

# KONSEP *e-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN PEMERINTAHAN

## CONCEPT OF *e-GOVERNMENT* IN GOVERNMENT IMPROVEMENT

**Tati Sarihati**

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana  
sarihati.tati@gmail.com

---

### ABSTRAK

Tuntutan globalisasi menyebabkan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat. Era *paper-based administration* mulai ditinggalkan dan digunakannya konsep *e-government* dalam pemerintahan dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi *e-government* dilakukan melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan *e-government* di Indonesia antara lain sumberdaya manusia yang belum memiliki kapasitas dan kapabilitas, kendala kultural (*cultural barriers*), organisasi pemerintahan dan infrastruktur yang belum memadai. Untuk itu, penataan pada semua kendala tersebut sangat diperlukan bahkan merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

**Kata kunci :** *e-govenment, pelayanan publik, kualitas layanan.*

### ABSTRACT

*Globalization needed the increase of high quality public service and active participation in delivering information public. Traditional government which identical with paper-based administration instead with implementation of e-government concept in administration to increase the efficiency, effectivity, transparency and government performance accountability. The development of e-governement achieved by structuring management system and work process in government agency environment, especially in government agency that deliver public service. The challenge of implementing e-government in Indonesia are human resources that has not have the capacity and capability, cultural barriers, insufficeint govenrment organization and infrastructure. Therefore, the structuring of the challenge will be necessary even is a must in order to create the better public services.*

**Keyword :** *e-govenment, public service, service quality.*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat, dan perubahan dalam pemerintahan, pelayanan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami perubahan termasuk pada sektor informasi dengan tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat pelayanan. Hal tersebut menyebabkan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan pada penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan dan digunakannya konsep *e-government* dalam pemerintahan dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintahan elektronik atau *e-government* juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Konsep *e-government* diaplikasikan pada penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan dari penerapan *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik sekaligus memberikan keterpaduan antar instansi dalam pelaksanaan *e-government* serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk

pengolahan, pengelolaan, penyaluran, dan pendistribusian informasi dalam pelayanan publik

Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan. Dalam pelaksanaannya konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga peran serta masyarakat (*share goals*).

### Konsep *e-Government*

Berdasarkan definisi dari World Bank, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)). Dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line*. *E-government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-government* juga

bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

*E-government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *E-government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari e-government adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Inisiatif *e-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *e-government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area di mana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah. Tingkat penetrasi internet di Indonesia dinilai masih terendah di kawasan asia tenggara yaitu dimana satu dari lima orang yang berusia 15 tahun menggunakan internet dsengan persentase 21% ( Nielsen asia digital Consumer 2011).

Aplikasi *e-government* dengan menyediakan pelayanan melalui internet

dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-*download* formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan/ pengumpulan formulir secara *online* merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran). Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan *e-government* di Indonesia sebagian besar barulah pada tahap publikasi situs oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi. Data tahun 2011 menunjukkan 443 kantor pemerintahan telah membuka situs mereka. Dari total web site tersebut 375 pemda dapat dapat diakses sedangkan 68 web site tidak dapat diakses.. Saat ini hanya sedikit situs yang beroperasi dengan pilihan yang lengkap. Untuk itu, pemberian pelayanan sampai dengan tahap *full-electronic delivery service* perlu diupayakan.

Situs-situs institusi publik di Indonesia selain dapat diakses secara langsung dapat diakses melalui *entry point* lembaga publik Indonesia [www.indonesia.go.id](http://www.indonesia.go.id) yang merupakan portal nasional Indonesia. Dari situs ini selain memperoleh informasi pengunjung juga dapat mengakses secara langsung beberapa situs institusi publik dan media. Beberapa contoh implementasi *e-government* yang mendominasi di seluruh dunia saat ini berupa pelayanan pendaftaran warga negara antar lain pendaftaran kelahiran, pernikahan dan penggantian alamat, perhitungan pajak (pajak penghasilan, pajak perusahaan dan *custom duties*), pendaftaran bisnis, perizinan kendaraan dsb.

