aplikasi *E-Government* tipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah kepada warganya melalui berbagai saluran akses yang memudahkan masyarakat dalam menghubungi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan layanan sehari-hari.

#### **Government to Business**

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah menciptakan iklim bisnis yang mendukung agar perekonomian suatu negara dapat berfungsi dengan baik. Dalam aktivitas sehari-hari, entitas bisnis seperti perusahaan swasta memerlukan banyak informasi dan data yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, mereka juga harus berkomunikasi dengan berbagai lembaga negara terkait hak dan kewajiban organisasi sebagai entitas yang berorientasi profit.

#### **Government to Governments**

Di zaman globalisasi saat ini, terlihat jelas kebutuhan bagi negara-negara untuk berkomunikasi satu sama lain secara intensif. Interaksi antara pemerintah tidak hanya terbatas pada isu diplomasi, tetapi

juga untuk memperlancar kerjasama antarnegara dan untuk kolaborasi antara entitas-entitas negara seperti masyarakat, industri, dan perusahaan dalam hal-hal terkait administrasi perdagangan, proses politik, serta mekanisme sosial dan budaya.

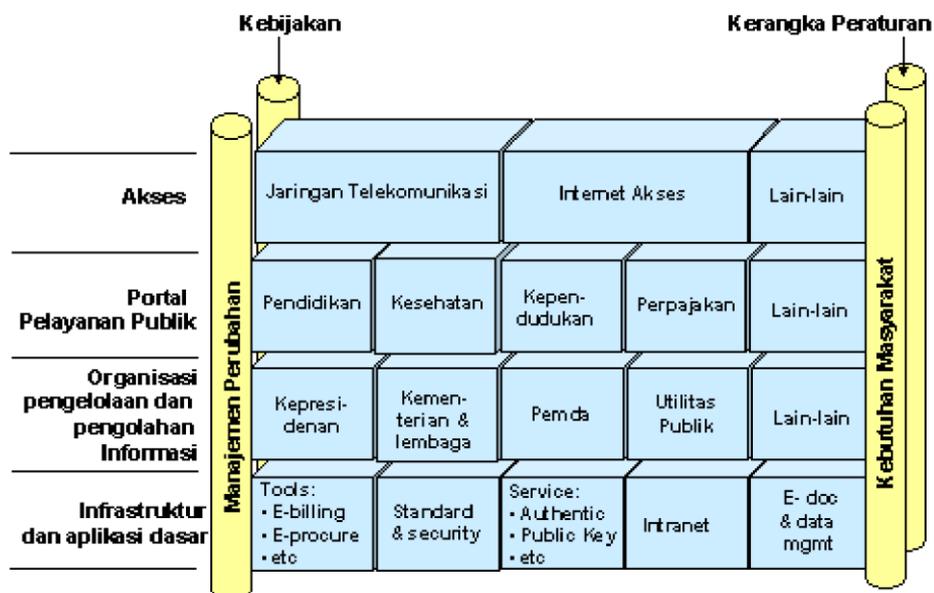
#### **Government to Employees**

Akhirnya, aplikasi *E-Government* juga ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bertugas di berbagai institusi sebagai pelayan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dikembangkan dalam format G-to-E meliputi: Sistem pengembangan karir pegawai negeri yang bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, tetapi juga mendukung proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintah.

Sintesis dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Government* memiliki peran penting dalam menjalin hubungan antara pemerintah dan berbagai pihak, termasuk masyarakat, kalangan bisnis, antar pemerintah, serta pegawai pemerintah itu sendiri.

### **Kerangka Arsitektur *E-Government***

Menurut Inpres Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *E-Government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur di bawah ini.



Sumber : *Impres Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*

**Gambar 2**  
**Kerangka Arsitektur E-Government**

Kerangka arsitektur tersebut terdiri dari empat lapisan, yaitu: Akses, yang mencakup jaringan telekomunikasi, internet, serta media komunikasi lain yang bisa digunakan masyarakat untuk mengakses portal layanan publik. Portal Pelayanan Publik, yang merupakan situs-situs internet yang menyediakan layanan publik tertentu dan mengintegrasikan proses pengolahan serta pengelolaan informasi dan dokumen elektronik dari berbagai instansi terkait. Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi, yaitu entitas dukungan (back-office) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, penyediaan, serta pemrosesan transaksi informasi dan dokumen elektronik. Infrastruktur dan aplikasi dasar, mencakup semua sarana, baik perangkat keras maupun perangkat lunak, yang dibutuhkan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan distribusi informasi, baik antar back-office, antara Portal Pelayanan Publik dengan back-office, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan

internet, dengan cara yang andal, aman, dan terpercaya. Struktur ini didukung oleh empat pilar, yaitu pengaturan sistem manajemen dan proses kerja, pemahaman tentang kebutuhan masyarakat, penguatan kerangka kebijakan, dan penetapan peraturan serta perundang-undangan.

