

**PERANAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK**  
**(STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG)**

**Lia Muliawaty<sup>1)\*</sup>, Shofwan Hendryawan<sup>2)</sup>**

**<sup>1</sup>Doktor Ilmu Sosial Pascasarjana Universitas Pasundan**  
**Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia**  
***lia.muliawaty@unpas.ac.id***

**<sup>2</sup>Doktor Ilmu Sosial Pascasarjana Universitas Pasundan**  
**Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia**  
***shofwan@gmail.com***

**ABSTRAK**

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparat pemerintah. Secara sederhana, *governance* merupakan proses lembaga-lembaga publik dalam mengatasi masalah-masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin realisasi hak asasi manusia. Hakikat *good governance* yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum. ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan *e-government system*, yaitu: Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah seyogyanya tidak lagi memposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dan Ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga negara maupun pihak pemerintah. Sumber daya dimaknai sebagai sumber daya manusia yang terampil dan ketersediaan sumber daya teknologi yang merata. Kehadiran MPP di Sumedang diharapkan dapat mendorong kabupaten ini melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, pembentukan MPP juga sesuai dengan misi bupati Sumedang, yakni menata pemerintahan yang responsif. Saat ini, MPP Kabupaten Sumedang melayani 361 jenis layanan publik berupa perizinan dan non perizinan. Sebelum adanya MPP, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan sebagai peningkatan kualitas dari dua layanan terpadu tersebut.

**Kata Kunci:** *Good Governance, e-government System, MPP.*

**ABSTRACT**

*The concept of good governance (good governance), society is one of the elements that must be tied to each other with the government and the private sector. The problem found related to the realization of good governance is public distrust due to limitations and weaknesses of the government in management which has led to the abuse of power of government officials. In simple terms, governance is the process of public institutions in overcoming public problems, managing public resources, and ensuring the realization of human rights. The essence of good governance which is essential is free from abuse of authority and corruption and with recognition of rights based on rule of law. There are two things that must be considered by the government when implementing an e-government system, namely: Community needs are the top priority in government services. The government should no longer be in a position as the dominant party, but should consider its position as a service provider for the community and the availability of resources, both in terms of citizens and the government. Resources are defined as skilled human resources and equitable availability of technological resources. The presence of MPP in Sumedang is expected to encourage this district to innovate in public services. In addition, the formation of the MPP was also in accordance with the Sumedang district head's mission, namely to organize a responsive government. Currently, MPP Sumedang Regency serves 361 types of public services in the form of licensing and non-licensing. Before the existence of MPP, the public was more*

*familiar with public services in One-Stop Integrated Services (PTSA) and One-Stop Integrated Services (PTSP). Public Service Mall can be said to be an improvement in the quality of the two integrated services.*

**Keywords:** *good governance, e-government system, MPP.*

## **PENDAHULUAN**

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparatur pemerintah. Secara sederhana, *governance* merupakan proses lembaga-lembaga publik dalam mengatasi masalah-masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin realisasi hak asasi manusia. Hakikat *good governance* yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum. Kondisi ideal yang disebutkan di atas, terkait dengan pelayanan publik, kajian ini berusaha mengusungkan pemikiran mengenai pentingnya peran *e-government* yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronis. Sistem elektronik ini dikenal dengan istilah *electronic government*.

Tujuan dari tulisan ini, untuk melihat peranan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya adalah:

1. Peran dan Fungsi Umum *E-Government*;
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik;
3. Pelayanan Publik yang Efektif dan Komunikatif; dan
4. Penerapan *E-Government*: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.

