

**KONSEP *E-OFFICE* MENUJU PERUBAHAN PELAYANAN
BIROKRASI BERBASIS DIGITAL (*good governance*)**

Bambang Agus Diana
Universitas Terbuka
Email : bambangad@ecampus.ut.ac.id

Abstrak. Birokrasi yang terjadi di Indonesia pada dasarnya dirancang sebagai birokrasi yang rasional dengan pendekatan struktural-hirarkikal (tradisi weberian). Birokrasi menguasai banyak aspek dari hajat hidup masyarakat. Mulai dari urusan kelahiran, pernikahan, perizinan usaha sampai urusan kematian, masyarakat tidak bisa menghindari dari birokrasi. Ketergantungan masyarakat sendiri terhadap birokrasi juga masih sangat besar. Apa yang dikatakan seorang **Max Weber**, bahwa Birokrasi yang ideal didasarkan pada hubungan antar kewenangan menempatkan dan mengangkat pegawai bawahan dengan menentukan tugas dan kewajiban masing-masing dan perintah dilakukan secara tertulis, pengaturan dan promosi kepegawaian didasarkan atas aturan-aturan tertentu. (2011:5.1)

Pemerintah harus terus merubah bentuk pelayanan yang masih tradisional ke *E-office*. Perkantoran elektronis adalah aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN). Konsep *E-office* atau elektronik perkantoran yang diterapkan harus dapat dianalisa berdasarkan ketersediaan data dan informasi. Tulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran sejauh mana peran birokrasi terhadap inovasi/perubahan layanan terhadap kemudahan dalam memperpendek alur pekerjaan serta layanan, dan informasi terhadap masyarakat guna mewujudkan smart dalam layanan publik (mewujudkan konsep *layanan digital*) melalui perkembangan inovasi teknologi salah satunya teknologi komunikasi/media dan lain-lain.

Kata Kunci : layanan, birokrasi, *E-office*, dan *good governance*

Abstract. The bureaucracy that occurred in Indonesia was basically designed as a rational bureaucracy with a structural-hierarchical (weberian tradition) approach. Bureaucracy controls many aspects of people's lives. Starting from the matter of birth, marriage, business licensing to the affairs of death, the public cannot avoid birokrasi. The dependence of the community itself on the bureaucracy is still very large. What is said by Max Weber, that the ideal bureaucracy is based on the relationship between the authority to place and appoint subordinate employees by determining the duties and obligations of each and the orders carried out in writing, arrangement and promotion of personnel based on certain rules. (2011: 5.1)

The government must continue to change the form of services that are still traditional to E-office. Electronic office is an office application that changes manual-based administrative processes to electronic-based processes by utilizing local network facilities (LAN). The E-office or electronic office concept that is applied must be able to be analyzed based on the availability of data and information. This paper is intended to provide an overview of the role of bureaucracy in innovation / service changes to facilitate shortening the flow of work and services, and information for the community to realize smart in public services (realizing the concept of digital services) through the development of technological innovation. and others.

Keywords: service, bureaucracy, *E-office*, and *good governance*

Latar Belakang

Birokrasi yang terjadi di Indonesia pada dasarnya dirancang sebagai birokrasi yang rasional dengan pendekatan struktural-hirarkikal (tradisi weberian). Pendekatan Weberian dalam penataan kelembagaan yang berlangsung dalam pendayagunaan aparatur negara hingga dewasa ini, secara klasikal menegaskan pentingnya rasionalisasi birokrasi yang menciptakan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas melalui perubahan inovasi kerja yang seimbang, diukur dengan rasio antara volume atau beban tugas dengan jumlah sumber daya, disertai tata kerja yang formalistik, karena diketahui bahwa perubahan-perubahan dalam melayani publik harus terus dilakukan untuk memberikan layanan yang efektif dan efisiensi. Birokrasi di Indonesia memiliki posisi dan peran yang sangat strategis. Birokrasi menguasai banyak aspek dari hajat hidup masyarakat. Mulai dari urusan kelahiran, pernikahan, perizinan usaha sampai urusan kematian, masyarakat tidak bisa menghindar dari birokrasi. Ketergantungan masyarakat sendiri terhadap birokrasi juga masih sangat besar. Dijaman serba modern ini diharapkan para pemangku birokrat harus terus melakukan perubahan dan perbaikan kerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kebutuhannya semakin kompleks. Namun, di dalam mengamati kondisi lingkungan masyarakat di mana organisasi birokrasi itu berada, bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sebab kondisi lingkungan masyarakat memiliki ciri-ciri spesifik yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Birokrasi sebagai organisasi jenis seperti ini memiliki keterbatasan dalam memberikan pelayanannya pada masyarakat oleh karena hal tersebut perlu upaya-upaya pemerintah pusat dalam meningkatkan kualitas Sumber daya Manusianya agar dalam melaksanakan tugas pekerjaannya muncul ide atau gagasan baru dalam menunjang aktifitas kerjanya sehingga