Penerapan *e-government* di negara-negara Uni Eropa sebagai salah satu komunitas yang telah menerapkan e-government dengan sukses disamping Canada, Singapura dan Amerika, telah berlangsung dengan sangat baik dimana negara negara tersebut telah memiliki official website yang cukup modern

sehingga masyarakat dapat mengakses informasi terbaru dan kebijakan serta dasar hukum kebijakan pemerintah tersebut. Pada waktu-waktu tertentu masyarakat bahkan dapat berinteraksi langsung dengan para pengambil keputusan melalui fasilitas chatting. ([www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int)). Dengan portalnya yang sangat besar kapasitasnya, para warga dapat melamar pekerjaan serta magang di institusi tersebut.

Masih banyak lagi fasilitas yang diberikan melalui portalnya. Penerapan di Eropa untuk memotivasi *public service* dalam melaksanakan e-government, eEurope awards ([www.e-europeawards.org](http://www.e-europeawards.org)) dilaksanakan dalam rangka memfasilitasi *sharing experience* dan *mutual learning* antar anggota Uni Eropa. Selain itu e-government di Eropa juga ditampilkan dengan memberikan fasilitas akses langsung ke portal pemerintahan negara anggota dan negara aplikan serta negara Eropa lainnya. Beberapa negara seperti Belanda, Swedia dan Denmark internet akses pada rumah tangga telah mencapai 62 % dimana rata-rata internet akses rumah tangga di 15 negara Uni Eropa sekitar 62 %. Sementara penetrasi internet secara keseluruhan di Uni Eropa telah mencapai 62,4 % pada Juni 2011. (Sumber : *Eurobarometer*).

Tidak dapat disangkal bahwa angka-angka tersebut telah memuluskan jalan untuk suksesnya implementasi e-government di Eropa. Terbatasnya infrastruktur juga berhubungan dengan terbatasnya anggaran pemerintah dan masalah sosial lain seperti pemerataan dan kependudukan. Keterbatasan pemerintah untuk menyediakan tempat akses gratis bagi masyarakat menjadi hambatan dalam penyediaan pelayanan e-government secara optimal.

Contoh terbaik yang terdapat di Belanda antara lain administrasi bea cukai yang dapat dilakukan secara online sehingga dapat dikontrol dan mengurangi kasus suap. Di Inggris para warga negaranya dapat melakukan aplikasi dan

pembaharuan paspor secara online. Sedangkan di Perancis, pembayaran kembali biaya yang dikeluarkan untuk biaya pengobatan oleh perusahaan asuransi telah dapat dilakukan secara online. Pemerintahan daerah Bonn di Jerman saat ini menyediakan pelayanan online berupa pendaftaran Taman Kanak-Kanak. Melalui portal online-nya masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai seluruh TK di kota itu dan orang tua murid dapat mendaftar secara langsung untuk dihubungi melalui telepon.

Penerapan benchmarking process dan best practice dissemination Uni Eropa telah membuahkan hasil yang cukup fantastis. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Cap Gemini Ernst & Young terhadap penerapan e-government di Eropa diperoleh bahwa 5 negara (Denmark, Perancis, Italia, Swedia dan Finlandia ) telah berhasil menerapkan pelayanan elektronik secara penuh untuk beberapa jenis pelayanan seperti pajak pendapatan. Survei tersebut juga menunjukkan bahwa 86 % pelayanan publik di Uni Eropa telah tersedia secara online.

Selain itu suksesnya e-government di Eropa merupakan kontribusi kebijakan publik yang sesuai dengan karakteristik e-government itu sendiri. Soft policy berupa kebijakan Open Method Coordination pada e-government Eropa yang dimulai dengan visi yang luas dan jelas dan diikuti dengan dissemination, proses benchmarking, monitoring berkala, evaluasi dan review secara pasangan dan diorganisir sebagai proses pembelajaran mutual terbukti sukses dalam rangka melaksanakan e-government di Eropa.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat

(Ndraha, 1998 : 6). Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, dalam kaitan dengan pembentukan pemerintahan yakni bertujuan untuk menciptakan keteraturan, keadilan, kesejahteraan dan kedamaian kepada masyarakat. Dalam menciptakan suasana tersebut pemerintah melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok dan dilakukan secara universal. Ndraha (1997 : 14), memberikan definisi dan cakupan pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan selalu bersifat individual dan pribadi sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian ini disebut sebagai pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Berkaitan dengan masalah pelayanan Publik, Ndraha (2000-58) menjelaskan bahwa :

