

## E-GOVERNMENT DALAM MEREALISASIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS

Oleh :

R. Didi Djadjuli

[dididjadjuli1963@gmail.com](mailto:dididjadjuli1963@gmail.com)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh  
Jln. R.E. Martadinata Nomor 150 Ciamis

### ABSTRAK

*Dimanapun dan apapun yang namanya organisasi, tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai, yang sulit direalisasikan adalah bagaimana proses yang dilaksanakan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan semakin majunya teknologi dan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan, organisasi mau atau tidak mau harus menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman kalau tidak, organisasi tersebut akan ditinggalkan oleh pengguna, karena sudah tidak sesuai dengan kondisi jaman yang sedang berjalan. Begitu juga organisasi yang besar dan menyangkut kebutuhan rakyat banyak yaitu organisasi negara atau pemerintah dengan kewenangannya yang begitu besar, harus menjadi pelopor dalam perubahan-perubahan yang terjadi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat sehingga perubahan-perubahan itu memberikan keamanan, kepastian, kenyamanan kepada masyarakat yang kita ketahui banyak sekali pelayanan-pelayanan yang sifatnya monopoly atau pelayanan yang hanya diselenggarakan oleh pemerintah dan tidak diselenggarakan oleh swasta. Kalau kita berbicara pelayanan, tentu terkait dengan para pelaku pelayanan atau yang melayani, Hardiyansyah (2018;73) berdasarkan penelitian yang dilakukan Hardiyansyah terhadap semua tesis dan disertasi pada perpustakaan Pascasarjana Unpad, diperoleh data dengan penelitian tentang pelayanan dengan tema "kualitas pelayanan publik" diperoleh hasil yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu diantaranya "motivasi, pengawasan masyarakat, perilaku birokrasi, implementasi kebijakan, kinerja birokrasi, kontrol sosial, kemampuan aparatur, pengalaman, tanggungjawab, komunikasi, iklim organisasi, restrukturisasi birokrasi, perencanaan fasilitas, pemberdayaan aparatur, kepemimpinan". Di sisi lain yaitu mengenai E-Government berpendapat bahwa pada studi yang dilakukan oleh vittal (Suaedi dan Wardianto, 2010;78) mengatakan bahwa "kegagalan implementasi elektronik goverment diberbagai instansi sering disebabkan ketidaktahuan implementor dalam membangun electronoc goverment, sebab para implementor yang sebagian besar adalah orang-orang teknik yang menganggap implementasi elektronik goverment hanya sebatas pada perangkat-perangkat teknologi informasi".*

**Kata Kunci:** E-Government, Pelayanan, Kualitas

#### A. PENDAHULUAN

Istilah publik yang tadinya negara akibat dari pengaruh adanya pola pemikiran yang berubah dalam ilmu administrasi. New Publik Service

merupakan pola pikir mengutamakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Denhardt dan Denhardt (Hardiyansyah 2018;5) membagi paradigma administrasi negara menjadi 3

paradigma yaitu “Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS)” dari ketiga paradigma tersebut perbedaannya pada aspek tiap-tiap paradigma yaitu mengenai “dasar teoritis dan pondasi epistemologi, konsep kepentingan publik, responsivitas birokrasi publik, peran pemerintah, akuntabilitas, struktur organisasi, asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator.

Pelayanan publik dari dulu hingga sekarang masih menjadi perbincangan dan dipermasalahakan, hal tersebut terjadi dikarenakan organisasi birokrasi sebagai pelayan masyarakat harus dilihat dari seberapa besar keinginan masyarakat yang terealisasi dari input, proses dan output yang dapat terealisasi dan hal ini menjadi dasar penilaian masyarakat secara luas. Dengan demikian organisasi birokrat harus memperhatikan dua hal pokok yaitu eksternal dan internal organisasi yaitu pada eksternal, apa yang diinginkan, dibutuhkan oleh masyarakat serta bagaimana reaksi atau tanggapan atas hasil yang diperoleh dari pelayanan tersebut dan internal apa yang harus dijalankan, dirubah dalam organisasi mengenai pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi puas atas pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi. Beragamnya keinginan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi persoalan bagi organisasi birokrasi dikarenakan terbatasnya kemampuan birokrasi atas keinginan masyarakat yang begitu banyak sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal dan yang terjadi hanya orang-orang tertentu saja yang dapat dilayani.