Secara umum *e-government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (*Government to Business*), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya. “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*” (Indrajit, 2006). Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa *e-government* merupakan setiap aktivitas yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. (Indrajit, 2006) menyatakan definisi yang lebih mudah bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berbagai definisi di atas, dapat ditarik argumentasi bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam aspek *good governance* (masyarakat dan lembaga bisnis) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. *Electronic Government* sering digantikan

istilahnya dengan *Electronic Administration*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan. *Electronic Administration (E-Adm)* berkembang dengan mengadopsi *electronic business*, *electronic commerce*, dan *electronic market* yang jauh lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet. Perbandingan dapat kita lihat dari Alter (1999) mendefinisikan *e-commerce* sebagai proses transaksi penjualan dan pembelian barang dan jasa secara elektronik melalui transaksi yang dikomputerisasi dengan menggunakan jaringan internet dan teknologi digital lainnya. Kemudian menurut Laudon (2000), *e-market* merupakan sistem informasi di mana penjual dan pembeli saling berhubungan untuk bertukar informasi, melakukan transaksi penjualan barang dan jasa, dan pembayaran secara elektronik. Kedua sistem elektronik tersebut tidak jauh berbeda dengan *e-business*. Timmers (2000) menerangkan bahwa *e-business* dapat diterjemahkan sebagai kegiatan bisnis yang dilakukan secara otomatis dan semiotomatis dengan menggunakan [sistem informasi](#) komputer. *E-commerce* merupakan *tools of productivity* di sektor bisnis, karena dapat mempersingkat jalur bisnis seperti periklanan, pemasaran, dan pembayaran transaksi di sektor bisnis. Berbagai definisi sistem elektronik yang dipakai di lembaga bisnis, maka dapat disimpulkan bahwa tata laksana yang dibangun oleh *e-commerce* dll. telah menunjukkan peningkatan efektivitas dan efisiensi dari keseluruhan aktivitas. Pemerintah dapat mengadopsi sistem ini ke dalam bentuk upaya perwujudan *good governance* yang transparan dan akuntabel. Kegagalan pemerintah dipicu oleh manajemen pemerintahan dan pembangunan yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparatur pemerintah; sentralistik; *top-down*; *self-oriented*; monopolistik; tidak efektif dan tidak efisien; represif dan kurang peka terhadap aspirasi masyarakat sehingga mendorong suburnya praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Variabel-variabel inilah yang berkembang dalam pola interaksi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sehingga terbentuk pola pemerintahan yang buruk (*bad governance*).

Berbicara mengenai konsep *good governance* di Indonesia tentu saja tidak luput dari berbagai problematika yang dialami. Misalnya problem demokrasi, ketika rakyat masih belum merasa terwakili oleh keberadaan wakilnya di DPR karena partisipasi berlangsung hanya pada saat pemilu saja, setelah itu rakyat ditinggal dalam proses-proses pengambilan kebijakan. Rendahnya partisipasi masyarakat telah mengurangi legitimasi pemerintah sehingga perwujudan *good governance* masih hanya sebuah cita-cita (Nugroho, 2001). Di samping itu, kompetisi pasar masih belum seperti yang diharapkan karena persaingan pasar yang terjadi saat ini masih didominasi oleh pelaku-pelaku ekonomi bermodal besar, di mana undang-undang antimonopoli masih tumpul untuk secara tegas mencegah praktik-praktik monopoli di Indonesia. Proses berdemokrasi yang lemah dalam bidang ekonomi menjauhkan dari cita-cita terwujudnya masyarakat sipil sebagai pilar *good governance*. Terdapat kecenderungan umum mengenai ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini digambarkan oleh Barzelay (1982) dalam bukunya "*Break Through Bureaucracy*" sebagai masyarakat yang telah bosan dan muak pada birokrasi pemerintah yang bersifat rakus dan bekerja lamban. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), salah satu faktor penyebab gagalnya pemerintah mendapatkan legitimasi adalah kelemahan manajemen. Dengan demikian masalah yang dialami bukan terletak pada apa yang dikerjakan pemerintah, melainkan bagaimana cara pemerintah mengerjakannya. Jika hal ini tidak ditangani secara serius maka birokrasi akan menuju kebangkrutan. Osborne dan Platrik (1996) menyarankan agar birokrasi dipangkas dalam menuju birokrasi yang lebih efektif dan efisien, dengan prinsip "*the least government is the best government*" (pemerintah yang paling sedikit mengatur adalah pemerintah yang paling baik).

Miyasto (2001) mengungkapkan beberapa kendala bagi terselenggaranya *good governance*. Pertama, pemerintah terlalu dominan dalam proses perencanaan dan penyelenggaraan pembangunan. Dominasi pemerintah yang sangat besar dalam pembangunan cenderung menyebabkan sistem pengelolaan pembangunan yang sentralistik, stereotip, mengabaikan heterogenitas masyarakat dan wilayah yang dihadapi. Pengalaman menunjukkan bahwa sistem manajemen seperti itu berjalan tidak efektif, tidak efisien, dan juga tidak menimbulkan partisipasi masyarakat yang memadai. Pergeseran peran dan posisi negara yang sentralistik dan dominan menuju peran sebagai fasilitator masyarakat akan menciptakan konsekuensi implementasi sistem pemerintahan yang desentralistis. Desentralisasi yang dimaksud bukan hanya dalam pengertian vertikal (pusat ke daerah), tetapi desentralisasi horizontal (pemerintah ke sektor swasta dan masyarakat sipil menuju otonomi masyarakat). Kedua, tidak berjalannya fungsi kontrol. Gagalnya lembaga-lembaga formal maupun nonformal dalam menjalankan fungsi kontrol menyebabkan tidak terselenggaranya *good governance*. Secara formal DPR adalah lembaga yang ditugasi untuk melakukan kontrol terhadap eksekutif. Pengalaman masa lalu menunjukkan DPR (apalagi DPRD) tidak mampu melakukan pengawasan secara efektif. Bahkan DPR merupakan lembaga yang patut dikontrol dan dikoreksi. Beberapa lembaga kontrol lain yang bertugas memberikan koreksi terhadap deviasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan misalnya BPK, lembaga inspektorat, partai politik, dan lembaga pers belum menunjukkan efektivitas yang berarti. Kendala-kendala internal dan eksternal yang mereka hadapi menyebabkan mereka sulit untuk melakukan fungsi kontrol. Sekarang ini masyarakat berharap kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) untuk mengontrol perilaku aparatur negara baik di eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Namun hal yang luar biasa terjadi di pertengahan 2019 ini. Dengan ditetapkannya regulasi baru terkait kewenangan KPK dalam menjalankan fungsinya, masyarakat menilai bahwa KPK sedang “dibekukan”. Hal tersebut menciptakan ruang gerak KPK yang semakin sempit dalam menjalankan fungsi kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan khususnya terkait pemberantasan praktik korupsi. Namun meskipun begitu, masih ada harapan untuk mengendalikan dan mengontrol perilaku aparatur negara yang dapat dilakukan KPK. Ketiga, penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang tidak transparan.

Hal ini di samping menyebabkan tidak berjalannya mekanisme *checks and balances*, juga menurunkan kredibilitas pemerintah. Di masa lalu, kepentingan politik tertentu menyebabkan pemerintah kurang memberikan akses informasi kepada masyarakat. Implikasinya masing-masing departemen tidak berkeinginan untuk membuka diri dalam organisasi terutama keuangannya. Distorsi ini ternyata menimbulkan dampak yang cukup fatal bagi pemerintah dan jajaran birokrasinya. Hal yang dikhawatirkan adalah kecenderungan masyarakat yang tidak percaya pada data yang bersumber dari lembaga-lembaga pemerintah. Konsep awal mengenai *e-government* adalah sebuah penerapan teknologi informasi yang transformatif. Banyak sekali pengalaman yang dirasakan oleh lembaga bisnis ketika menerapkan sistem elektronik. Hal yang paling utama dapat dirasakan adalah pengelolaan yang lebih cepat dan mudah. Di pemerintahan implikasi penerapan sistem elektronik dapat menciptakan keterbukaan (transparansi) selaku pemberi layanan kepada masyarakat. Kajian teori antara penerapan teknologi dan *good governance* menyimpulkan bahwa *e-government* mendorong terciptanya *good governance* yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

## **METODE**

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar

dan individu tersebut secara holistik (utuh). Sejalan dengan definisi tersebut, Krik dan Miller dalam Moleong (2016:4) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal itu dilakukan karena jika memanfaatkan alat yang bukan manusia dan mempersiapkan dirinya terlebih dahulu sebagai yang lazim digunakan dalam penelitian klasik, maka sangat tidak mungkin untuk mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan (Moleong,2016:9). Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang biasa disebut dengan deskriptif. Dengan demikian menurut Moleong (2016:11) laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Sesuai dengan fenomena yang tercermin dalam tujuan penelitian, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Sumber utama data penelitian ini adalah informan kunci. Informan kunci adalah pihak-pihak yang karena pengalamannya atau intensitasnya terlibat dalam pengembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan khususnya pihak-pihak yang mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP). Selain itu informan kunci adalah pihak-pihak yang karena jabatannya menjadikan ia menjadi pihak yang kompeten untuk memberikan data yang diperlukan penelitian ini. Untuk melengkapi data yang diperoleh dari informan (primer), maka diperlukan data pendukung (sekunder), seperti dokumen-dokumen penunjang lainnya, hasil-hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang dapat diperoleh melalui jurnal, buku, data statistik atau sumber-sumber lainnya yang relevan. Untuk menghindari terjadinya bias yang terjadi pada informan kunci (*key informant bias*) dalam penelitian ini, maka dilakukan Triangulasi terhadap informasi yang diberikan oleh informan kunci baik wawancara maupun data-data atau informasi cetak atau tertulis. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan antara data dan informasi yang didapat untuk diujikan validitasnya. Informan ditetapkan berdasarkan kebutuhan data penelitian, yaitu mereka yang dianggap kompeten, karena memiliki pemahaman yang komprehensif dan memadai tentang Mal Pelayanan Publik (MPP). Dasar pemilihan ini adalah, mereka merupakan representasi dari masing-masing pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini. Mereka juga dianggap lebih memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih lengkap guna memahami permasalahan yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP).

## **PEMBAHASAN**

Penerapan *e-government* dalam institusi publik mulai diperkenalkan menjelang akhir abad 20, persisnya pada akhir dekade 1990-an terutama di negara-negara industri maju. Penerapan *e-government* berupa teknologi informasi pada lembaga pemerintahan merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai responsi atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (LAN RI, 2003). Diamati lebih dalam, perkembangan teknologi informasi secara imperatif telah menghilangkan batas-batas negara dan peradaban bangsa. Manajemen informasi yang sebelumnya bersifat homogen dan monopolistik bergeser ke arah informasi yang lebih heterogen dan demokratis. Manajemen publik yang semula tertutup dan birokratis telah berubah menjadi lebih terbuka, permisif, dan partisipatif.

Reformasi semacam inilah yang memanfaatkan penerapan *e-government* dalam menciptakan *good governance* dan partisipasi masyarakat yang semakin besar, luas, dan cepat.

Secara umum, *e-government* berperan dalam fungsi-fungsi berikut.

- a. Sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan (*decision supporting system*).
- b. Peningkatan pelayanan publik dalam bentuk otomatisasi pelayanan yang secara integral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya.

Keterangan di atas, penting untuk menyoroti fungsi *e-government* yang kedua. Fungsi tersebut sangat relevan dengan kajian dalam makalah ini terkait dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Pada intinya, *e-government* hadir untuk membuka ruang revitalisasi seluruh sistem dalam pemerintahan dan kaitannya dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

### **Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik**

Abidin (2002) sepakat bahwa *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Proyeksi nyata mengenai definisi ini adalah misalnya masyarakat dapat membayar rekening listrik atau mengelola perizinan usaha secara mandiri dengan bantuan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan cepat.

Pengembangan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Melaksanakan maksud pengembangan *e-government* tersebut, maka arahnya ditujukan untuk:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa (*initiative*) yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien, dan dapat diandalkan (reliabel). Kunci keberhasilan untuk pemenuhan tujuan tersebut terletak pada adanya arahan *leadership* dan strategi pemilihan teknologi yang tepat. Selain itu, harus terpenuhi juga beberapa komponen berikut.

- a. Adanya proses bisnis didasarkan kepada prosedur, aturan main, dan hukum yang diterapkan pada perusahaan atau organisasi.
- b. Tersedianya sumber daya manusia: budaya kerja *users*, pengembang (*developer*), operator, administrator, serta manajer dan pimpinan organisasi.

