

E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Anjani¹ Sitna Hajar Malawat^{2*}

¹ Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

² Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia

¹ anjani@ulm.ac.id; ² sitna.shm@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 11-10-2023

Revised : 11-12-2023

Accepted : 25-12-2023

Keywords

Innovation :

Public Service,;

e-government::

Employees:

Society:

ABSTRACT

The development of technology and communication is increasingly advanced and rapid, knowingly or unknowingly it has its own impact on people's lifestyles and the current pattern of government work. In the past, there was a distance between the government and the people. But now, with increasingly advanced technological developments between the government and the people it seems as if there is no distance anymore. Then, the current public service paradigm considers recipients of public services as citizens so that there is no difference in terms of social status, ethnicity, race or religion. These changes make local governments inevitably have to innovate to provide the best service to the community.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin maju dan pesat, sadar atau tidak sadar memberikan dampak tersendiri terhadap pola hidup masyarakat dan pola kerja pemerintahan saat ini. Dulu antara pemerintah dan masyarakat memiliki jarak. Namun sekarang, dengan perkembangan teknologi yang semakin maju antara pemerintah dengan masyarakat seakan-akan tidak memiliki jarak lagi. Kemudian, adanya paradigma pelayanan publik saat ini menganggap penerima layanan publik sebagai *Citizen* (Warga Negara) sehingga tidak ada perbedaan baik dari status sosial yang dimiliki, suku, ras maupun agama. Perkembangan teknologi tersebut didukung dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang menyebutkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sehingga dengan adanya perubahan tersebut menjadikan pemerintah daerah harus memiliki inovasi-inovasi untuk memberikan kemudahan terhadap pelayanan publik di masyarakat saat ini. Inovasi pemerintahan daerah menjadi suatu yang penting pengembangan peningkatan pelayanan pemerintah daerah.

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Salah satu inovasi yang dapat menentukan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik. (Prihati et al., 2022) Pemanfaatan teknologi informasi tersebut dapat memberikan manfaat teknologi memberikan inovasi bagi pemerintah daerah khususnya Kalimantan Selatan

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi Pelayanan

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan ataupun sektor swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi guna menjawab tuntutan dan



perkembangan zaman (Reza, 2019). Inovasi pemerintahan dalam pelayanan publik merupakan sebuah terobosan dari pemerintah agar pelayanan lebih efektif lagi. Inovasi pelayanan adalah sebuah kerangka pemikiran yang memberikan manfaat bagi masyarakat. (Pratiwi & Syukur, 2018) Dalam (Nova & Hikmah, 2022). Hal ini juga dapat dikatakan Pelayanan Publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik. (Prihati et al., 2022) Inovasi berupa penjelasan-penjelasan ide-ide baru dalam bentuk jasa pelayanan baik produk maupun cara lainnya yang dipakai (Pratiwi & Syukur, 2018) Dalam (Nova & Hikmah, 2022). Dari penjelasan tersebut maka dapat dilihat dalam inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan baru untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Kualitas Pelayanan

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Kualitas pelayanan adalah sebuah perkembangan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan jasa yang memadai kebutuhan khalayak masyarakat umum baik dalam organisasi pemerintahan maupun perusahaan yang menghasilkan dampak kepada ekspektasi dari penerima jasa (Bulkiya, 2018) Dalam (Nova & Hikmah, 2022). Memberikan pelayanan yang terbaik menjadikan organisasi publik itu menjadi lebih maju karena masyarakat sudah memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan proporsi pemenuhan kebutuhan konsumen dengan memperkirakan derajat layanan yang diberikan. Mencapai titik keseimbangan antara asumsi dan hasil yang diharapkan oleh pengguna dapat dicapai melalui kualitas bantuan yang baik (Basuki et al., 2018). Kualitas pelayanan merupakan kepuasan kebutuhan atau asumsi pembeli dengan membandingkan keinginan dengan hasil dan memutuskan penerima pelayanan telah mendapatkan layanan berkualitas (Timbul Dompok, 2018).

E-government

Tujuan e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. Selain itu E-Government juga bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik instansi pemerintah, meminimalisasi keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas pelayanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. E-Government merupakan terobosan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan konsep Society 5.0 dimana komponen utamanya di era ini adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi. Adanya e-government ini akan memberikan dampak yang baik untuk kemajuan pemerintah daerah karena lebih efisiensi.