Dalam era revolusi industri 4.0 sekarang ini, penggunaan teknologi elektronik sudah lajim digunakan

diberbagai organisasi, pemikiran-pemikiran organisasi yang lama bukan saja harus tetapi wajib dirubah menjadi melayani para pelanggan dengan sebaik-baiknyadan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan menggunakan teknologi pelayanan menjadi cepat, praktis, hemat, bukan saja hemat dalam biaya tetapi hemat juga dalam waktu dan tenaga serta keakuratan yang memadai. Hal ini akan memudahkan pelayanan pada masyarakat karena masyarakat tidak usah susah-susah datang ke organisasi yang melayani atau kantor, untuk pendaftaran cukup lewat jaringan internet dimanapun pelanggan berada kecuali ada produk yang harus diambil oleh pelanggan di tempat pelayanan.

Untuk dapat melayani dengan baik, harus ada perubahan organisasi birokrasi dalam pemanfaatan teknologi informasi yang memungkinkan bentuk-bentuk pelayanan apapun dapat dikemas ke dalam suatu program tertentu sehingga dapat memproses data dengan cepat. Perubahan pada organisasi memang tidak semudah membalikkan telapak tangan tentu harus melalui perencanaan yang mendasar serta kalau diperlukan merubah visi dan misi organisasi disesuaikan dengan situasi dan kondisi masa sekarang dan masa yang akan datang.

## **B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **B.1. Peran E-Government**

Terminologi E-goverment dapat diartikan “sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik

yang efisien, transparan dan efektif. Kurniawan (Hardiansyah 2018;129).

Sedangkan menurut Hardiansyah sendiri pengertian E-goverment yaitu “berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan diantara instansi pemerintah (Hardiansyah 2018;129)

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa definisi dari E-Government yaitu penggunaan teknologi berbasis jaringan yang digunakan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang digunakan oleh semua pemangku kepentingan supaya menjadi lebih efektif dan efisien.

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin berkembang pula pemikiran manusia untuk membuat inovasi-inovasi baru terkait dengan segala aspek kehidupan yang bertujuan untuk mempermudah kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam menjalani kehidupan. Perkembangan ilmu pengetahuan terutama pada teknologi informasi sudah bukan hal yang aneh dan langka tetapi sudah menjadi kebutuhan hidup sehari-hari dan mempermudah kebutuhan tersebut dengan cepat walaupun harus mengeluarkan biaya tambahan, tetapi biaya tambahan tersebut dianggap layak dan memuaskan karena sebanding dengan apa yang diharapkan oleh pengguna atau masyarakat.

Untuk mewujudkan e-goverment memerlukan perangkat atau alat-alat yang dibutuhkan dalam mengoperasikannya, seperti hasil pengamatan yang dilakukan Kementerian Komunikasi (Hardiansyah 2018;143) menyimpulkan Bahwa “mayoritas situs pemerintah pusat maupun

pemerintah daerah masih berada pada tingkat persiapan”. Kalau kita lihat dari sisi pengelolaan dalam organisasi, maka fungsi penggerakkan, itupun jika persiapan tersebut telah lolos dari perencanaan yaitu merencanakan mulai dari sumber daya manusia sampai kepada perencanaan bagi pengguna layanan organisasi, itu menjadi hal yang sangat penting untuk merealisasikan e-goverment terhadap alat-alat yang mendukung kearah pencapaian tujuan yang diinginkan.

Kurniawan (Hardiansyah;2018;143-144) mengemukakan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan e-goverment ditinjau dari sejumlah aspek yaitu “ (1). E-Leadership. Prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi;(2). Infrastruktur jaringan informasi, kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses; (3). Pengelolaan informasi : kualitas, dan keamanan pengelolaan informasi; (4). Lingkungan bisnis : kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi; (5). Masyarakat dan sumber daya manusia: difusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Dengan adanya otonomi daerah dimana tata pemerintahan diserahkan kepada daerah setidaknya beban pengelolaan pemerintah berkurang, sejalan dengan hal tersebut dimungkinkan dimana setiap daerah berbeda dalam merealisasikan penggunaan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Sejalan dengan