- c. Investasi di bidang IT yang meliputi sistem dalam jaringan (*online*) atau *software* aplikasi dan infrastruktur jaringan.
- d. Adanya pengawasan publik/ masyarakat sebagai sistem kontrol yang paling efisien (Tjahjanto, 2002).

Pengembangan *e-government* dapat memberikan manfaat, di antaranya adalah:

- a. Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Informasi disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara 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 anaknya. Contoh lainnya misalnya 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 pemerintahan 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).
- 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.

Menurut Indrajit (2006), manfaat terpenting dari implementasi *e-government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses, dan teknologi informasi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam *e-government*, ada beberapa manfaat berupa:

- a. Tercipta 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 sistematis dirancang untuk melakukannya.
- c. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah 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 tersistematisasi.
- g. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali (*span of control*) maupun sumber daya organisasinya sendiri.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam *e-government* diharapkan mampu mendorong terciptanya *good governance* sehingga cita-cita besar bangsa untuk mewujudkan tujuan nasional dapat tercapai.

### **Pelayanan Publik yang Efektif dan Komunikatif**

Setiap warga negara hampir dapat dipastikan akan berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik. Berbagai keperluan terhadap pelayanan publik mengharuskan warga negara berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai lembaga. Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau korporasi publik untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan. Lembaga penyedia layanan publik milik pemerintah hendaknya berkaca dari pengalaman masa lalu, saat banyak kritikan diarahkan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Lembaga-lembaga pemerintah selalu kedodoran dalam menyediakan pelayanan publik mulai dari pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), hingga Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu, sulitnya memperoleh layanan pendidikan yang bermutu, layanan kesehatan yang tidak terjangkau oleh sebagian besar masyarakat, dan sebagainya merupakan sebagian kecil dari contoh kesemrawutan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan semangat reformasi yang sudah berjalan selama lebih dari satu dekade.

Faktor utama yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Akibatnya, urusan di lembaga penyedia layanan publik menjadi berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya yang tinggi. Selain itu, ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Indonesia sebagai sebuah negara besar yang sedang membangun, harus menyadari jika kebutuhan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah mutlak. Di era informasi, pelayanan publik menghadapi tantangan yang sangat besar. Hal ini berkaitan dengan relasi antara negara dengan pasar, negara dengan warganya, dan pasar dengan warga. Dahulu, negara memposisikan dirinya sebagai pihak yang paling dominan dalam pelayanan publik. Pasar dan warga negara mau tidak mau harus menerima kondisi pelayanan publik yang tersedia. Tidak sedikit warga negara yang merasa kecewa dengan pelayanan publik yang berpihak pada golongan tertentu, komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan tidak ramah dan cenderung berbelit-belit (tidak efektif). Seiring dengan perkembangan zaman dan logika, kondisi pelayanan publik yang disediakan mendapat kritikan dari berbagai pihak untuk memperbaiki kualitas komunikasi dan pengelolaan pelayanannya, mengingat tidak semua warga negara dapat menikmati aksesibilitas pelayanan publik yang efektif. Padahal sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang, pelayanan publik seharusnya menyentuh semua

