

Nama : permata nurul insa
Npm : 2256041045
Kelas : Reg man B

ANALISIS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK

2.1 penelitian terdahulu

E-government berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini berarti menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dan memfasilitasi proses pengambilan keputusan masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penerapan E-government adalah untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam memantau dan berinvestasi dalam kegiatan pemerintahan.

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik, menyelenggarakan pemerintahan, dan berkomunikasi dengan warga negara. Penyelenggaraan e-government memudahkan pemberian pelayanan publik. Selain itu, badan pengawas pelayanan publik seperti ombudsman dan perwakilan Republik Indonesia akan lebih mudah memantau prosesnya.

E-government adalah sebuah kerangka kerja teknologi informasi yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pemberian opsi kepada warga untuk lebih mudah mengakses informasi publik. Untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan peningkatan efektivitas serta efisiensi dalam pelayanan publik, sangat penting adanya perumusan kebijakan dan strategi pengembangan e-government (Wirawan, 2020).

2.2 E-government dalam pelayanan publik

2.2.1 implementasi E-government untuk pelayanan publik di indonesia

E-Government (electronic govern-ment) adalah suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah (priyatno, 2009). Implementasi e-governmnet untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan kebutuhan yang sangat mendesak sebagaimana tertuang dalam Undang-undang no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Kemajuan teknologi informasi sekarang ini secara perlahan mengubah pola interaksi dan komunikasi yang modern baik antar masyarakat maupun pemerintah dengan masyarakat, hal ini menjadi tugas aparatur pemerintah untuk bisa menyesuaikan perkembangan zaman melalui penyediaan informasi dan pola komunikasi yang lebih baik, efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif melalui

wawancara dengan informan sesuai tugas pokoknya dalam mengelola informasi publik melalui wawancara dan pengamatan langsung dengan cara mengidentifikasi, menilai dan menganalisis implementasi e-government dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan

Pelayanan publik berbasis e-government dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Junaidi, 2011). Kelengkapan dan keterbukaan informasi pada e-government yang dapat diakses akan mendorong terciptanya good governance dalam pemerintahan melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga-lembaga layanan publik. E-government juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun bagi masyarakat.

2.2.2 pengembangan e-government dalam pelayanan publik

Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah daerah dituntut secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi dari penyajian informasi dan komunikasi yang konvensional menuju penyajian informasi dan komunikasi secara elektronik hal ini sesuai definisi dari Bank Dunia, e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu ;

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

2.3 pelayanan publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara atau lembaga publik kepada masyarakat. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan manfaat umum seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, dan lain-lain. Peningkatan kualitas pelayanan publik penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi

administrasi.

hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah Good Governance dan Clean Government. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Putra, 2020). definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dikendalikan oleh lembaga non-administratif independen yang disebut Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan ombudsman untuk mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 menyebutkan bahwa ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kompetensi mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik, serta pemberian pelayanan publik. pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan lembaga-lembaga negara, termasuk BUMN, BUMD, dan BHMN atas lembaga swasta atau orang yang diberi kepercayaan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dana atau sebagian dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

2.4 penataan ulang pelayanan publik

Penataan ulang pelayanan publik adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Hal ini bisa mencakup beberapa langkah, antara lain:

1. Evaluasi: Melakukan penilaian terhadap layanan yang ada, mengidentifikasi masalah, dan mengumpulkan umpan balik dari masyarakat.
2. Perencanaan: Merancang strategi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi, termasuk penetapan tujuan yang jelas dan indikator kinerja.
3. Reorganisasi: Memperbarui struktur organisasi dan prosedur kerja agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Penggunaan Teknologi: Mengintegrasikan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat dan meningkatkan pengelolaan data.
5. Pelatihan dan Pengembangan: Melakukan pelatihan pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.
6. Transparansi dan Akuntabilitas: Membuka informasi publik, memungkinkan masyarakat untuk mengawasi, dan mendirikan mekanisme pengaduan.
7. Pengukuran Kinerja: Terus memantau dan mengevaluasi kinerja layanan publik dengan menggunakan indikator yang relevan.

2.5 konsep dasar pelayanan publik

untuk memahami analisis e-government dalam pelayanan publik, penting untuk kita memahami konsep dasar e-government yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam pelayanan publik dan penyediaan layanan publik dan interaksi masyarakat. Konsep ini melibatkan penggunaan infrastruktur teknologi, aplikasi, kebijakan dan keamanan data untuk meningkatkan efisien pelayanan publik.

2.5.1 definisi E-government

Electronic Government (e-Government) adalah istilah yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya Internet, untuk memfasilitasi, meningkatkan, dan mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan warga negara, dunia usaha, dan entitas lainnya.

2.5.2 model e-government

Model e-government adalah kerangka kerja atau pendekatan yang digunakan oleh pemerintah untuk mengimplementasikan strategi e-government. Terdapat beberapa model e-government yang digunakan oleh berbagai negara di seluruh dunia. Berikut adalah beberapa model e-government yang umum:

- G2C (Government to Citizen)
- G2B (Government to Business)
- G2G (Government to Government)
- G2E (Government to Employee)
- G2P (Government to People)
- G2V (Government to Visitor)

2.6 manfaat e-government dalam pelayanan publik

E-governance memiliki beberapa keunggulan penting dalam pelayanan publik, yang meliputi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan komunikasi antara administrasi dan masyarakat. Beberapa manfaat utama dari e-Government adalah:

Peningkatan aksesibilitas: Masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah kapan saja, di mana saja, sehingga mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor pemerintah secara fisik, sehingga dapat menghemat waktu dan uang.