pendapat Kurniawan di atas penulis berpendapat bahwa memang benar pemimpinlah yang sangat berperan dalam merubah layanan dari penggunaan manual/elektronik (komputer) ke penggunaan elektronik melalui jaringan karena pemimpin merupakan inisiator menuju perubahan dalam organisasi, baik atau buruk, maju atau mundurnya organisasi berada pada tangan pemimpin. Karena perubahan tersebut merupakan perubahan pada proses layanan, maka sebagian besar sumber daya manusianya juga perlu perubahan terutama pemegang pekerjaan yang membutuhkan keahlian khusus, oleh karena itu pemimpin harus punya sifat-sifat kepemimpinan yang baik, dia berwibawa dikarenakan kemampuan dan kecakapan dalam memimpin organisasi serta ditunjang dengan moralitas yang baik pula.

Salah satu kelebihan dari penggunaan jaringan yang dibangun yaitu transparansi, dengan menggunakan jaringan maka semua orang dapat mengakses informasi dari manapun walaupun tempat tinggal masyarakat tersebut cukup jauh, prosesnya bagaimana serta berapa jumlah biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut yang memungkinkan tidak ada pungutan liar diluar pungutan yang sudah ditentukan karena semua orang mengetahui dan terbuka atas pungutan yang sah berdasarkan aturan untuk mendapatkan layanan tertentu.

Dengan demikian ada tiga faktor yang menyebabkan pentingnya penggunaan e-government dalam pembangunan masyarakat jaringan Hardiyansyah (2018,145) yaitu “(1) Elektronik komunikasi antar sektor publik dan masyarakat, menawarkan bentuk baru partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu

yang dibutuhkan menjadi lebih sigkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan juga semakin tinggi. Disamping itu bentuk transaksi baru akan menyebabkan tingginya tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah; (2) Cyberspace dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik yang berbelit-belit. Tujuan realistis yang dicapai melalui cyberspace adalah efisiensi pelayanan dan penghematan finansial. Disamping itu informasi online dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik; (3) E-goverment menyajikan juga informasi-informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kemampuan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan internasional dan global”.

Pendapat Hardiansyah dalam penggunaan internet tersebut di atas memang penting, tetapi kita juga harus mengukur kemampuan penyedia layanan yaitu pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Disisi pemerintah penyedia jaringan internet bukan hal mudah, karena ada beberapa hambatan yang dikemukakan oleh Kurniawan tersebut di atas, disisi lain yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan, apakah masyarakat sudah siap dengan perubahan penggunaan teknologi informasi dengan menggunakan internet ?. itu juga menjadi hambatan yang tidak kecil karena dimungkinkan orang yang tidak paham akan penggunaan internet tetap harus dilayani oleh petugas atau dipandu oleh petugas dalam proses mendapatkan pelayanan.

Menurut Abidin (2000) ada beberapa prioritas utama dalam melakukan implementasi e-goverment, antara lain “ (1) pemulihan ekonomi (dapat mendorong kegiatan investasi, pengembangan sistem informasi untuk arus investasi dan kelanjutan Electronic Data Interchange (EDI), adalah suatu bentuk pertukaran informasi perdagangan melalui jaringan privat (tidak memanfaatkan internet) dan biasanya digunakan di pelabuhan dan bea cukai). Dengan memanfaatkan e-goverment, diharapkan implementasi EDI dapat lebih ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi internet untuk memperlancar kegiatan ekspor/impor melalui pelabuhan laut maupun udara, (2) layanan masyarakat umum, misalnya SIMTAP (Sistem Informasi Manajemen Satu atap), (3) Aplikasi fungsional tiap departemen (pengembangan data hasil pengelolaan data potensi di tiap daerah yang dapat diolah dalam bentuk-bentuk yang informatif, misalnya grafik yang harus tersedia untuk perencanaan di daerah, pendaftaran paten dan hak cipta produk-produk pengembangan di daerah dan lain-lain.

## B.2. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (Hardiyansyah;2018;13) “pelayanan memiliki tiga makna, (1) Perihal cara melayani,(2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan dengan jaul beli barang atau jasa”.Dengan demikian atas dasar makna di atas yaitu melayani artinya memberikan sesuatu yang orang lain inginkan atas kebutuhan dengan imbalan (biasanya dalam bentuk uang) sehubungan dengan kesepakatan perjanjian (yang

memberi dengan yang menerima) dalam bentuk barang maupun jasa.