Kata Publik berasal dari *public*, berarti masyarakat secara keseluruhan. Public dalam Publik policy yang menjadi dasar bagi pelayanan Publik, adalah hal

yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Berbeda dengan jasa pasar yang dapat dijual belikan menurut mekanisme pasar (misalnya jasa bank, jasa wisata, jasa dokter), jasa publik (produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut layanan Publik) diproduksi dan dijual belikan dibawah kontrol pemerintah.

Manakala pelayanan pemerintah dirasakan tidak dapat memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat, maka pada saat itu pula masyarakat akan merespon atau bereaksi terhadap pelayanan pemerintahan sebagai umpan balik (*feed back*) dari keluaran pelayanan. Jika sikap dan perilaku nyata rakyat bersifat positif berarti pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah telah mencapai kesesuaian, keselarasan dan keseimbangan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tetapi jika sikap dan perilaku masyarakat bersifat negatif, berarti pelayanan belum sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Rasyid (1998 : 139) menyatakan bahwa pemerintah dalam menjalankan fungsinya pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, seluruh aktivitas birokrasi pemerintahan dalam tingkatan apapun semata mata ditujukan untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Perubahan paradigma pemerintahan yang telah mengalami pergeseran dari "*rule government*" menjadi "*good governance*" menuntut adanya pelibatan seluruh elemen birokrasi, swasta maupun masyarakat dalam keseluruhan proses dan pelaksanaan penyelenggaraan

pembangunan dan pelayanan publik. Sebagaimana dikemukakan Osborne dan Gaebler (1992 : 25) bahwa : *"The job of government is to steer not to row the boat delivering services is rowing"*. Berdasarkan konsep tersebut, penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya bertumpu pada kewenangan pemerintah semata dan fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai pengarah yang menempatkan masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani. Kualitas pelayanan akan sangat ditentukan dari kemampuan aparatur dalam mengakomodasikan berbagai kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Untuk itu, masyarakat hendaknya diikutsertakan dalam proses menghasilkan barang barang/kebutuhan maupun pelayanan public (*public goods and services*) dengan mengembangkan pola kemitraan dan kebersamaan (*empowering rather than serving*).

Senada dengan konsep di atas, berkaitan dengan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public*), Rasyid (1997 : 46) menjelaskan bahwa :

Dilihat dari sisi pemerintah, maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Berkenaan dengan hal tersebut, tugas pelayanan lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik serta mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dibagi kedalam dua katagori yakni :

(1) Barang dan jasa yang bersifat intermediaries, yakni barang dan jasa

yang merupakan input untuk memproduksi barang lain yang disampaikan ke masyarakat; dan

(2) Barang dan jasa akhir yakni yang diterima langsung atau dikonsumsi oleh masyarakat.

Pamudji (1994 : 21) memberikan batasan tentang pelayanan publik segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat umum maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.. Adapun menurut Thoha (1991 :39), pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan.

Manifestasi suatu pemerintahan adalah tanggung jawab yang pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang ditegaskan oleh Ryaas Rasyid (1997 : 11) bahwa :

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu system ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah modern dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pengertian di atas memberikan gambaran yang sangat jelas, bahwa pemerintah modern haruslah memiliki keberpihakan kepada masyarakat serta dituntut pula untuk dekat dengan masyarakatnya, sehingga pemerintah sebagai pelayan masyarakat pada kesempatan pertama dapat memberikan respon secara tepat dan cepat terhadap setiap kebutuhan masyarakat. Hal

demikian merupakan tuntutan yang tidak dapat dihindarkan, terutama bagi birokrasi pemerintah di era Otonomi Daerah dengan perubahan paradigmatiknya, yaitu dari paham pemerintahan yang sentralistik ke desentralistik.