Efisiensi operasional: e-Government memungkinkan pemerintah untuk mengotomatiskan banyak proses administrasi, yang dapat mengurangi beban kerja, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia.

Transparansi: Informasi, kebijakan, dan pengeluaran pemerintah menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. **Partisipasi publik:** e-Government dapat mendorong warga negara untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan pemerintah melalui forum online, jajak pendapat, dan saluran partisipatif lainnya.

Meningkatkan kualitas layanan: Melalui umpan balik online dan analisis data, pemerintah dapat terus meningkatkan dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. **Efisiensi anggaran:** Dengan mengurangi redundansi, penggunaan kertas, dan proses manual, e-Government dapat membantu pemerintah menghemat anggaran operasional.

Keamanan data: E-Government sering kali menyertakan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi warga negara dan data resmi dari potensi pelanggaran keamanan data.

Transmisi informasi yang cepat: Keadaan darurat, perubahan politik atau informasi penting lainnya dapat dengan cepat disebarkan ke publik melalui saluran e-Government. **Peningkatan daya saing ekonomi:** dengan mendorong kewirausahaan dan investasi dengan bantuan layanan online, e-Government dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

2.7 tantangan dalam implementasi E-government

Implementasi e-government dapat menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi agar berhasil. Perlindungan yang kuat diperlukan untuk melindungi data pribadi warga dan informasi pemerintah.

Isu Privasi: Penggunaan data pribadi dalam e-government harus diatur dengan ketat untuk menghindari pelanggaran privasi. Masyarakat perlu yakin bahwa informasi pribadi mereka akan dilindungi.

Budaya Organisasi: Mengubah budaya organisasi pemerintah tradisional menjadi lebih terbuka, responsif, dan berorientasi pada teknologi bisa menjadi tantangan. Pegawai pemerintah perlu mendapatkan pelatihan dan dukungan yang cukup.

Keselarasan Hukum dan Regulasi: Hukum dan regulasi yang mendukung e-government perlu diatur dengan baik untuk memberikan kerangka kerja hukum yang jelas dan memastikan kepatuhan terhadap standar privasi dan keamanan data.

Partisipasi Masyarakat: Meskipun e-government dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, masyarakat perlu didorong dan diberikan kesempatan untuk berpartisipasi aktif.

Perubahan Perundang-undangan dan Kebijakan: Lingkungan regulasi dan kebijakan pemerintah seringkali harus diubah agar sesuai dengan implementasi e-government yang berhasil.

2.8 landasan teori

IV. Landasan teori

A. konsep e-government

Konsep e-Government

- Definisi e-Government: E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. Melalui e-Government, pemerintah dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan partisipasi publik, dan meningkatkan efisiensi birokrasi.
- Model e-Government: Ada beberapa model e-Government, seperti Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B), dan Government-to-Government (G2G). Model G2C melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, G2B melibatkan interaksi dengan sektor bisnis, dan G2G melibatkan interaksi antara lembaga pemerintah

B. Efisiensi Pelayanan Publik

- Definisi efisiensi pelayanan publik : Efisiensi pelayanan publik merujuk pada kemampuan suatu sistem pelayanan publik untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Efisiensi dapat diukur dari segi waktu, biaya, dan kualitas hasil kerja.
- Faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi pelayanan : Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan antara lain struktur organisasi yang efektif, proses kerja yang terstandarisasi, kompetensi pegawai, penggunaan teknologi yang tepat, dan adanya mekanisme pengukuran kinerja.

C. Hubungan antara e-government dan pelayanan publik

Administrasi elektronik (e-Government) dan pelayanan publik sangat erat kaitannya dan mempunyai peran dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Melalui platform online, negara dapat menawarkan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Aksesibilitas: Dengan e-Government, warga negara dapat mengakses layanan publik kapan saja dan dimana saja melalui Internet. Hal ini meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan warga dalam menggunakan layanan publik.

Transparansi dan Akuntabilitas: e-Government dapat meningkatkan transparansi dengan membuat informasi dari pihak berwenang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Efisiensi dan produktivitas: Dengan mengotomatisasi proses dan menggunakan teknologi informasi, e-governance dapat meningkatkan efisiensi operasional pemerintah, sehingga meningkatkan produktivitas layanan publik. Meningkatkan kualitas layanan: Dengan bantuan e-governance, pemerintah dapat mengumpulkan masukan dari masyarakat dan meningkatkan layanan berdasarkan masukan tersebut.

2.9 kerangka pikir

- Identifikasi masalah: Efisiensi pelayanan publik masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan di banyak negara. Proses administrasi yang lambat, pelayanan yang berlebihan, dan kurangnya aksesibilitas informasi dapat menghambat efisiensi pelayanan publik.

- Tujuan penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kontribusi e-Government dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas e-Government

dalam meningkatkan efisiensi birokrasi serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan implementasi e-Government.

- Variabel penelitian:

Variabel independen: Implementasi e-Government (termasuk kebijakan, infrastruktur teknologi, keterampilan pegawai, dan keamanan data). Variabel dependen: Efisiensi pelayanan publik (termasuk waktu proses administrasi, biaya, dan kualitas pelayanan publik).

Kerangka konseptual: Kerangka konseptual penelitian ini akan menggambarkan hubungan antara implementasi e-government dan efisiensi pelayanan publik. Kerangka ini akan memperlihatkan bagaimana faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas e-government dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

<https://ejournal.bappeda.bantenprov.go.id/index.php/jkpd/article/download/5/4>
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/download/9804/1632>
<https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285/1141>
<https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/download/59/pdf/263>