Konsep publik (Mulyadi, 2016;31) berdasarkan etimologinya berasal dari bahasa Yunani yaitu “PUBES” yang menunjukkan sebuah makna “kedewasaan” konsep kedewasaan ini, jika kita merujuk pada terminologi dalam bahasa Indonesia maka mengandung arti luas yakni kedewasaan fisik, mental, dan emosional. Secara umum bila orang dikatakan dewasa apabila ketiga aspek telah ada pada diri orang tersebut yakni kedewasaan fisik, mental dan emosional. Menurut Frederickson (Nurmandi ,2010) membedakan berbagai makna dalam mendefinisikan publik “(1) Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif Pluralis), (2) publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik), (3) publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan), (4) publik sebagai pelanggan (perspektif penerima layanan publik), (5) publik sebagai warga negara.

Sesungguhnya pemakaian kata publik banyak maknanya tergantung pada apa yang menyertainya, sebagai contoh ada public policy, public service, maupun public administration.Sedangkan menurut Keban (2008) administrasi publik mempunyai variasi makna, ada yang mengartikan administrasi publik sebagai “administrasi of publik atau administrasi dari publik. Ada juga yang mengartikan “administrasi for publik” atau administrasi untuk publik, bahkan ada yang mengartikan “administrasi by publik” atau administrasi oleh publik.

Pengertian atau pemaknaan-pemaknaan tersebut di atas, tentu saja tergantung dari pemahaman-pemahaman para ahli yang berbeda cara pandanganya dalam menyimpulkan sesuatu hal berdasarkan kajian yang dipelajarinya.

Kita ketahui bahwa administrasi publik yang dulunya bernama administrasi negara, sehubungan dengan adanya perkembangan pola pemikiran mengenai administrasi, maka berubah menjadi administrasi publik, perubahan ini harus diikuti dengan perubahan dalam menata/mengelola pemerintahan untuk melindungi rakyatnya karena negara atau pemerintah mempunyai otoritas atau regulator yang sangat besar sekali dalam mengatur sebuah negara atau pemerintah selakanyalah pemerintah dapat menjamin pemenuhan dan perubahan-perubahan terhadap kebutuhan-kebutuhan yang masyarakat kehendaki diberbagai bidang termasuk perubahan teknologi informasi, teknologi komunikasi, dan teknologi transportasi.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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”

Menurut Ratminto dan Winarsih (2008) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai “segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan

Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan

yang menjadi tugas pemerintah sebagai penyelenggara utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berupa barang, jasa dan atau pelayanan administratif, yang berbayar maupun tidak berbayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud penyelenggara utama pelayanan yaitu pemerintah, dan pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam penyediaan kepentingan umum, karena kepentingan umum dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan bervariasi, bisa saja diselenggarakan oleh privat atau swasta untuk membantu pemerintah dalam keterbatasannya dengan ketentuan aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah harus memihak pada kepentingan masyarakat banyak.

Pelayanan yang baik dalam pengertian pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi semua masyarakat, artinya apa yang dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan harus sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan. Pengertian kata “kualitas” banyak dikemukakan oleh para ahli. Dalam kamus bahasa Indonesia (Hardiyansyah, 2018), arti kualitas yaitu “(1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb, atau mutu. Kualitas menurut pendapat Sinambela (2006) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”. Jadi kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan sesuai dengan janji pemberi pelayanan dan terealisasi apa yang menjadi harapan pelanggan sesuai dengan janji tersebut.

Kualitas adalah nilai yang melekat pada sesuatu baik barang maupun jasa dan bisa dirasakan serta diukur berdasarkan persepsi masyarakat.

Pengukuran pelayanan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan, biasanya organisasi yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan mengadakan survey terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apa yang telah diberikan organisasi terhadap harapan pelanggan, selain itu juga digunakan untuk mengadakan perbaikan secara terus-menerus dari dalam organisasi itu sendiri. Atau di tempat pelayanan disediakan kotak saran yang berguna untuk menilai pelayanan apa yang telah diberikan dari organisasi terhadap masyarakat/pelanggan dan di sisi lain pelayanan yang bagaimana yang diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memuaskan masyarakat/pelanggan.