Layanan *civil* merupakan salah satu fungsi dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, yaitu “segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara di luar urusan militer dan ibadah” (Ndraha, 2000 : 60). Berbicara tentang layanan *civil* adalah berbicara tentang hak masyarakat sebagai warga negara serta merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya (bukan kewenangan semata). Bentuk nyata layanan *civil* dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan antara lain adalah pelayanan perijinan.

Pelayanan yang prima tentunya tidak dapat diwujudkan hanya dalam semalam. Tetapi memerlukan proses belajar secara bertahap dalam waktu lama. Kunci keberhasilannya adalah dilakukan bersama-sama oleh seluruh warga organisasi dengan tingkat komitmen dan konsistensi yang tinggi. Wasistiono, (2001 : 51) menyatakan bahwa : ”Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pihak pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Pengalaman lapangan menunjukkan bahwa aplikasi pelayanan umum yang prima untuk tingkat petugas pelayanan relatif mudah dilakukan. Persoalan sering muncul justru di tingkat manajer menengah dan manajer tingkat atas. Para manajer ini cenderung tidak siap untuk memperbaharui tatanan organisasi secara keseluruhan agar dapat mendukung pelaksanaan pelayanan umum oleh para petugas pelaksana lapangan.

Pembaharuan tatanan organisasi memang sangat dibutuhkan untuk

mendukung pelayanan umum. Kebutuhan ini dipicu oleh hal-hal yang bersifat prinsipil dalam desain pelayanan umum, yaitu koordinasi dan integrasi sistemik. Pelayanan umum memerlukan koordinasi yang sangat ketat antar bagian-bagian organisasi dalam mendukung pelaksanaannya. Satu bagian dengan bagian yang lain terus menerus saling mengawasi mutu pekerjaannya. Situasi ini membutuhkan keterbukaan, ketulusan untuk menerima umpan balik, dan kesigapan untuk membenahi kelemahan dan kekurangan. Sumber daya organisasi harus dapat terus mengalir secara lancar dan luwes ke berbagai bagian yang memang membutuhkannya. Hirarki struktural menjadi tidak penting lagi, demi mengamankan mutu pelayanan di mata pelanggan.

Moenir, AS (1992 : 26) yang mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan umum untuk menciptakan pelayanan prima :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat dan *system* prosedur serta metoda.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal.
5. Faktor keterampilan.
6. Faktor sarana pelayanan yang dapat mempercepat pelaksanaan pekerjaan.

Pelayanan umum adalah buah peradaban manusia abad 20 dan mewarisi nilai-nilai demokratis, keterbukaan, egaliter dan profesionalisme yang sangat kental. Hanya organisasi yang mampu menampung dan menghayati nilai-nilai tersebut yang siap melaksanakan pelayanan umum. Setiap organisasi yang terencana menerapkan pelayanan umum harus dengan penataan ulang budaya organisasinya. Langkah-langkah pembaharuan organisasi menuju sebuah *learning organization* sampai saat ini diakui banyak pihak merupakan pilihan

yang terbaik sebelum mulai menerapkan pelayanan umum.

Berbicara pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah, Thoha (1984 : 42), mengemukakan bahwa birokrasi pemerintah mempunyai fungsi penyelenggaraan administrasi negara dengan sifat pelayanan :

1. Bersifat urgen bila dibandingkan dengan organisasi lainnya, urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat.
2. Bersifat monopoli dan semi monopoli, yaitu pelayanan yang tidak bias diberikan atau dilaksanakan oleh orang lain.
3. Dalam memberikan pelayanan relatif berdasarkan peraturan sehingga bersifat statis.
4. Tidak dikendalikan oleh harga pasar, dilandasi oleh pengabdian.
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah terutama dalam negara demokrasi.

Berhubungan dengan budaya pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi, kadang-kadang muncul penyakit birokrasi (patologi birokrasi) yang dilakukan dalam melakukan pelayanan (Siagian, 1994 : 34), yaitu :

1. Memperlambat proses penyeleksian pemberian ijin.
2. Mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis.
3. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain.
4. Sulit dihubungi.
5. Memperlambat dengan menggunakan kata-kata sedang diproses.