pekerjaannya dapat dengan mudah terbantu dengan adanya dukungan inovasi digitalisasi dalam birokrasi layanan publik.

Sesuai dengan undang-undang yang dikeluarkan pemerintah terkait dengan layanan publik yang prima yaitu Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan posisi dan kemampuan besar yang dimilikinya tersebut, birokrasi bukan saja mempunyai akses yang kuat untuk membuat kebijakan yang tepat secara teknis, tetapi juga mendapat dukungan yang kuat dari masyarakat dan dunia usaha. Birokrasi dengan aparturnya juga memiliki berbagai keahlian teknis yang tidak dimiliki oleh pihak-pihak non birokrasi, seperti dalam hal perencanaan pembangunan, pengelolaan infrastruktur, penyelenggaraan pendidikan, pengelolaan transportasi dan lain-lain. Untuk itu sudah saatnya brokrasi kita melakukan perubahan/inovasi yang terus menerus dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Perbaikan Birokrasi administrasi pemerintahan menuju *good governance* harus ditunjang pada orang-orang diatasnya yang menjalankan pemerintahan serta dan bukan hanya pada sistemnya semata, sebaik apapun sistem atau aturan yang yang dibuat, kalau saja orang-orang yang menjalankan sistem tersebut tidak mempunyai kemampuan, dan konsisten maupun komitmen terhadap pekerjaannya malahakan merusak dari sistem atau perangkat yang sudah ada, maka hasilnya tidak akan sesuai dengan harapan. Apa yang dikatakan seorang **Max Weber**, bahwa Birokrasi yang ideal didasarkan

pada hubungan antar kewenangan menempatkan dan mengangkat pegawai bawahan dengan menentukan tugas dan kewajiban masing-masing dan perintah dilakukan secara tertulis, pengaturan dan promosi kepegawaian didasarkan atas aturan-aturan tertentu. (2011:5.1)

Disadari atau tidak disadari bahwa kehidupan manusia semenjak lahir hingga meninggal dunia tidak terlepas dari birokrasi pemerintahan, sebagai contoh sejak lahir manusia sudah dihadapkan kepada pengurusan Akta kelahiran, kemudian setelah dewasa kembali harus memiliki Kartu tanda Penduduk, belum lagi jika akan mendirikan usaha harus memiliki izin usaha yang dikeluarkan oleh pemerintah serta hal-hal lain yang memerlukan dokumen dari pemerintah, setelah meninggal dunia dibuatkan surat kematian. Untuk itu masyarakat membutuhkan layanan cukup efisien, cepat dan memuaskan, apalagi kebutuhan masyarakat cukup komplek, diperlukan hal-hal yang siap dan akurat. Permasalahan yang ada di negara kita masih sering dijumpai dengan pelayanan masalah klasik yaitu pelayanan yang lama dan berbelit-belit, yang penuh kolusi jika ingin layanan dipercepat maka i memberikan sejumlah uang kepada petugas pelayanan (oknum) agar layanan bisa dipercepat, hal tersebut adalah sebuah hal yang harus di tiadakan karena dapat merusak citra pemerintahan dan masyarakat lainnya.

