

**Penerapan E-Government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di
Kantor Kecamatan Panongan**

(Tugas)

Oleh :

Nasywa Aulia Shafira (2216041117)



ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian oleh Muh Asri (2023), dengan judul "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tamalate Kota Makassar". Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif tipe deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar sudah berjalan dengan baik ditinjau dari aspek :

- 1) Sipaktau sudah efektif dalam pelayanan administrasi,
- 2) Dukungan sudah efektif sesuai dengan kebijakan yang dibuat pemerintah,
- 3) Sumber daya sudah terpenuhi,
- 4) Manfaat, efektif dalam mempermudah masyarakat, mendapatkan pelayanan,
- 5) faktor penghambat, masyarakat lansia, kurang mengerti penggunaan teknologi.

a. Faktor Pendukung Penerapan E-Government

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, di zaman sekarang teknologi merupakan suatu hal yang sudah digunakan oleh masyarakat di beberapa kalangan dan untuk mewujudkan pelayanan E-Government di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Perlu di perhatikan beberapa hal penerapan bahwa penerapan E-Government telah sukses dan berjalan sesuai yang diharapkan, sehingga perlu diperhatikan suksesnya penerapan E-Government.

1. Adanya aturan yang mengatur dengan hadirnya E-Government

Salah satunya UU No. 3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik, dan juga dukungan langsung dari pemerintah pusat, pimpinan instansi, serta dukungan langsung dari masyarakat, yang dapat mempermudah pelayanan. Sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasana sudah memadainya.

b. Faktor Penghambat

Kurangnya pemahaman masyarakat terkait teknologi dan penggunaan smartphone.

Kedua, Penelitian oleh Fitria Undari (2018), dengan judul Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-TAX) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak

Daerah Kota Malang), Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Hasil menunjukkan menunjukkan bahwa Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) telah melaksanakan penerapan E-Government dalam pelayanan publik dengan baik pada sistem pajak online (e-tax). Komunikasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang kepada Bank BRI dan Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik terlihat dari masing-masing pihak memahami peran dan tugasnya. Mekanisme pelayanan sistem pajak online (e-tax) telah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan No 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran, dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Penerapan sistem pajak online (e-tax) ini dirasa belum sepenuhnya efisien karena tidak semua wajib pajak dapat menggunakan sistem tersebut, antara lain yang menjadi faktor penghambat adalah infrastruktur dimana tidak semua wajib pajak menggunakan alat atau sarana yang kompetibel untuk sistem e-tax serta sering terjadi permasalahan pada perangkat e-tax. Budaya masyarakat yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi dan tidak ingin untuk mempelajari hal baru. Maka perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat agar segera beralih menggunakan sistem e-tax serta perlunya perawatan alat secara berkala untuk mempermudah wajib pajak menggunakan sistem tersebut.

Secara Keseluruhan Penerapan E-Government dalam Pelayanan publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan program pelayanan yang efektif sesuai tujuan dari penerapan e-tax sendiri untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak, menghilangkan kontak langsung petugas pajak dengan Wajib Pajak serta meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Namun dalam pelaksanaan dilapangan masih banyak ditemukan faktor penghambat yang menimbulkan penerapan e-tax belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan efisien bagi Wajib Pajak.

Ketiga, Penelitian oleh Dinda Nursah Yasti (2020), dengan judul "Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sudah menerapkan sistem E-Government Semua jenis pelayanannya berbasis elektronik, kecuali layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penerapan E-Government mampu meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya walaupun prosesnya tidak begitu cepat dan masyarakat merasa pas terhadap pelayanan yang berbasis elektronik walaupun fasilitas yang kurang memadai.

Dari tiga pemaparan penelitian terdahulu diatas, terdapat pembaharuan atau novelty yaitu :

- 1). Tempat Penelitian

Penelitian sebelumnya di Kecamatan Tamalate Kota Makassar, Kota Malang, dan di Kabupaten Lombok Barat. Sedangkan lokasi penelitian yang akan diteliti di Kecamatan Panongan.

2). Fokus Penelitian

Penelitian sebelumnya mengetahui pelayanan publik Kecamatan Tamalate Kota Makassar sudah berjalan dengan baik, mengetahui Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) telah melaksanakan penerapan E-Government dalam pelayanan publik dengan baik pada sistem pajak online (e-tax), dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sudah menerapkan sistem E-Government Semua jenis pelayanannya berbasis elektronik, kecuali layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Sedangkan pada penelitian kali ini, fokusnya pada sudah efektif atau belum penerapan E-Government di Kecamatan Panongan.