Mengatasi keadaan di atas, beberapa pedoman dalam pelaksanaan pelayanan umum yang dapat dilaksanakan secara efektif :

1. Tempatkan personil pada posisi yang tepat.
2. Latih personil secara benar.

3. Ciptakan lingkungan yang bersahabat dengan semua personil dan masyarakat.

4. Bersikap efisien.
5. Mengembangkan suatu kebijakan tarif pelayanan.
6. Mengevaluasi penampilan secara teratur.
7. Memberikan penghargaan dan bonus bagi personil yang berprestasi.
8. Mengambil tindakan korektif terhadap penampilan yang jelek dan yang melakukan pelanggaran yang telah ditetapkan.

Pelayanan erat kaitannya dengan fungsi pemerintahan dalam rangka pemberdayaan atau pendidikan sosial kepada masyarakat, dan merupakan tanggung jawab semua unsur yang terpadu dengan pola kemitraan antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Di negara-negara yang sedang berkembang, pelayanan publik sangat dominan dilakukan oleh aparatur pemerintah. Sebagaimana salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah sering juga disebut pelayan masyarakat (*public service*).

Dalam kerangka otonomi daerah yang berlaku sekarang ini, Pemerintah Daerah otonom yang dibentuk sesuai dengan asas desentralisasi diberikan kewenangan untuk melaksanakan urusan-urusan yang telah diserahkan kepada Pemerintah Daerah sesuai dengan isi otonomi, baik di Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Pemikiran ini memberikan inspirasi pada peningkatan fokus Pemerintah Daerah yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. sehingga timbul esensi Pemerintahan Daerah (Oentarto, 2001 : 14) sebagai berikut :

1. Keberadaan Pemerintah Daerah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kemampuan Pemerintah Daerah diukur dari kemampuannya memberikan



pelayanan berkualitas dalam batas-batas *resources* yang tersedia.

3. Pelayanan baru bernilai apabila sesuai harapan dari masyarakat.

4. Pemerintah Daerah mampu untuk memberikan tuntutan pelayanan yang semakin meningkat dari masyarakat.

5. Pelayanan berkualitas menuntut kedekatan dengan masyarakat sebagai konsumen.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, Moenir (2001 : 186) menyatakan bahwa:

Ada dua badan yang melaksanakan fungsi pemerintah sebagai pelaksana pelayanan, yaitu penanggungjawab fungsi layanan, yaitu badan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi layanan. Dalam hal ini pemerintah selaku badan eksekutif secara hirarkhi mulai dari MPR, DPR, Presiden, Menteri, DPRD bersama Gubernur serta Bupati/Walikota; dan pelaku layanan, yaitu aparatur pemerintah yang melaksanakan fungsi layanan, dalam hal ini dilaksanakan oleh Korps Pegawai Republik Indonesia, baik pegawai negeri maupun pegawai BUMN/BUMD dan pegawai Pemerintah Daerah serta badan hukum dan perusahaan swasta.

Berbagai pengertian mengenai pelayanan yang dapat dikemukakan disini antara lain menurut Sampara (1996 : 6) yang menyebutkan bahwa : “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan adalah merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan. Pelayanan bukan hanya dapat diberikan oleh instansi pemerintah saja, melainkan juga oleh pihak swasta. Perbedaannya, pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, sedangkan pelayanan yang dijalankan oleh pihak swasta bermotif ekonomi atau mencari keuntungan.

Selain konsep pelayanan yang telah disebutkan di atas, dikenal juga adanya

pelayanan prima, Soetopo (1999 : 7) menjelaskan pelayanan prima yaitu bahwa “Pelayanan prima merupakan terjemahan *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan pelayanan yang sangat baik/pelayanan yang terbaik”. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan prima adalah :

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan (masyarakat).

2. Pelayanan prima bisa ada, manakala ada standar pelayanan.

3. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima ada, apabila pelayanan memenuhi standarnya.

4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar, maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.

5. Untuk instansi yang belum memenuhi standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan.

Pelayanan sebagai usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain, terkait dengan kualitas yaitu kualitas pelayanan. Kata “kualitas” memiliki banyak definisi yang beragam mulai dari yang konvensional hingga yang strategis.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk seperti kinerja (*performance*), Keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis dari kualitas menurut Lukman (1999 : 7) adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)”. Selain itu, Nawawi (2000 : 124) memberikan pengertian kualitas dengan mengutip pendapat Wayne F

cassio yang mengatakan bahwa “*quality is the extent to which products and services conform to customer requirement*”.

Semua pengertian kualitas yang pernah dikemukakan, jelas berorientasi pada organisasi profit dalam melaksanakan proses produksi, yang menunjukkan bahwa kondisi produk sebagai hasilnya harus memenuhi beberapa tolok ukur tertentu. Pada organisasi non profit bidang pemerintahan berlaku juga pengertian tersebut, karena tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan umum (*public service*), yang berarti juga konsumennya adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan (*service*) sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Berkaitan dengan pelayanan yang dijalankan oleh organisasi publik, Sampara (1999 : 10) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakatsesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan”. Standar pelayanan yang dimaksud adalah pedoman pemberian pelayanan yang telah baku. Khusus untuk pelayanan instansi pemerintah telah dijelaskan 8 sendi pelayanan umum sesuai Kepmenpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Selanjutnya Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai berikut :

Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atas persyaratan pelanggan/masyarakat.

Unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellent*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Keempat unsur itu merupakan satu kesatuan yang

terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi yang bersangkutan.

Dari berbagai pendapat di atas, terkandung makna bahwa produk pelayanan publik pada dasarnya adalah tanggung jawab unit kerja publik dalam hal ini adalah pemerintah untuk menyediakan dan memenuhinya. Oleh karena itu, Organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Menurut Kennedy dan Young dalam Supranto (1997 : 107), ada enam dimensi untuk menilai atau menentukan mutu pelayanan, yaitu : Keberadaan pelayanan;Ketanggapan pelayanan; Ketepatan pelayanan; Profesionalisme pelayanan; Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan dan; Kepuasan keseluruhan dengan barang.

Kriteria yang sama dikemukakan oleh Fitzsimmons (2008 : 155) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu :

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty* (perhatian), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. *Tangibles* (terjamah), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Pendapat lainnya tentang kriteria atau dimensi kualitas pelayanan, dikemukakan oleh Gronroos dalam Tjiptono (1996 : 73), yang meliputi 3 (tiga) kriteria pokok yaitu *outcome-related*, *process-related* dan *image-related*. Kriteria tersebut selanjutnya dijabarkan dalam enam unsur sebagai berikut :

a. *Professionalism and skills*; penyedia jasa, karyawan, system operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

b. *Attitude and behavior*; karyawan perusahaan menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah dengan spontan dan senang hati.

c. *Accessability and flexibility*; penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah.

d. *Reliability and trustworthiness*; kepercayaan pelanggan terhadap segala sesuatu kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. *Recovery*; segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat, bila ada kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan.

f. *Reputation And Credibility*; operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan sesuai dengan pengorbanannya.

#### **Tantangan Penerapan e-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik**

Dengan memperhatikan kondisi yang ada, penerapan e-government di Indonesia menghadapi beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintah, diantaranya :

a. Masalah sumber daya manusia yang belum memadai.

Penerapan *e-government* di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi. Menghadapi tantangan tersebut di atas, Pemerintah kiranya perlu melakukan upaya peningkatan kualitas SDM. Perlu diadakannya pelatihan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi.

b. Kendala kultural (*cultural barriers*)

*E-government* bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi melainkan penggunaan teknologi informasi yang juga dikombinasikan dengan perubahan budaya kerja dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dan mendukung kebijakan publik. Dengan kata lain *eGovernment is not just about technology but change of culture*. Dalam konteks ini diperlukan pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan (*manage change*). Karena teknologi berubah secara cepat maka para pegawai perlu disiapkan juga dengan mental yang mau belajar dan tanggap menanggapi perubahan. Sehubungan dengan kendala kultural (*cultural barriers*) yang ada, kesiapan Indonesia untuk menerapkan *e-government* tergantung dari komitmen dari pegawai publik untuk mau membagi informasi serta memperlakukan masyarakat seperti "pelanggan".