Terkait hal pelayanan tersebut diatas maka munculah pertanyaan guna terwujudnya layanan yang mudah dan gampang (*digital*) agar terlepas dari layanan masalah masalah tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Upaya apa saja yang harus dilakukan pemerintah/swasta untuk dapat mendukung terhadap layanan masyarakat melalui birokrasi pemerintahan yang *good governance* khususnya dalam layanan publik menuju konsep *layanan digitalisasi*.

2. Apa saja manfaat dari layanan digital terhadap terwujudnya layanan publik (konsep dalam peleyanan masyarakat) menuju *good governance*.

Maksud dan Tujuan

Tulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran sejauh mana peran birokrasi terhadap inovasi/perubahan layanan terhadap kemudahan dalam memperpendek alur pekerjaan serta layanan, dan informasi terhadap masyarakat guna mewujudkan digitalisasi dalam layanan publik (mewujudkan konsep *layanan digital*) melalui perkembangan inovasi teknologi salah satunya teknologi komunikasi/media dan lain-lain.

Dengan tujuan pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat, dengan tidak melalui jalur birokrasi yang berbelit dan mempersulit.

Pembahasan

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyatakan bahwa tugas Pegawai Negeri Sipil adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata, menyelenggarakan tugas negara, menyelenggarakan tugas pemerintah, dan menyelenggarakan tugas pembangunan. Oleh karena itu indonesia sudah saatnya indonesia dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah terhadap masyarakat, karena jika tidak indonesia akan ketinggalan oleh negara lain. Dengan demikian negara kita bisa bersaing dengan negara lain, inovasi terhadap layanan masyarakat serta administrasi perkantoran harus terus ditingkatkan sebagai layanan yang *smart*, sehingga mempermudah berbagai kepentingan terkait dengan layanan kepada masyarakat. Karena pelayanan Pelayanan yang efektif dan efisien adalah tuntutan yang makin mengemuka sejalan dengan

makin tingginya kesadaran dan daya kritis masyarakat yang menilai bahwa birokrasi yang ada selama ini adalah birokrasi yang tidak efisien, ribet dan berbelit-belit dengan tingkat biaya yang tinggi. Hal ini menyebabkan tingginya tuntutan bagi dilakukannya reformasi birokrasi. Reformasi disegala bidang yang terjadi dewasa ini serta pesatnya kemajuan teknologi dibidang teknologi informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal ini sejalan dengan pergeseran paradigma dari regulasi menghambat (*wall regulation*) menuju regulasi mendorong (*enabling regulation*).

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemanfaatan teknologi informasi di dalam kegiatan pemerintahan tidak dapat dihindarkan apalagi di era persaingan global dunia yang tidak dapat kita hindari. Untuk itu negara kita harus berupaya merubah sistem layanan birokrasi perkantoran pada masyarakat yang lebih maju, modern, efektif dan efisien. Pelayanan publik terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang berupa layanan barang dan jasa. (Ratminto 2006).

Layanan birokrasi kantor sebelumnya berkonsep manual cenderung memakan waktu lama, berbelit, penuh dengan kolusi, namun jika pemerintah baik pusat maupun di daerah terus berinovasi dan mengembangkan elektronik perkantoran (*e-Office*) akan sangat membantu terhadap kemudahan dan kepentingan masyarakat dalam berbagai urusan terkait dengan berbagai data informasi yang diperlukan apalagi hal tersebut dapat diakses dimana saja. Perkantoran elektronik adalah aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN). Istilah ini yang dipergunakan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara

nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang pedoman umum perkantoran elektronik lingkup intranet di lingkungan instansi pemerintah. Peningkatan pelayanan haruslah merata di berbagai aspek. Artinya, masyarakat bukan hanya sebagai pihak yang dilayani tetapi juga pengawas pelayanan maka pemerintah haruslah memperbaiki system pelayanan hal ini di karenakan takutnya ketidak percayaan masyarakat kepada pemerintah yang menjalankan pelayanan. Pemerintah haruslah memperhatikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia otomatisasi berarti penggantian tenaga manusia dengan tenaga mesin yang secara otomatis melakukan dan mengatur pekerjaan sehingga tidak memerlukan lagi pengawasan manusia. Sedangkan pengertian perkantoran adalah tempat dimana dilakukan berbagai macam kegiatan pelaksanaan organisasi baik swasta/pemerintah dalam mencapai tujuan. Mas Halimah, (2014.1.15). Konsep *E-office* atau elektronik perkantoran yang diterapkan harus dapat dianalisa berdasarkan ketersediaan data dan informasi. Konsep portal intranet harus dapat mengakomodir data yang tersedia dan dibutuhkan user dan jaringan LAN internal atau bahkan jaringan internet sehingga masyarakat diluar bisa melayani layanan secara mandiri. Selanjutnya dampak penggunaan data tertentu terhadap efisiensi proses dalam aplikasi. Otomatisasi kantor (*e-office*) adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi, Indrajit, (Robles, 2004).

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional*

service) yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic service* atau *e-service*. Untuk mewujudkan praktek *good governance* yang sejalan dengan amanat UUD 1945 serta UU No. 22 Tahun 1999 dan revisi UU No.32 tahun 2004, tentunya ada banyak hal dan cara yang perlu dilakukan, salah satunya melalui *e-office* atau elektronik perkantoran. Penggunaan *e-office* sangatlah tergantung kepada kesiapan instansi yang akan memberikan layanan, karena dengan adanya perubahan tersebut layanan secara tradisional kedalam teknologi informatika tentunya harus menggunakan biaya yang tidak sedikit, namun mau tidak mau keadaan tersebut harus terus diupayakan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sehingga mendukung kepada tujuan pemerintah yaitu menuju *good governance* sebagai yang tertuang dalam amanat Undang-undang 1945. Beberapa contoh Infrastruktur yang dibutuhkan yang merupakan sarana penting dalam sistem layanan *e-office*. Antara lain meliputi: Data center, jaringan data, keamanan (data/informasi dan fisik), fasilitas pendukung infrastruktur TIK (rak server, catu daya, *scanner*, *hosting*, UPS, dll), *disaster recovery* (database backup), pemeliharaan TIK (adanya suku cadang, jasa pihak ketiga, pengelola TIK), inventarisasi peralatan TIK (baik perangkat keras, perangkat lunak, maupun perangkat pendukung). Selain itu adanya kesiapan Sumber Daya Manusia sebagai operator pelayanan publik menuju *good governance*. Banyak hal yang perlu dibuat dalam memberikan layanan publik yang cepat dan efisien melalui *e-office*, seperti layanan pada bidang-bidang di pemerintahan, seputar layan internal perkantoran yang menggunakan jaringan LAN, (KTP, Pajak, Registrasi, dll), serta melalui online service (internet), seperti informasi-informasi yang terkait dengan seputar pemerintahan, wisata, Registrasi online, SIM online, pembayaran online, dll. Berikut adalah dua hal yang terkit

dengan adanya sistem digitalisasi perkantoran baik bagi birokrasi pemerinthana/swasta maupun bagi masyarakat, antara lain:

1. Yang perlu di upaya kan pertama kalinya dalam lembaga-lembaga pemerintahan atau swasta adalah adanya *e-office* atau otomatisasi kantor, dengan adanya *e-office* tersebut dampaknya akan sangat terasa baik bagi pegawai maupun bagi masyarakat yang dilayani. Istilah *e-office/ elektronik perkantoran* atau *e-government* disebut pula dengan otomatisasi perkantoran pada pemerintahan merupakan penerapan elektronik perkantoran ini akan memperpendek waktu dan biaya yang diperlukan sehingga mempercepat dalam berbagai layanan, dengan memnfaatkan jaringan LAN atau jaringan lokal yang berada dalam sistem informasi di area perkantoran. Otomatisasi perkantoran salah satu bentuk pengembangan teknologi informatika yang dapat mempermudah dan mempercepat sistem pekerjaan yang dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem *e-office* tersebut maka akan tercipta smart layanan administrasi birokrasi, baik bagi pemerintahan maupun swasta.
2. Manfaat dengan adanya *e-office* (digitalisasi) birokrasi pemerintahan/swasta.
 - a. Mengurangi beban kerja pegawai secara manual
 - b. Efisiensi waktu dan anggaran biaya baik bagi pelayan maupun yang dilayani
 - c. Meningkatkan pengetahuan masyarakat dan Birokrasi/Birokrat
 - d. *E-office* mendukung pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dan keakuratan sumber data.
 - e. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang *good*

governance, sesuai dengan amanat UUD 1945.