2.2. Tinjauan Umum Tentang E-Government

2.2.1. Definisi E-Government

Menurut World Bank, E-Government merupakan Penggunaan Teknologi Informasi seperti Wide Area Network, Internet dan Mobile yang memiliki kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah lainnya

Menurut pakar (Eko Indrajit, 2002), E-Government merupakan sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, tetapi pengertian maupun penerapannya pada suatu negara tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor: sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi masing-masing negara.

Secara umum dapat didefinisikan bahwa pada dasarnya E-Government adalah penerapan produk-produk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan untuk mendukung administrasi pemerintahan: "Broadly defined, e-gov includes the use of all information and communications technologies from tax machines to wireless palm pilots to facilitate the daily administration of government. "

2.2.2 Konsep E-Government

Indrajit mengatakan konsep E-Government berkembang karena adanya 3 (tiga) yang melatarbelakangi, yaitu:

- 1) Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu sejenis demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, civil society, good corporate governance, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi pokok-pokok utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam hal ini, pemerintah harus mengadakan pengalihan terhadap perannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi ke eksternal dan fokus kepada bagaimana

memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (supply side), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (demand side), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).

2) Kemajuan teknologi informasi yang terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi kepada yang bersangkutan secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja hasil dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek. Aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri karena adanya teknologi ini. Inilah alasan mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mengalihkan peranan dirinya.

3) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia, tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standar kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak malu untuk mengevaluasi Kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

2.3. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Prima

Pelayanan publik prima dapat diwujudkan dengan memposisikan semua elemen agar dapat menjadi pelayan dan bukan hanya untuk dilayani.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak yang signifikan dalam memudahkan aktivitas dalam kehidupan manusia, salah satu cakupannya yaitu di lingkup pemerintahan yang berguna untuk mempermudah berbagai proses administratif, mempercepat pelayanan publik, mengawasi jalannya pemerintahan dalam upaya menciptakan good-governance khususnya di Kantor Kecamatan Panongan. Melaksanakan administrasi yang lancar dan mengembangkan lebih lanjut administrasi publik yang sukses adalah prasyarat dari rencana dan dorongan peningkatan e-government. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang

berisi Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di seluruh ruang pemerintahan, mengatur pendekatan dan rencana kemajuan e-government publik di setiap pemerintahan. Oleh karena itu, sosialisasi e-government harus dilakukan secara berkelanjutan dan berkesinambungan melalui pemberian motivasi bagi seluruh masyarakat mengingat masyarakat pada umumnya belum mengetahui tentang alasan dan kegunaan aplikasi e-government serta keuntungan yang telah ditentukan (Wirawan, 2020).

Pengaplikasian teknologi digital pada instansi pemerintah merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai bentuk respon atau perubahan lingkungan strategis yang menuntut adanya administrasi publik efisien, efektif, transparan, dan akuntabel

Tiga Elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan secara khusus untuk kesuksesan E-Government :

Support atau Dukungan

Perlu dukungan atau political will dari pejabat publik agar konsep E-Government dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan E-Government dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut: Disepakatinya kerangka E-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi. Disosialisasikannya konsep E-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara simpatik.

Capacity

Sumber daya yang diperlukan dalam membangun dan mengembangkan E-Government agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Mencakup tiga sumber daya yaitu sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan sumber daya manusia yang kompeten.

Value

Manfaat bagi pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan E-Government.

Adapun 2 fungsi dari E-Government, yaitu:

1. Sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan dalam bentuk decision supporting system (sistem pendukung keputusan) atau executive information system (sistem informasi eksekutif).

2. Upaya meningkatkan pelayanan publik dalam bentuk otomatisasi pelayanan yang terintegral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya.

Tujuan utama dari E-Government ialah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi warga negara, dan memberikan kemudahan akses terhadap layanan pemerintah.

Contoh dari layanan e-government :

1. Pendaftaran KTP dan KK secara online melalui website Kecamatan
2. Permohonan Surat Keterangan Domisili secara online
3. Pengaduan masalah lingkungan secara online
4. Permohonan Akta Kelahiran secara online
5. Pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara online
6. Permohonan Surat Keterangan Penghasilan secara online
7. Layanan Informasi publik tentang kegiatan pemerintah dan agenda kegiatan kecamatan
8. Pengajuan Surat Izin Kerja (SIK) secara online
9. Pengajuan Lomba Desa secara online
10. Informasi tentang program dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

Penerapan e-government dapat menjadi salah satu kontribusi yang bisa dilakukan terhadap pembangunan di sebuah negara. E-Government telah banyak membantu dalam hal pelayanan dasar terhadap masyarakat seperti dalam hal pendidikan, kesehatan, pekerjaan, keuangan serta kesejahteraan sosial.