lapisan tanpa terkecuali dan tetap menjaga etika pelayanan. Pelayanan publik di hampir semua negara maju di Amerika dan Eropa telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Artinya, semua proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Sistem layanan tersebut dikenal dengan sebutan *e-government system*. Tujuan besar penerapan *e-government system* adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, di mana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. *E-government system* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008). Dalam penyelenggaraannya, *e-government system* mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola pemerintahan. Namun sayangnya, selama ini penafsiran penggunaan teknologi elektronik hanya sebatas alat manual dengan komputer sebagai sarana pelayanan di lembaga penyedia layanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan suatu sistem komunikasi agar terjalin komunikasi efektif dan memiliki makna yang mampu mengarahkan pencapaian tujuan pembangunan. Hal itu perlu sekali dilakukan karena proses pembangunan melibatkan berbagai elemen masyarakat. Buruknya citra pelayanan publik di Indonesia perlu berkaca pada populernya *e-government system* di negara barat. Maka tahun 2002, *e-government system* mulai diadopsi di Indonesia sebagai sebuah inovasi baru dalam bidang pemerintahan. *E-government system* merupakan sebuah difusi teknologi, yang secara teoretis berarti proses tersebarnya suatu inovasi ke dalam sistem sosial melalui saluran komunikasi selama periode waktu tertentu (Rogers dan Shoemaker, 1987). Dalam kaitannya dengan sistem sosial, difusi juga merupakan suatu jenis perubahan sosial, yaitu proses terjadinya perubahan struktur dan fungsi dalam suatu sistem sosial. Ketika inovasi baru diciptakan, disebarkan, dan diadopsi atau ditolak masyarakat, maka konsekuensinya yang utama adalah terjadinya perubahan sosial. Implementasi *e-government system* yang mendominasi di seluruh dunia saat ini berupa integrasi data kependudukan secara nasional dan pelayanan pendaftaran warga negara antara lain pendaftaran kelahiran, pernikahan, kematian, pergantian alamat, dan perpajakan. Di sinilah peran pemerintah sebagai koordinator utama untuk menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan. Agar pelayanan publik berjalan lebih efektif, perlu ada dorongan pada pemerintah agar menyegerakan penerapan *e-government system* (Shalahuddin dan Rusli, 2005).

Pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam *e-government system* yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat kelak masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara tradisional maupun modern (Indrajit 2006). Namun demikian, ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan *e-government system*, yaitu:

- a. Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah seyogyanya tidak lagi memosisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat.
- b. Ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga negara maupun pihak pemerintah. Sumber daya dimaknai sebagai sumber daya manusia yang terampil dan ketersediaan sumber daya teknologi yang merata.

### **Penerapan *E-Government*: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang**

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan

dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah. Dengan demikian MPP melayani seluruh kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah setempat. Tidak hanya perizinan untuk masyarakat secara individu, tetapi badan usaha milik negara dan swasta juga dapat mengurus segala perizinan melalui MPP. Sebelum adanya MPP, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan sebagai peningkatan kualitas dari dua layanan terpadu tersebut. Pada pertengahan September 2019, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Syafrudin meresmikan pendirian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. MPP Sumedang merupakan program kedua di Provinsi Jawa Barat setelah MPP Bogor. Menteri berasumsi bahwa dengan berdirinya MPP dapat menumbuhkan interaksi yang semakin dekat antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga kepercayaan dan kepuasan publik dapat meningkat.

Pengembangan MPP ini merupakan langkah pemerintah menyambut era globalisasi. Saat ini, sesuai kebutuhan masyarakat, pemerintah harus membangun sistem terintegrasi yang digital dan adaptif terhadap perubahan, terlebih saat ini dunia sedang berlomba-lomba mengedepankan keterbukaan (*open government*). Dalam kapasitasnya, Kementerian PANRB mendorong penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan konsep *e-government*. SPBE mengintegrasikan seluruh sistem pemerintah sehingga aplikasi-aplikasi yang dibangun masing-masing instansi pemerintah tidak akan ada lagi. Kehadiran MPP di Sumedang diharapkan dapat mendorong kabupaten ini melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, pembentukan MPP juga sesuai dengan misi bupati Sumedang, yakni menata pemerintahan yang responsif. Saat ini, MPP Kabupaten Sumedang melayani 361 jenis layanan publik berupa perizinan dan non perizinan. Beberapa instansi public yang membuka pelayanan di MPP misalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan Kesehatan, PT. PLN (Persero), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan perbankan daerah. Hal yang patut diapresiasi adalah hadirnya aplikasi *mobile* yang dapat terpasang di ponsel masyarakat. Aplikasi ini menunjang kemudahan akses masyarakat yang hendak memanfaatkan layanan MPP. Dengan fasilitas ini, masyarakat merasakan transparansi dan kecepatan pelayanan dalam mengurus berbagai jenis layanan atau perizinan.

## **KESIMPULAN**

Hampir seluruh kegagalan pemerintahan disebabkan oleh pengelolaan (manajemen) yang tidak berjalan efektif. Prinsip utama yang harusnya melekat pada roda pemerintahan adalah bahwa pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Manajemen yang buruk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik akan menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan publik terhadap pemerintah. Seiring dengan masalah tersebut, tentu saja hal ini akan menjauhkan negara dari konsep *good governance* karena pemerintah tidak memiliki integrasi/ pembauran yang kuat dengan masyarakat. Dalam makalah ini, telah disajikan betapa pentingnya reformasi pemerintahan menuju efektivitas dan efisiensi. Kehadiran *e-government* tidak lagi dilihat sebagai suatu pilihan, melainkan suatu keharusan bagi semua negara yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Pendayagunaan *e-government* dalam institusi pemerintahan sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antar pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun antar pemerintah daerah serta meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Pendayagunaan *e-government* ini sudah menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Said Zainal. 2002. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. XIX, 1–93.
- Luthfia, A. R. (2013). Menilik urgensi desa di era otonomi daerah. *Journal of Rural and Development*, 4(2), 135-143.
- Mashudi, D. (2020, May 1). Masker unik warga disabilitas kota kediri, ada plastik mika di bagian tengah, ini fungsinya. *Surya*. Retrieved May 15, 2020, from <https://surabaya.tribunnews.com/2020/05/01/masker-unik-warga-disabilitas-kota-kediri-ada-plastik-mika-di-bagian-tengah-ini-fungsinya>
- Mayo, M. (2000). *Cultures, communities, identities: Cultural strategies for participation and empowerment*. New York: Palgrave Macmillan.
- Merdeka. (2020, May 17). Penyandang disabilitas paling terdampak pandemi corona tapi terlupakan. *Merdeka*. Retrieved May 20, 2020, from <https://www.merdeka.com/peristiwa/penyandang-disabilitas-paling-terdampak-pandemi-corona-tapi-terlupakan.html>
- Muslim, A. (2020, April 14). Tokopedia dukung difabel tetap berkarya. *Investor Daily*. Retrieved April 30, 2020, from <https://investor.id/it-and-telecommunication/tokopedia-dukung-difabel-tetap-berkarya>.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Penerbit PT, Elex Media Komputindo.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Prabowo, D. (2020, May 17). “Ada yang lebih susah dari kita, yaitu penyandang disabilitas.” *Kompas*. Retrieved May 20, 2020, from <https://nasional.kompas.com/read/2020/05/17/14074291/ada-yang-lebih-susah-dari-kita-yaitu-penyandang-disabilitas>
- Rotberg, R. I. (ed.) (2004). *When states fail: Causes and consequences*. Princeton: Princeton University Press.
- Saputra, I. Y. (2020, May 21). Difabel semarang tawarkan masker transparan. *Solopos*. Retrieved May 21, 2020, from <https://www.solopos.com/difabel-semarang-tawarkan-masker-transparan-1062161>
- Titchkosky, T. (2003). *Disability, self, and society*. Toronto: University of Toronto Press.
- Timmers, Paul. (2000). *Electronic Commerce Strategies & Models for Business to Business Trading*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Wibowo, A. W. (2020, April 26). Kesiapan disabilitas hadapi corona harus dipersiapkan. *SINDONews.com*. Retrieved April 30, 2020, from <https://jateng.sindonews.com/read/8274/707/kesiapan-disabilitas-hadapi-corona-harus-diperhatikan-1587906268>
- Wicaksono, P. (2020). Saran penyandang disabilitas buat pemerintah di masa wabah corona. *Tempo*. Retrieved May 17, 2020, from <https://difabel.tempo.co/read/1342967/saran-penyandang-disabilitas-buat-pemerintah-di-masa-wabah-corona>

Worldometer. (2020). COVID-19 coronavirus pandemic. *Worldometer*. Retrieved May 20, 2020, from <<https://www.worldometers.info/coronavirus/>>  
<https://books.google.co.id/books?id=1C95wUkN1nsC&lpq=PA112&ots=rT0uY7OZox&dq=buku%20nugroho%202001%20good%20governance&hl=id&pg=PA117#v=onepage&q=buku%20nugroho%202001%20good%20governance&f=false>