METODE PENELITIAN

Artikel ini ditulis menggunakan metode review literatur (studi pustaka). Literatur yang digunakan berasal dari sumber jurnal penelitian terdahulu dan yang berkaitan dengan e-government, dengan data yang digunakan ialah data sekunder didukung dari penelitian yang sejenisnya. Literature review dapat berupa ringkasan sederhana dari sumber, namun memiliki pola organisasi dan mengabungkan ringkasan serta sintesis (Rozikin,2020).

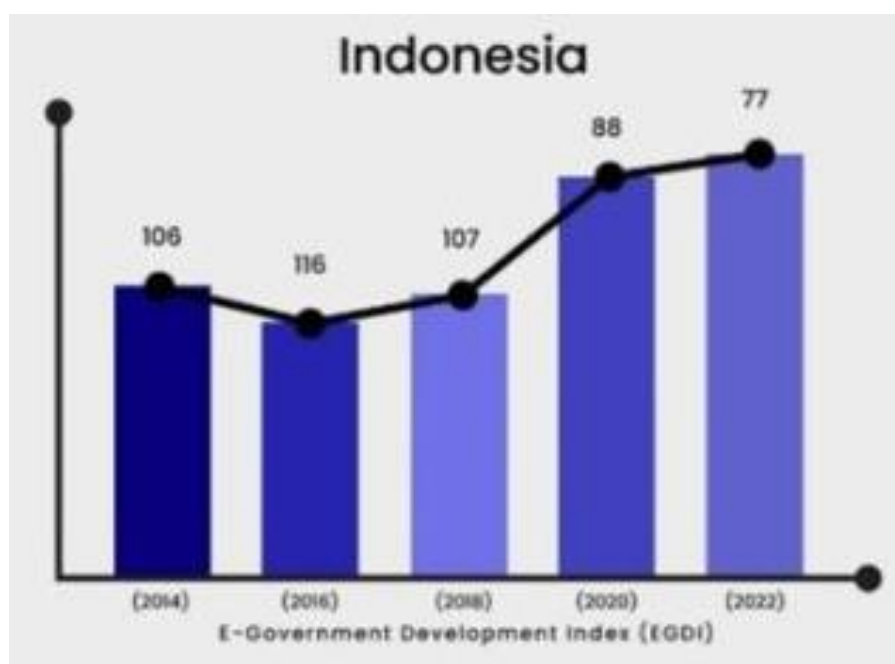
PEMBAHASAN

Perkembangan zaman dan teknologi informasi menjadikan perubahan dalam paradigma pelayanan publik awalnya pelayanan publik dilakukan secara fisik (*offline*) yaitu tatap muka seiring dengan perjalanan waktu bisa dilakukan secara non fisik (*online*). Hal ini menjadikan tantangan

sekaligus menjadi solusi untuk pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal tersebut juga menjadikan trobosan baru dan inovasi baru untuk kemajuan pemerintah daerah.

Inovasi merupakan sebagai pengenalan sebuah hal maupun metode yang baru. Inovasi sebagai pendorong kompetisi untuk bertumbuh, menghasilkan profit dan value creation yang bertahan lama. Sekalipun inovasi dengan mudahnya dapat dimasukkan dalam konteks pengembangan produk dan teknologi, namun inovasi adalah tantangan mendasar untuk keseluruhan bisnis. Inovasi harus menjadi proses yang selalu ada dan berkelanjutan (Prihati et al., 2022).

Inovasi menjadi komitmen Pemerintah Indonesia untuk selalu meningkatkannya melalui e-government. Berdasarkan hasil survei e-Government tahun 2022 yang dilaksanakan oleh The United Nations e-Government Survey Indonesia semakin tahun mengalami kenaikan yang signifikan dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022.