Sintesis dari peneliti menunjukkan bahwa arsitektur Pemerintahan Elektronik terbagi menjadi empat komponen, yaitu akses, portal layanan publik, Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi, serta Infrastruktur dan aplikasi dasar.

**Keuntungan Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik**

Hardiyansyah (2016:134) secara umum menyebutkan bahwa E-Government menawarkan berbagai keuntungan, antara lain:

1. Peningkatan mutu pelayanan. Layanan publik sekarang dapat diakses sepanjang waktu berkat dukungan teknologi internet.

2. Dengan memanfaatkan teknologi online, banyak tahapan bisa dilakukan dalam bentuk digital, yang berpotensi besar mengurangi penggunaan kertas dan membuat proses menjadi lebih efisien serta hemat.
3. Basis data dan proses yang saling terhubung (tingkat akurasi data lebih baik, mengurangi kesalahan identifikasi dan lainnya).
4. Seluruh proses berlangsung secara transparan karena semuanya dilakukan secara online.

### KESIMPULAN

Pemanfaatan e-Government sangatlah mendesak dilaksanakan untuk mempercepat pelayanan kepada warga negara dalam berbagai aspek kehidupan. Masyarakat dapat dengan cepat mengakses layanan pemerintah, dan hubungan antar daerah dapat dikelola dengan lebih mudah. Bahkan ada peluang untuk saling mempromosikan, sehingga pengawasan daerah dapat dilakukan dengan lebih efisien. Namun, untuk negara sebesar Indonesia, yang memiliki lebih dari 14 ribu pulau, sulit untuk menciptakan satu platform yang uniform. Satu platform tidak dapat diterapkan secara umum untuk semua daerah. Dari penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa Electronic Government sangat berguna bagi pelayanan publik, karena mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai layanan publik.

### DAFTAR PUSTAKA

Alfian Adi Prasetyo dan Herbasuki Nurcahyanto. 2014. Analisis Pengembangan E-Government di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang)

Hamidah Nur Rahmawati. 2015. Implementasi E-Government dalam Pelayanan

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan

Hariadi Danu. 2011. Analisis Kebijakan Implementasi E-Government Terhadap Pelayanan Kependudukan dan Perekonomian. Program Studi Magister Ekonomi dan Studi Pembangunan. Universitas Sebelas Maret Srakarta.

Idrus Iqbal Aidar, Zakiyah Ummi, Hadiyah Lisa. 2017. Kajian Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. Implementasinya edisi revisi. Yogyakarta : Gava Media

Indrajit Richardus Eko. 2004. Electronic Government Strategi Pembangunan

Izzati Berlian Maulidya. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya. Fakultas Teknologi Informasi. Institut Kartanegara. Balitbangda Kab. Kutai Kartanegara. Vol. 12 No. 1.

Komarudin. 2014. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Genesin

Kuswana Dadang. 2011. Metode Penelitian Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia

Mahdanisa Dinda dan Nurlim. 2018. Analisis Penerapan E-Government Dalam

Moleong, Lexy J. 2016 Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja

Muhammad Fatchuriza dan Teguh Adi Prasajo. 2021. Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai PREINEXUS

Rahayu Amy YS, Vishnu Juwono, Krisna Puji Rahmayanti. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep. Depok. PT RajaGrafindo Persada.

- Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta : Graha Ilmu  
Rosdakarya
- Siew Lim Siew. Low Yin Leng. 2015. E-Government in Action: Singapore Case  
Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta : ANDI  
Studi Magister Administrasi Publik. Universitas Sebelas Maret Srakarta. Study. University of Nebraska, Lincoln.
- Suaedi Falih, Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara  
Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya  
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Volume 2. No.2
- Wibowo Sri Danang, Irwan Abdullah, Muhadjir Darwin. 2014. The Growth of EGovernment in the Government of Yogyakarta City.
- Study Program: Policy Study, Graduate School. Gadjah Mada University.
- Yusuf Muri. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. dan Penelitian
- Peraturan :**  
Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government  
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik  
Peraturan Menteri Pertanian Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penetapan Alokasi Dan Harga Eceran Tertinggi Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian  
Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15/M-DAG/PER/4/2013 Tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian