

E-Government Dan Manajemen Pelayanan Publik (Studi Tentang upaya Pengembangan E-Government Pemerintah Daerah Kabupaten Bima)

Muhammad Nur¹, Ahmad Usman², Mas'ud^{3✉}

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mbojo Bima

Abstrak

Tujuan tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya pengembangan *e-government* dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini dipilih melalui teknik *nonprobability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 orang *web admin* SKPD/OPD Pemerintah Daerah Kabupaten Bima. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi (*documentation*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima sudah diberikan, meski belum optimal, hal ini karena alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap SKPD/OPD. Pada sisi kemampuan, secara umum tingkat literasi pegawai Pemerintah Kabupaten Bima masih rendah terutama para pegawai senior. Sementara pada sisi nilai, para pengelola *e-government* sudah memahami manfaat dan pentingnya aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Agar pelaksanaan *e-government* berjalan maksimal maka perlu dibuat payung hukum yang jelas dan membuat grand design pengembangan *e-government* termasuk menyiapkan penganggarnya. Terkait dengan rendahnya literasi pegawai perlu direncanakan diklat IT yang berkesinambungan dan kedepannya pihak Pemerintah kabupaten Bima harus merencanakan merekrut pegawai yang berlatar belakang pendidikan teknologi informasi.

Kata Kunci: *E-Government, manajemen, Pelayanan Publik, Kabupaten Bima.*

Abstract

The purpose of this research is to find out the efforts to develop *e-government* and improve public services in Bima Regency. This study used descriptive qualitative method. The subjects of this study were selected through a nonprobability sampling technique, using a purposive sampling technique. The informants in this study were 20 web admins of the Regional War Work Unit/OPD of the Regional Government of Bima Regency. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. The results of the study show that support for the implementation of *e-government* in public services in Bima Regency has been provided, although it is not optimal, this is due to different budget allocations in each Regional War Work Unit/OPD. On the capability side, in general the literacy level of Bima Regency Government employees is still low, especially senior employees. Meanwhile, on the value side, *e-government* managers already understand the benefits and importance of information technology applications in public services. In order for the implementation of *e-government* to run optimally, it is necessary to make a clear legal umbrella and make a grand design for the development of *e-government* including preparing the budget. Regarding employees with low literacy, it is necessary to plan continuous Information Technology training and in the future the Bima district government must plan to recruit employees with an educational background in information technology.

Keywords: *E-Government, management, Public Service, Bima District*

Copyright (c) 2022, Muhammad Nur

✉ Corresponding author :
Email Address : Muhammadnurnur464@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada good governance. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan e-government (Umam, 2022).

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Utomo, *et.al*, 2020).

Untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government*, maka pemerintah 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 (Prihanto, 2012).

Kemudian dilengkapi dengan panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 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 No. 20 tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat pelaksanaan e-government (Heriyanto, 2022).

Wajah pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan e-government dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji (Nugraha & Ahsani, 2018).

Berkaitan dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka isu yang menarik adalah bagaimana tugas-tugas yang telah diserahkan pusat ke daerah dapat berjalan dengan baik. Untuk melaksanakan tugas dengan baik khususnya pada sektor pelayanan, e-government nampaknya bisa dijadikan alternatif. Pembentukan Kantor Pengelolaan Data Elektronik (PDE) atau Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Bima untuk mempercepat proses penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Rauf, 2018).

Meski demikian, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Bima baru sebatas tahap awal pengembangan e-government, yaitu tahap persiapan. Pada dasarnya ada empat tahap pengembangan *e-government*, yakni: (1) Tahap persiapan; (2) Tahap penerapan; (3) Tahap pematangan dan; (4) Tahap pematapan (Ridwan, 2019).

Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi e-government yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep e-government, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi (Irawan, 2017).

Selanjutnya terkait dengan tahap persiapan *e-government* di Kabupaten Bima sifatnya baru satu arah saja yakni hanya memberikan informasi kepada stakeholders dan belum mencapai hubungan yang interaktif antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Bentuk layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Bima berupa situs web yang hanya menampilkan informasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat atau bisnis. Dengan demikian, aplikasi pelayanan berbasis *e-government* kepada masyarakat selama ini, masih terdapat banyak hal yang perlu dipersiapkan.

Pada titik inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi. Berdasarkan data-data di atas, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana cara Pemerintah Kabupaten Bima dalam mengembangkan *e-government* dalam pelayanan publik serta kendala apa saja yang ditemui dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis e-government di Kabupaten Bima (Ayu, 2020).