Gambar 1. e-government development index tahun 2022

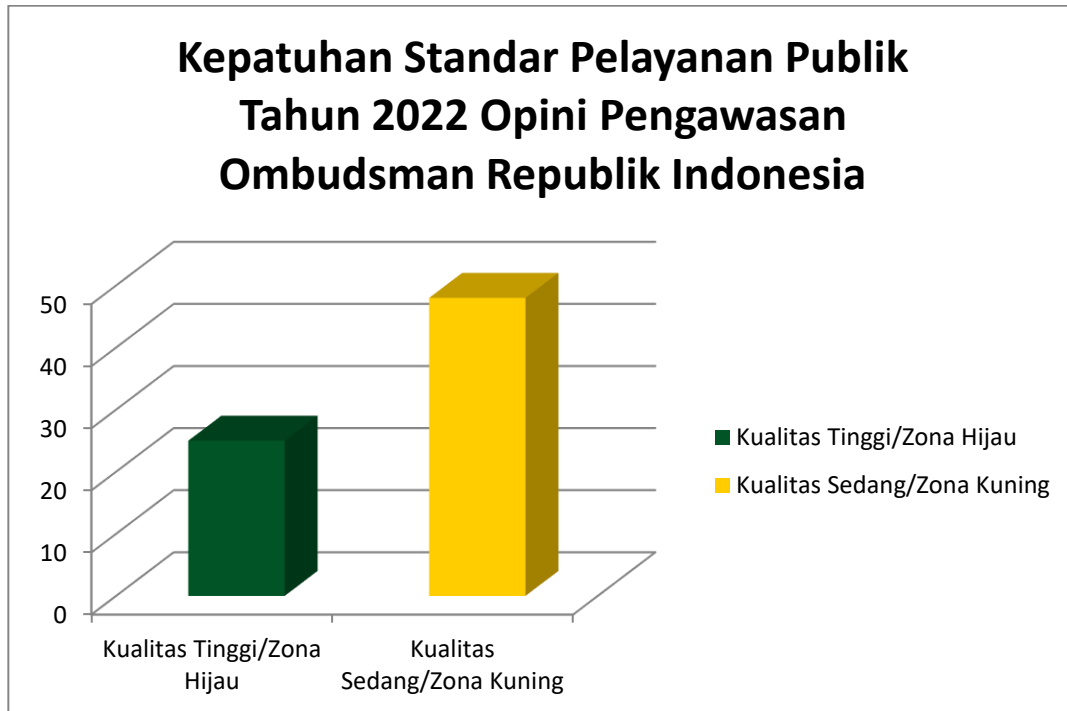
Sumber : The United e-Government Survey tahun 2022

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pemerintah berupaya mengembangkan dan melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) semakin tahun berjalan dengan baik. Cikal bakal adanya layanan *e-government* di Indonesia bermula karena adanya perubahan dan perkembangan pada layanan pemerintahan yang awalnya dilakukan secara manual, kemudian berubah menjadi pelayanan secara elektronik atau berbasis sistem (Yusuf, dkk:2022). Semakin membaiknya kinerja pemerintah membuktikan bahwa pelayanan publik terselenggara dengan baik. Hal ini berpengaruh pada perubahan ke arah yang lebih positif pada perilaku dan sikap mental dari para aparat pemerintahan yang mengarah pada layanan publik (Yusuf, dkk :2022).

Adanya otonomi daerah, memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah (Hardiansyah, 2018). Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Pemerintah Kalimantan Selatan berupaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik tersebut memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan menerapkan *e-government*.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2022 Opini Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia :



Gambar 2. Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023

Lima pemerintah daerah di Kalsel yang masuk zona hijau dengan kategori kualitas tinggi (nilai 78,00 sampai 87,99), yaitu Pemerintah Kabupaten Tanah Laut (86,61), Pemerintah Kota Banjarbaru (84,74), Pemkab Tanah Bumbu (84,57), Pemkab Balangan (80,78), dan Pemkab Tabalong (79,36). Adapun kategori pelayanan publik berkualitas sedang (54,00-77,99) atau berzona kuning, yakni Pemprov Kalsel, Pemkot Banjarmasin, Pemkab Banjar, Pemkab Barito Kuala, Pemkab Tapin, Pemkab Hulu Sungai Selatan, Pemkab Hulu Sungai Tengah, Pemkab Hulu Sungai Utara, dan Pemkab Kotabaru. Sementara itu, di level unit pelayanan pemda, sebanyak 35 dari 83 unit pelayanan pemda masuk zona hijau dengan kualitas tinggi (25 unit) dan tertinggi (10 unit). Selebihnya, masih berada di zona kuning. (Ombudsman, 2023).