Untuk dapat melihat seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan organisasi, dapat dilihat dari ;

1. Untuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan tidak ada lagi pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi lain (swasta), banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui kotak saran) dalam menyampaikan ketidakpuasannya, atau bisa juga melalui hal-hal yang bersifat umum seperti menggunakan media cetak atau elektronik, hal tersebut dikarenakan masyarakat sebagai pelanggan tidak mempunyai pilihan dalam memenuhi kebutuhannya.
2. Untuk pelayanan yang diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun oleh swasta, hal ini dapat terlihat dari banyaknya pelanggan yang menggunakan pelayanan pada organisasi tertentu contohnya seperti pelayanan yang

menggunakan jasa bank, rumah sakit, transportasi, pendidikan dan lain-lain. Pelayanan yang diselenggarakan yang ke dua ini, biasanya baik pemerintah maupun swasta sudah lebih baik, karena ada persaingan untuk dapat meraih para pelanggan sebanyak-banyaknya. Pelanggan bisa memilih pelayanan mana yang menurut mereka dianggap dapat mewakili dalam hal memenuhi keinginan, kebutuhan serta harapan yang dapat memberikan kepuasan menurut persepsi mereka.

Menurut Zaithamel at al. (Hardiyansyah 2018;63-64) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu (1) Tangibel (berwujud) (2) Reliability (Kehandalan) (3) Responsiviness (ketanggapan) (4) Assurance (jaminan) (5) Emphaty (empati). Dan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003) indikator-indikator pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu dan kuantitatif.

B.3. Peran E-Govermen Dalam Merealisasikan Pelayanan Yang Berkualitas.

E-Giverment yang artinya dimana pelayanan yang dilakukan pemerintah menggunakan teknologi elektronik, memudahkan serta mendekatkan antara pemerintah yang melayani dan masyarakat yang dilayani, begitu juga antara pemerintah yang satu dengan yang lain. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan mewujudkan kehidupan bermasyarakat yang lebih baik. Tantangan pemerintah dalam menghadapi era

globalisasi semakin besar dan berat apalagi dihadapkan pada persaingan yang tidak saja di dalam negeri tetapi juga dari luar negeri yang mengharuskan pemerintah bekerja lebih baik dan beradaptasi pada situasi yang semakin berkembang terutama teknologi elektronik yaitu penggunaan jaringan internet sebagai media penyaluran informasi yang lebih efektif dan efisien.

Pemerintahan yang demokratis dapat terwujud dengan perubahan sistem pemerintahan yang lebih baik dengan membangun arus informasi yang dapat diakses dari manapun dan kapanpun sehingga terciptanya transparansi bagi yang berkepentingan. Bila kita lihat pendapat Kurniawan di atas dimana organisasi khususnya tata kelola pemerintahan harus melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Sedangkan lembaga administrasi negara menggariskan indikator-indikator pelayanan publik yang baik ada 9 indikator.

Dari kesembilan indikator yang dikemukakan menurut lembaga administrasi negara dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi elektronik jaringan internet, maka terutama yang paling terbantu dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah yang lebih baik yaitu indikator.

1. Transparan, pengguna pelayanan atau masyarakat dapat informasi mengenai layanan yang dia butuhkan, informasi ini terbuka secara umum karena dapat diakses melalui internet dari manapun dan kapanpun yaitu mengenai persyaratan, ketentuan, biaya yang harus dikeluarkan, lamanya waktu dari mulai pendaftaran sampai hasil yang diinginkan oleh pengguna/masyarakat,

dengan transparansi ini penyalahgunaan wewenang dapat dihindari karena semua masyarakat mengetahui semua informasi terkait hal-hal mengenai pelayanan tertentu. .

2. Efisien, masyarakat pengguna dapat mengakses kebutuhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimana saja dia berada, bisa dari rumah, kantor, dan tempat lain dimana masyarakat berada (kecuali di daerah yang tidak ada akses/sinyal internet, karena banyak di daerah-daerah khususnya di pedesaan yang sinyal internetnya masih jelek bahkan tidak ada sama sekali.
3. Jaminan, mengenai jaminan ini yaitu apa yang disyaratkan oleh pemberi pelayanan itulah yang harus dilakukan oleh pengguna layanan dan itu adalah yang akan didapat oleh pengguna pelayanan. Karena proses layanan sampai mendapat hasil akhir pelayanan diinformasikan keseluruhan masyarakat pengguna.