c. Penataan organisasi

Organisasi pemerintahan di Indonesia perlu ditata ulang untuk dapat menerapkan *e-government* secara efektif. KKN yang membudaya mempengaruhi kesiapan dalam mempermudah akses publik melalui informasi. Jika KKN tidak diantisipasi terlebih dahulu akan ada oknum yang akan mempergunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi. Budaya korupsi perlu dihilangkan dalam rangka meningkatkan pelayanan sehingga kemudahan yang dicapai dengan *e-government* dapat disediakan dengan tidak menimbulkan ongkos ekonomi yang

lebih tinggi yang harus dibayar masyarakat. Perlunya diciptakan budaya yang memomorsatukan masyarakat dan budaya melayani. Indonesia juga perlu menata ulang organisasinya yang antara lain dapat dilakukan dengan secara bertahap menghapuskan praktek KKN yang berkontribusi pada kendala budaya dalam rangka pelaksanaan *e-government*. Oknum-oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi yang perlu dicegah. Selain hal tersebut di atas perlu juga kiranya dikaji kebijakan atau policy apa yang digunakan dalam rangka pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Kebijakan untuk mengimplementasikan *e-government* perlu suatu keseragaman dasar hukum/maupun landasan pelaksanaan yang jelas. Selain kebijakan tersebut perlu ditetapkan lebih lanjut dasar hukum / petunjuk teknis penerapan *e-government* atau *cyber law*.

d. Penataan Infrastruktur

Infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Penyediaan pelayanan melalui *e-government* perlu didukung oleh tingkat penetrasi internet yang tinggi baik dari rumah tangga ataupun stand/kios umum. Sebagai gambaran pada tahun 2001 penetrasi internet baru mencapai 1,9 juta penduduk atau 7,6 persen dari total populasi Indonesia. Pada tahun 2002 dengan 667.000 jumlah pelanggan internet dan 4.500.000 pengguna komputer dan telepon, persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah. Tingkat penetrasi yang rendah ini juga merupakan suatu kendala. (Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII).

Keuntungan yang diperoleh dari *e-government* bukan hanya sekedar menyediakan pelayanan online tetapi lebih luas daripada itu, karena kinerja sektor publik juga berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial suatu negara. Di era globalisasi penerapan *e-government* penting karena telah

memodernisasi pemerintahan publik di seluruh dunia dan juga hubungan antara pemerintahan atau negara, beberapa negara di Asia bahkan telah menggunakannya untuk kepentingan hubungan bilateralnya. Penerapan *e-government* di Indonesia merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

## SIMPULAN

1. Dari berbagai pendapat di atas, terkandung makna bahwa produk pelayanan publik pada dasarnya adalah tanggung jawab unit kerja publik dalam hal ini adalah pemerintah untuk menyediakan dan memenuhinya. Oleh karena itu, Organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *e-government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *e-government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi

## DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent. 2002. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta : Gramedia
- Lovelock, Christopher H. 1992. Managing Services : Marketing Operations and Human Resources. New Jersey : Prentice Hall
- Moenir, HAS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bina Aksara
- Ndraha, Talizidhuhu. 1997. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Osborne, David and Gaebler, Ted. 1996. ***Mewirauahakan Birokrasi, Mentransformasi Semangat Wira Usaha ke Dalam Sektor Publik***. Terjemahan Abdul Rosyid, Jakarta : Pustaka Binamari Pressindo.
- Pamudji 1994 *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rasyid Ryass. 1998. Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Sampara , Lukman.1999 ***Reformasi Pelayanan Publik Dalam menghadapi Era Globalisasi***. Jakarta. Widyapraja No 30 tahun XXX.
- Siagian, Sondang P. 1995. ***Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Adaministrasi***, Toko Gunung Agung : Jakarta.
- Supranto (1997 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Thoha, Miftah 1999 ***Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi***, Radja Grafindo Persada Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. ***Prinsip Prinsip Total Quality Service***. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 1998. ***Citra Birokrasi Pubilk Dalam Era Globalisasi***, Dalam Visi Global, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- World Bank. 2005. Making Services Work For Poor People.. USA : Washington DC
- Ziethaml, Parasuraman, Berry. 1965. *Delivering Quality Services (Balancing Customer Perceptions and Exceptions)*. New York : The Free Press