Dari hasil penilaian tersebut masih banyak SKPD, unit-unit pemerintah yang masih di dalam pelayanan publik kualitas sedang/zona kuning dan hanya sedikit yang memasukan pelayanan publik berkualitas tinggi/zona hijau. Hal inilah menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah daerah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Adanya e-government membantu pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal dengan inovasi-inovasi kearah digitalisasi. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan adanya e-government hadir sebagai inovasi pemerintah daerah untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. *e-government* merupakan trobosan baru untuk pelayanan yang murah, efektif dan efisien.

Arah pelayanan sekarang menganggap masyarakat bukan sebagai warga Negara yang memiliki hak yang sama tidak membedakan baik dari status sosial, suku, ras, dan agama. Pelayanan publik dulu memiliki stigma yang dimana pada masa itu lebih cenderung kepada “negara” sebagai sesuatu yang harus diikuti, ditakuti, dan dilayani (Hardiansyah, 2018). Perkembangan ini menjadikan pelayanan pada saat ini masyarakat yang menerima pelayanan dimata Negara sama dan tidak dibeda-bedakan.

New Public Service (NPS) sebagai paradigma baru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga negara (Denhardt & Denhardt, 2007) dalam (Hardiansyah, 2018). Inovasi pelayanan daerah berbasis elektronik ini dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan tujuan dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik efektif, efisien, mudah, murah dan cepat. Pemerintah daerah saat ini dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya bisa dilakukan secara fisik (*offline*), non fisik (*online*), dan hybrid (*offline* dan *online*) sehingga dengan adanya hal tersebut dapat lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Pemerintah daerah saat ini dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya bisa dilakukan secara fisik (*offline*), non fisik (*online*), dan hybrid (*offline* dan *online*) sehingga dengan adanya hal tersebut dapat lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat. Hal ini, dikarenakan adanya perkembangan teknologi dan informasi semakin maju. Paradigma pelayanan publik saat ini menganggap penerima layanan publik sebagai *Citizen* (Warga Negara) menjadikan tidak ada perbedaan baik dari status sosial yang dimiliki, suku, ras maupun agama. Inilah yang menjadikan tantangan tersendiri kepada pemerintah daerah agar mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi. Selain itu, haruslah berusaha untuk meningkatkan kemampuan Sumberdaya manusia dalam hal menguasai teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut juga harus didukung dengan sarana prasarana yang dimiliki seperti komputer, jaringan internet, aplikasi yang digunakan pemerintah dalam mendukung pelayanan publik, dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- [2]. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-goverment
- [3]. Mochammad, R. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20.
- [4]. Nova, K., & Hikmah, H. (2022). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam*. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>
- [5]. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- [6]. Prihati, Nurpeni, Eka, Hernimawati, Surya Dailiati, Elly Nielwaty, & Erinaldi. (2022). *Inovasi Pelayanan Kunjungan Anak Didik Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Klas II Pekanbaru Pada Saat Covid-19*. *Jurnal Niara*, 15(2), 368–378. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.10357>
- [7]. Studi, G., Aplikasi, T., In, S., Di, P., Pati, B., Ferdian, K. J., & Rahman, B. (2022). *Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E- Pendahuluan Globalisasi tidak dapat dipisahkan dengan hadirnya era digitalisasi atau kemajuan teknologi infomasi dan komunikasi . Digitalisasi memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap sekto*. 6(2), 245–263.
- [8]. Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo*. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>

-
- [9]. Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). *Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah*. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61-80.
- [10]. Amrozi, Y., Aini, N., & Munadhiroh, Z. (2022). *Peta Perkembangan E-Government di Indonesia*. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 14(1), 2465-2472.
- [11]. Ombudsman. (2023,15 Februari) *Ombudsman: Baru Lima Pemda di Kalsel yang Memiliki Layanan Publik Berkualitas Tinggi*. Diakses pada tanggal 11 Desember 2023. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-baru-lima-pemda-di-kalsel-yang-memiliki-layanan-publik-berkualitas-tinggi>.