E-office perkantoran saat ini memang sudah sangat diperlukan dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, dan jika kita tidak bisa bersaing maka kita akan tertinggal dari negara lain, apalagi misalnya dalam dunia persaingan barang dan jasa jika kita masih menggunakan layanan secara tradisional, maka masyarakat akan lebih memilih kepada yang memberikan layanan yang cepat, mudah, murah dan efektif. Sistem pemerintahan yang berteknologi sudah barang tentu menjadi harapan kita semua baik pemerintah maupun bagi masyarakat, karena sudah semestinya layanan publik saat ini mesti mudah dan efisien, baik dari waktu maupun biaya dalam rangka mewujudkan

Kesimpulan :

Pelayanan merupakan salah satu bentuk implementasi dari kerja aparatur pemerintahan melalui peran Birokrat, dalam rangka melayani berbagai macam kebutuhan masyarakat yang harus dilayani secara baik, dan cepat. Kita sebagai warga masyarakat yang dilayani wajib untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas cepat dan efektif. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah maupun badan badan swasta harus terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan *e-office*, dan digitalisasi dalam mewujudkan layanan cepat, murah dan efektif tanpa melalui birokrasi yang berbelit belit, sudah saatnya negara kita meninggalkan layanan-layanan yang tradisional. Pelayanan digitalisasi harus terus ditingkatkan pada birokrasi pemerintahan maupun swasta, dari pemerintahan tingkat paling atas hingga ke tingkat desa apalagi desa sudah ditunjang oleh anggaran yang cukup besar yang bisa di manfaatkan untuk mendesain layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan layanan digitalisasi/*e-office* akan sangat berdampak baik pada

birokrasi sendiri maupun pada masyarakat seperti :

1. Meningkatkan pengetahuan aparat birokrat atau masyarakat terkait teknologi informasi yang canggih.
2. Efektif dan efisiensi anggaran dan layanan
3. Adanya informasi yang terbuka
4. Ikut memberantas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
5. Efisiensi waktu kerja.
6. Data bisa disimpan secara baik, tanpa membuka lemari dokumen sehingga memerlukan waktu lama.

Dari uraian tersebut diatas perlu adanya konsekuensi antara pemerintah dan pihak yang terlibat dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, penggunaan teknologi informasi baik untuk keperluan dalam perkantoran atau sebagai bentuk layanan kepada masyarakat, dapat mendorong kinerja pemerintahan yang efektif, mudah dan cepat, sehingga dengan demikian dampaknya dapat di rasakan oleh masyarakat dan pemerintahan sendiri.

Reference :

- Dwiyanto, Agus, dkk, 2006, *reformasi Birokrasi publik di Indonesia*, Yogyakarta; UGMpress,
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-government* Strategi Pembangunan Dan Pengembangan
- Mas Halimah 2014. *Administrasi Perkantoran*, Jakarta Universitas terbuka
- Otomatisasi Perkantoran*2, 2013, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Dokumen :

- Kamus Besar Bahasa Indonesia 2013
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah

Undang- Undang No. 22 Tahun 1999 dan
revisi UU No.32 tahun 2004

Sumber :
<http://www.ehpedia.com/2016/06/apa-itu-smart-city-Indonesia.html>

Internet :
<http://www.academia.edu/6194411/MAK-ALAH-PELAYANAN-PUBLIK>
Sistem Pelayanan Publik Berbasis
Teknologi Digital. Yogyakarta:Andi Offse