Oleh karena demikian salah satu inovasi strategi yang paling tepat untuk memperoleh keunggulan kompetitif adalah dengan cara penataan ulang organisasi, dengan melibatkan manfaat dari sistem informasi dan teknologi informasi terhadap proses yang ada dalam organisasi. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. Istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan (Prihanto, 2017). Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Napitupulu, 2020).

E-government juga merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government to Government (G2G),

Government to Business (G2B) dan Government to Citizens (G2C) (Ramadhoni, & Krisnadi, 2018).

Untuk mengembangkan *e-government* ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (2002), yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi). Namun tidak kalah penting dalam pengembangan *e-government* adalah elemen *support* seperti dukungan political will, kemudian elemen *capacity* atau unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian e-government, serta elemen *value* atau benar-benar memberikan manfaat yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Untuk itu, dari uraian diatas, maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya pengembangan *e-government* dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Bima.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini dipilih melalui teknik *nonprobability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan aspek tertentu. Sehingga Informan dalam penelitian ini adalah *web admin* sebanyak 20 orang di masing-masing SKPD/OPD Pemerintah Daerah Kabupaten Bima. Adapun sumber data yaitu Data primer yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dimana penulis mengadakan pengumpulan data. Ada juga data sekunder (*secondary data*) ialah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literature yang berhubungan dengan penelitian yang bersifat melengkapi atau mendukung data primer. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi (*documentation*). Setelah data selesai dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan, tahap berikutnya yang harus lakukan adalah tahap analisa data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data model interaktif, dimana menurut Miles dan Huberman dalam (Muhammad, 2009) ialah teknik terdiri dari dari tiga hal utama, yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan e-Government di Kabupaten Bima

Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Pertama, aspek *Support* merupakan elemen pertama dan yang paling krusial yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bima, yaitu keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan e-government. Hasil Penelitian menunjukkan Kesepakatan bersama untuk menerapkan e-government. Pemahaman informan mengenai konsep e-government sudah cukup baik. Mereka meyakini bahwa penerapan e-government dalam pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan efisien. Tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Bima selaku pihak yang memiliki inisiatif mengimplementasikan e-government ialah harus tetap dapat meyakinkan mereka yang tidak bisa atau tidak berminat untuk mempergunakan berbagai fasilitas teknologi informasi.

Dialokasikannya berbagai sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi). Kesungguhan Pemerintah Kabupaten Bima dalam mengembangkan e-government dapat dilihat dari beberapa fitur layanan yang sudah mulai dikembangkan berbasis digital, meski belum menjangkau semua pelayanan. Keterbatasan SDM dengan background IT disiasati pihak Pemkab dengan melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan literacy para pegawainya.

Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan e-government. Hasil wawancara di lapangan meski tidak secara khusus dianggarkan di masing-masing SKPD/OPD, tetapi ada kemauan dari pimpinan SKPD/OPD untuk memasukkan anggaran pengembangan IT dan pemeliharaan maintenance. Pengembangan infrastruktur dilakukan bekerjasama dengan pihak ketiga.

Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, konsisten dan menyeluruh. Hasil di lapangan menunjukkan informan menyatakan setuju Pemkab Bima telah mensosialisasikan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Ada usaha nyata dari pemkab untuk merubah layanan yang konvensional menjadi layanan yang responsif dari hari ke hari. Masyarakat tidak perlu tahu apa yang terjadi di belakang semua itu (back office), namun yang perlu mereka ketahui adalah kinerja pemerintah terlihat meningkat dan hal ini terjadi sejak program e-government di Pemkab Bima dicanangkan.

Kedua, aspek *capacity*, yakni adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari Pemerintah Kabupaten Bima dalam mewujudkan *e-government* dalam pelayanan publik menjadi kenyataan. Hasil kajian di lapangan menemukan empat aspek yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bima, antara lain:

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. Ketersediaan sumber daya dalam penerapan e-government ini menjadi tantangan bagi Pemkab Bima. Keterbatasan dana menyebabkan anggaran untuk pengembangan e-government tidak dialokasikan khusus. Perlu diperhatikan dalam aspek ini ialah pertemuan khusus untuk membahas kemajuan program e-government. Pertemuan ini merupakan hal yang mutlak dilakukan karena hampir semua pelayanan pemerintah melalui e-government memerlukan koordinasi lintas sektoral, sehingga tanpa adanya pembicaraan antar mereka yang berwenang, mustahil akan diperoleh kualitas pelayanan yang diinginkan.

Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Hasil wawancara di lapangan menunjukkan adanya infrastruktur teknologi yang mendukung penerapan e-government, yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak di setiap OPD. Penyediaan infrastruktur pendukung e-government juga harus jelas sesuai dengan kebijakan nasional dan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan masterplan yang telah disetujui. Ketersediaan dan pengembangan infrastruktur ini merupakan suatu strategi transformasi yang jelas dapat dilihat oleh masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak lain yang bekerjasama dengan pemerintah pun akan merasa aman karena adanya kepastian sehingga mereka tidak ragu-ragu untuk berpartisipasi dan menanamkan investasinya di sektor publik.

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government. Ketersediaan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi masih menjadi tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Bima dalam menerapkan e-government. Fakta di lapangan banyak pegawai senior yang hampir memasuki pensiun beberapa sama sekali tidak bisa mengoperasikan komputer. Ada kebijakan

dari Pemkab Bima untuk menggunakan tenaga alih daya. Meski demikian, yang harus diperhatikan tidak semua hal yang berkaitan dengan pengembangan e-government dalam pelayanan publik dapat dialihdayakan (*outsource*) ke pihak lain. Hal-hal kritical (inti atau core) yang harus tetap berada di bawah kendali pemerintah hendaknya tidak dijadikan domain aliansi. Sementara yang bersifat pendukung (*necessity atau supporting*) dapat dijadikan sebagai contoh domain e-government yang dapat *di outsource*.

Ketiga, aspek *value*, artinya berbagai inisiatif e-government tidak akan ada gunanya 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 pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan merekalah yang berkepentingan (*demandside*). Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar menyatakan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik akan lebih memudahkan masyarakat. Mereka juga berpendapat perlunya peningkatan literacy pengelola *e-government*.

Sosialisasi penggunaan *e-government* yang paling baik dan efektif adalah dari mulut ke mulut, dalam arti bahwa pengalaman sukses seseorang berinteraksi melalui pemerintah melalui fasilitas teknologi informasi merupakan hal yang sangat berharga. Konsep e-government tidak hanya berarti adanya perubahan kinerja yang baik dari kalangan pemerintah kepada rakyatnya, namun lebih jauh berarti adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan yang awalnya berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada yang berpusat masyarakat (demokrasi).

SIMPULAN

Cepat lambatnya evolusi pemerintahan menuju e-government sangat tergantung dari seberapa peka pemerintah dan masyarakatnya dalam membaca tanda-tanda zaman (kecenderungan). Dukungan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik sudah diberikan Pemkab Bima meski belum optimal, hal ini karena alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap SKPD/OPD. Pada sisi kemampuan, secara umum tingkat *literacy* pegawai Pemkab Bima masih rendah terutama para pegawai senior. Sementara pada sisi nilai, para pengelola *e-government* di Pemkab Bima sudah memahami manfaat dan pentingnya aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Agar pelaksanaan *e-government* berjalan maksimal maka perlu dibuat payung hukum yang jelas dan membuat grand design pengembangan *e-government* termasuk menyiapkan penganggarannya. Terkait dengan rendahnya literasi pegawai perlu direncanakan diklat IT yang berkesinambungan dan kedepannya pihak Pemkab Bima harus merencanakan merekrut pegawai yang berlatar belakang pendidikan teknologi informasi.

Referensi :

- Ayu Wulandari, (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) Di Kabupaten Bima* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2), 129-138.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- M Ridwan Radief, R. (2019). *Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Email (Google Form) Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Gowa* (Doctoral dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar).

- Muhammad, I. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial. Edisi Kedua*, Yogyakarta: Erlangga.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nugraha, J. T., & Ahsani, R. D. P. (2018). Taksonomi Budaya Informasi Dalam Konteks Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kota Magelang. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(2), 58-77.
- Prihanto, I. G. (2017). E-Government dan Penerapannya. *Berita Dirgantara*, 18(1), 1-18.
- Prihanto, I. G. (2012). Analisis implementasi e-government pada pemerintah daerah tingkat provinsi di indonesia [analysis of the implementation of e-government on regional government level in indonesia]. *Jurnal Analisis dan Informasi Kedirgantaraan*, 9(1).
- Rauf, R. (2018). *Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah: Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantunya*.
- Ramadhoni, R., & Krisnadi, I. 2018. *Manajemen Strategis Ict Dalam Proses E-Government*.
- Umam, K. (2022). *Korelasi Pengembang E-Government Terhadap Perwujudan Good Governance Di Kabupaten Brebes* (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13-21.