Beberapa manfaat dari pelaksanaan E-Government antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

2.4. Tantangan Penerapan E-Government

Penerapan dan realisasi E-Government di Indonesia mengalami tantangan sejak adanya pertumbuhan era industri 4.0. salah satu kendala dalam generasi E-Government adalah karena terbatasnya regulasi sebagai sumber hukum. Saat ini, belum ada regulasi yang benar-benar menjelaskan secara rinci mengenai mekanisme penerapan E-Government berikut dengan tidak seimbangnnya perkembangan teknologi yang begitu pesat dan tidak dapat terbendung lagi. Digitalisasi sudah mulai memasuki celah-celah kehidupan kita sehari-hari. Kemajuan teknologi tersebut kemudian banyak dimanfaatkan oleh sektor negeri maupun sektor privat/swasta. Banyak perusahaan bahkan industri kecil kreatif yang menggunakan teknologi digital dalam mengembangkan usaha mereka.

E-Government di Indonesia masih belum optimal bahkan masih jauh dari tujuan yang diharapkan. Walaupun tidak seluruhnya, terdapat beberapa daerah yang menunjukkan kinerja pengembangan E-Government yang cukup baik tetapi beberapa daerah baru memahami penerapan E-Government hanyalah sebatas membangun website. Berdasarkan beberapa literatur yang ada, ada banyak faktor yang dapat menghambat dan menjadi tantangan penerapan e-Government di Indonesia diantaranya (Kumar, 2007; Surendo, 2009; Schwester, 2009; EL-Haddadeh, 2010) sebagai berikut :

- a. Belum adanya standarisasi yang jelas tentang implementasi e-Government dan sosialisasi tentang bagaimana penyelenggaraan E-Government yang riil dan ideal.
- b. Belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai untuk mengelola E-Government.
- c. Infrastruktur jaringan informasi yang belum merata hingga daerah-daerah.
- d. Pemahaman masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan E-Government masih rendah karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah.
- e. Kepemimpinan dalam hal komitmennya dalam mendukung E-Government yang masih rendah.
- f. Budaya Organisasi yang kurang mendukung terhadap perubahan dan rendahnya budaya berbagi (sharing) informasi khususnya antar lembaga pemerintah.

2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Proses Transformasi Birokrasi

Pemanfaatan E-Government seharusnya mampu meningkatkan partisipasi warga dalam memberikan informasi dan keluhan kepada pemerintah daerah atau kota. Namun ada persoalan terkait dengan kecepatan respon birokrasi dalam menjawab keluhan dan tuntutan warga.

Dalam pelaksanaan E-Government terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pelayanan publik, sebagai berikut:

a. Dukungan Regulasi

Pelaksanaan E-Government harus didukung dengan regulasi yang kuat, sehingga akan memudahkan dalam implementasinya. Regulasi ini dilakukan secara berjenjang dari tingkat Pusat hingga Daerah. Namun terkadang regulasi saja tidak cukup namun penting adanya inovasi dan komitmen stakeholder yang berwenang sehingga akan mendukung dalam pelaksanaan E-Government untuk pelayanan publik

b. Struktur organisasi

Struktur organisasi di pemerintahan daerah dalam pelaksanaan egovernment membutuhkan hubungan antar aparat bersifat horizontal. Perlu adanya pendelegasian kewenangan top manager dalam konteks relasi dengan warga, dalam arti hal-hal yang bisa direspon secara cepat tidak perlu rapat, karena hal ini bisa diselesaikan dengan komunikasi elektronik. Seharusnya pimpinan middle manager (manajer tengah) tidak harus menunggu laporan admin, tetapi bisa akses langsung dimanapun, selanjutnya merespon sesuai perencanaan program tahunan