### C. KESIMPULAN

Era baru pada jaman sekarang ini kita memasuki revolusi industri 4.0, dimana perubahan yang cepat menuju tatanan penggunaan teknologi yang semakin maju dan berkembang, kata industri yang berarti pengolahan atau penggunaan terhadap suatu produk baik yang berupa barang maupun jasa yang dihasilkan. Perkembangan pada saat ini yang sedang berlangsung terutama terhadap pengolahan atau penggunaan industri pada teknologi yaitu teknologi jasa informasi. Dengan adanya peran teknologi jaringan dengan menggunakan internet, maka kebutuhan-kebutuhan masyarakat mengenai informasi pada umumnya dapat dengan mudah diperoleh, ada segi positif



dan juga negatif dengan perkembangan teknologi tersebut dikarenakan banyak berita-berita yang sifatnya menyesatkan masyarakat, dengan demikian kita sebagai masyarakat dituntut untuk selektif dan cerdas menyikapi hal ini. Mengenai segi positifnya yaitu masyarakat bisa lebih cepat mengetahui informasi yang sedang terjadi di suatu wilayah baik regional, nasional maupun internasional.

Kemajuan teknologi informasi ini dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk dapat lebih baik lagi dalam melayani masyarakat, sering kali kita berprasangka negatif terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dikarenakan ketidak terbukaan yang dilakukan dalam melayani masyarakat. Dengan adanya teknologi informasi dengan menggunakan jaringan internet, semua menjadi terbuka dan bisa diakses dari segala tempat dan dan berbagai kalangan bagi yang membutuhkan sesuatu yang ada hubungannya dengan pelayanan khususnya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Keterbukaan ini membuat masyarakat merasa ada jaminan keamanan terhadap ketentuan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan.

E-goverment yaitu “berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan diantara instansi pemerintah (Hardiansyah 2018;129). Hubungan-hubungan tersebut bukan saja sekedar hubungan yang tanpa arti tetapi hubungan antara yang dilayani dengan yang melayani, sehingga tercipta kualitas pelayanan yang memadai yang mampu memberikan apa yang diinginkan dan

harapan dari para pelanggan yang pada akhirnya terwujud suatu pelayanan yang terbuka, demokratis memberikan jaminan dan efisiensi bagi para pengguna pelayanan serta meminimalisir adanya penyalahgunaan wewenang dari pihak penyelenggara pelayanan khususnya pemerintah.

Dalam mewujudkan hubungan-hubungan tersebut di atas dalam kaitannya dengan proses pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi harus ada kesiapan dari organisasi bukan saja dari jaringan tetapi juga dari sumberdaya manusia yang memadai, hal ini perlu ada perencanaan yang berkesinambungan supaya pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dapat terealisasi dengan baik. Disamping itu ada yang lebih penting dari persiapan jaringan dan sumber daya manusia yaitu komitmen pemimpin, seberapa besar keinginan pimpinan untuk mengadakan perubahan kearah yang lebih baik bagi organisasi, karena keberhasilan organisasi ditentukan dengan komitmen pimpinan terhadap perubahan organisasi dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik berbasis jaringan internet. Hal-hal itulah yang harus diwujudkan dalam merealisasikan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk menuju pelayanan berbasis teknologi informasi dengan menggunakan jaringan internet.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin Z, 2000, *Elektronik Government dan Penerapannya di Kabupaten Takalar*, Yogyakarta; MAP-UGM
- Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta; Gava Media.

- Keban y.T 2008, Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Yogyakarta, Gava Media
- Keban Y.T., Teguh A.S, 2011Memahami Good Gevernance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, Yogyakarta; Gava Media
- Lembaga Administrasi Negara, 2003 Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Mulyadi at al., 2016 Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik; Alfabeta, Bandung
- Nurmandi, A. 2010. Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta; Sinergi Publishing.
- Ratminto dan Winarsih, 2008, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta; Pustaka Pelajar
- Sinambelaat al, 2006 Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta; Bumi Aksara
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.