c. Budaya organisasi

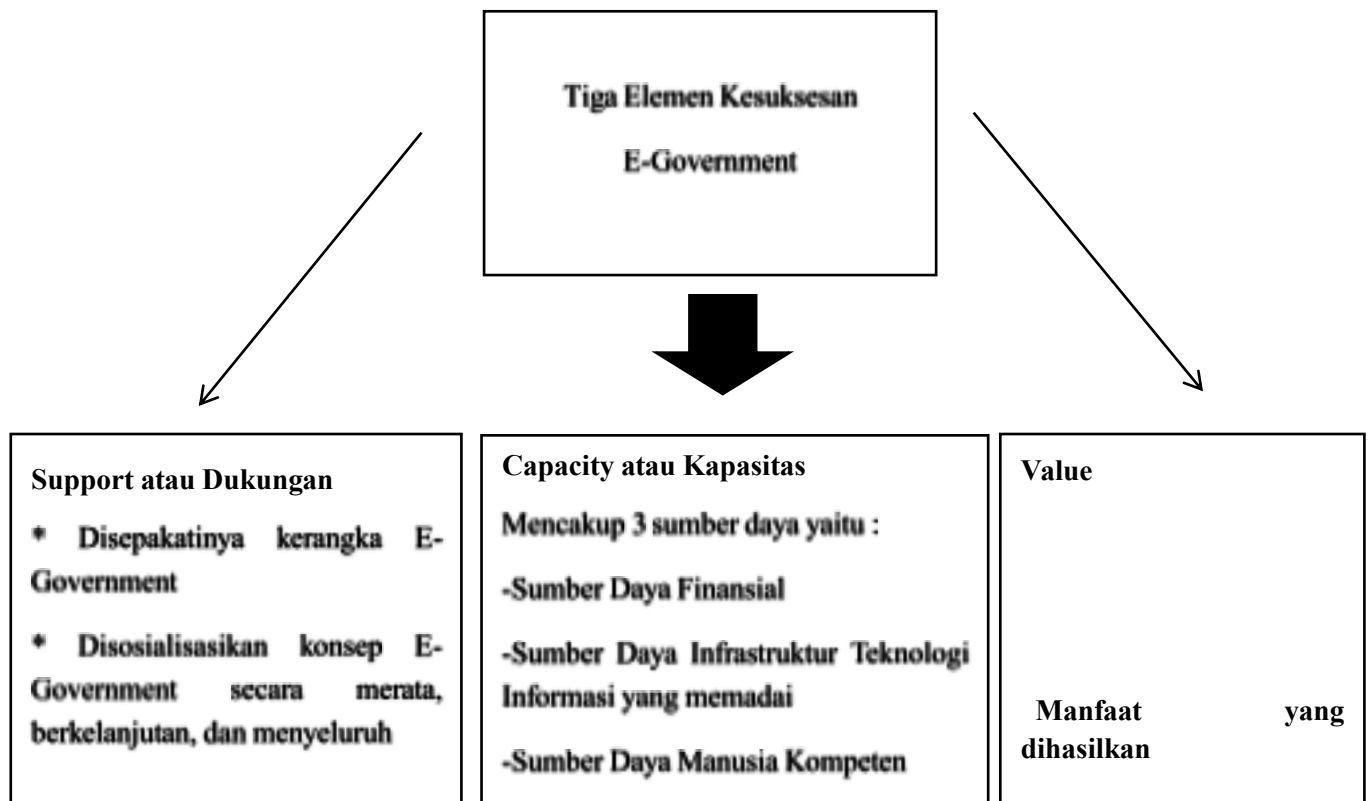
Fakta di lapangan sebagian pimpinan birokrasi di daerah belum familiar dengan E-Government, sehingga tidak menempatkan kebutuhan E-Government pada posisi yang prioritas, hanya menjadi pelengkap di sebuah instansi. Faktor kepemimpinan dengan politisasi birokrasi sangat berpengaruh dalam pelaksanaan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Manajemen pemerintah yang lebih fleksibel, aparat bergerak sesuai regulasi, dan selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan para pelanggan, baik yang berasal dari kalangan birokrat sendiri (internal) maupun dari luar lembaga pemerintahan (eksternal). Kunci kesuksesan manajemen dengan model fleksibel terletak pada kemampuan para birokrat bekerja secara tim (teamwork).

d. Pembaharuan sistem E-Government

Pembaharuan sistem harus dilaksanakan sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Karena kebutuhan yang ada di masyarakat akan semakin berkembang dan adanya tuntutan efisiensi dan efektifitas kinerja. Sistem yang dikembangkan dengan kebaruan konten akan mengakomodir kebutuhan masyarakat terkait

pelayanan publik. Rendahnya transformasi birokrasi berbasis E-Government, perlu dibangun birokrasi virtual yakni suatu sistem birokrasi baru yang didalamnya sudah mengalami perubahan mindset kearah E-Government, birokrasi dengan perubahan kultur, serta produk kebijakan yang bisa menggerakkan dan mendukung aplikasi E-Government dalam menjalankan pelayanan publik

2.5. Kerangka Pikir



DAFTAR PUSTAKA

- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *JUPITER: Jurnal Penerapan Ilmu-ilmu Komputer*, 1(1).
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Maria, E., & Halim, A. (2021). Public Governance dan Korupsi: Bukti Pengujian dari Indonesia menggunakan Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal Akuntansi*, 11(3), 223-234.
- Sumardi, S., Nawir, A., & Mukhlis, S. (2021). Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. *Journal of Government Insight*, 1(2), 84-91.
- Wardoyo, D. U., Rahmadani, R., & Hanggoro, P. T. (2021). Good Corporate Governance Dalam Perspektif Teori Keagenan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(1), 39-43.
- ASRI, M. PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN.