

---

## DAMPAK SISTEM E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

**Kurhayadi**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Email: [kurhayadi@stiabandung.ac.id](mailto:kurhayadi@stiabandung.ac.id)

### Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik di negara Indonesia dapat ditingkatkan melalui penggunaan e-government yang bermula dari konvensional menjadi lebih modern. Hal ini dapat dilakukan untuk dapat melaksanakan reformasi di dalam administrasi publik. Dengan menggunakan e-government, maka masyarakat Indonesia akan sangat terbantu dengan keberadaan e-government ini. Artikel ini memiliki tujuan untuk dapat melihat bagaimana perkembangan dan implementasi e-government yang terjadi di negara Indonesia. Selain itu, artikel ini juga berusaha melihat usaha yang dilakukan oleh negara Indonesia untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia melalui e-government ini. Penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif untuk dapat menganalisa permasalahan penelitian. Data-data penelitian diperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang masih relevan dengan penelitian ini. Adapun penelitian ini menemukan bahwa perlu adanya upaya yang cukup besar bagi pemerintah Indonesia dari sisi finansial serta kemauan politik yang sifatnya berkelanjutan untuk dapat mengimplementasikan e-government ini. Kemudian pemerintah pusat dan daerah juga perlu menyadari bahwa terdapat adanya perubahan paradigma ketika melaksanakan implementasi e-government, di mana pemerintah perlu bersifat akuntabel dan juga transparan. Selain itu perubahan ini juga perlu memberikan keuntungan yang maksimal kepada masyarakat secara efektif.

**Kata Kunci:** Pemerintah, E-Government, Indonesia, Pelayanan Publik.

### Abstract

*Improving the quality of public services in Indonesia can be improved through the use of e-government from conventional to more modern. This can be done to be able to carry out reforms in public administration. By using e-government, the Indonesian people will be greatly helped by the existence of this e-government. This article aims to be able to see how the development and implementation of e-government is happening in Indonesia. In addition, this article also seeks to see the efforts made by the Indonesian state to be able to improve the quality of public services in Indonesia through this e-government. This study will use a descriptive qualitative approach to be able to analyze research problems. The research data were obtained from the results of previous studies which are still relevant to this research. This research finds that there needs to be considerable effort for the Indonesian government in terms of financial and political will that is sustainable in order to be able to implement this e-government. Then the central and regional governments also need to realize that there is a paradigm shift when implementing e-government, where the government needs to be accountable and transparent. In addition, this change also needs to provide maximum benefits to the community effectively.*

**Keywords:** Government, E-Government, Indonesia, Public Service.

## A. PENDAHULUAN

Sebelum tahun 2005, pelayanan publik Indonesia masih berjalan secara konvensional. Saat ini, seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah mulai mengadopsi pendekatan baru menuju modernisasi penyediaan layanan publik. Salah satu wujudnya adalah dalam kebijakan nasional reformasi administrasi. Orientasi baru pelayanan publik telah memberikan motivasi dan tujuan bagi otoritas pusat dan daerah (Setiawan, 2017).

Transformasi budaya kerja dan mekanisme pelayanan publik dari konvensional ke modern merupakan salah satu tujuan mendasar dari penerapan sistem e-government. Pada tahun 2006, Departemen Keuangan memulai proses tersebut dengan memperkenalkan Inisiatif Reformasi Birokrasi untuk mendukung reformasi Manajemen Keuangan Publik yang sedang berlangsung. Fokusnya adalah untuk mereformasi struktur dan prosedur organisasi dengan program modernisasi ekstensif yang mencakup proliferasi pengenalan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Irawan, 2017).

Saat ini, sebagian besar pemerintah pusat dan daerah telah menerapkan konsep e-government dengan mengadopsinya sebagai standar minimum dan pendekatan baru untuk pemberian layanan publik. Di tingkat lokal, penerapan sistem e-government seperti jamur di musim hujan telah diterima sebagai obat mujarab (Nugroho, 2017).

E-government diproyeksikan untuk meningkatkan pelayanan publik baik dari segi kualitas maupun efisiensi. Penggunaan layanan online tampaknya tidak berdampak signifikan terhadap cara lembaga publik dilayani. Namun hal ini sebagian besar disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah (Nurnawati, 2019).

Lebih jauh lagi, tujuan sistem e-government untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah masih jauh. Beradaptasi dengan teknologi baru dan merampingkan struktur organisasi adalah tujuan utama dari implementasi. Faktor multidimensi sangat mempengaruhi reformasi pelayanan publik di Indonesia (Ramdani, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana sistem e-government berkembang di Indonesia. Tulisan ini juga mencoba menggambarkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem e-government.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara keseluruhan meliputi kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan oleh pemerintah di unit yang lebih rendah atau lembaga hukum lainnya berdasarkan kewenangan yang diberikan. Grout dan Stevens mendefinisikan layanan publik sebagai layanan yang disediakan untuk sejumlah besar warga negara. Dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, ada potensi kegagalan pasar yang signifikan (secara luas ditafsirkan mencakup pemerataan dan efisiensi) yang membenarkan keterlibatan pemerintah dalam produksi, keuangan, atau regulasi (Agunggunanto et al., 2016).

Dalam praktiknya, peraturan legislatif dan eksekutif seringkali mendefinisikan fungsi pelayanan publik. Kekuasaan dan wewenang terletak pada pemerintah, dan penyediaan layanan kesejahteraan dan pengaturan diasumsikan berasal dari negara melalui perwakilan yang dipilih (Saputro, 2015).

Layanan publik ada di mana-mana dan perlu direformasi, diciptakan kembali, dan dimodernisasi. Keadaan pelayanan publik dan masa depan yang diusulkan mereka muncul di pusat perdebatan publik dan politik saat ini. Banyak pemerintah dan organisasi layanan publik mencoba untuk mengamankan perubahan mendasar dalam tata kelola dan desain pemberian layanan publik. Perubahan terutama fokus pada institusi publik terkait erat dengan kebutuhan masyarakat (Pamungkas & Triindriasari, 2018).

Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk mengidentifikasinya, kita perlu menempatkan masyarakat (pengguna) pada posisi konsumen dan warga negara secara bersamaan. Aspek-aspek tersebut adalah (i) akuntabilitas antara penyedia dengan pengguna dan masyarakat; (ii) perwakilan dan partisipasi dari seluruh badan warga dan pengguna layanan melalui diskusi dan pengambilan keputusan tentang kebijakan dan praktik; (iii) informasi tentang ketersediaan, operasi, organisasi, dan kinerja layanan yang terkait dengan kepentingan pengguna; (iv) akses termasuk ketersediaan, kemudahan, kemampuan beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan baru; (v) pilihan untuk dibuat secara bebas oleh pengguna; dan (vi) ganti rugi melalui saluran pengaduan dan prosedur terkait (Roziqin & Rozaq, 2018).

Pelayanan publik sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dalam masyarakat. Dalam beberapa kondisi, ia dapat bertindak sebagai fokus pembentukan imajiner publik dan identitas kolektif, serta bantuan yang menopang keterikatan solidaritas (Kuzairi et al., 2017). Inilah perbedaan utama antara layanan publik dan swasta. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa pelayanan publik dapat memberikan kebutuhan publik yang tidak dapat disediakan oleh pasar swasta untuk dimanfaatkan oleh semua penduduk (Kurniawan, 2016).

Pemerintah harus memberikan pelayanan publik dengan serangkaian inovasi dengan memperhatikan kebutuhan publik. Ini akan mendorong peran yang efektif bagi pengguna untuk memastikan pelayanan publik yang baik (Abdussamad & Amala, 2016). Pemahaman yang lebih baik dapat membantu dalam memberikan janji yang realistis kepada warga dan pengguna layanan, dan berkontribusi untuk membangun kepercayaan pada organisasi layanan publik. Cara tersebut harus melampaui otomatisasi sederhana dan mencoba untuk memikirkan kembali sifat yang lebih luas dari layanan pemerintah (Patria et al., 2018).

## 2. E-Government

Dalam dekade terakhir, TIK (seperti email, chatting online, server, dll) secara bertahap diperkenalkan oleh pemerintah untuk melibatkan warga dan untuk mendistribusikan berita atau pembaruan terbaru. Ini pertama kali diperkenalkan pada awal 1990-an. Tapi hari ini, layanan publik membutuhkan lebih dari TIK. Dibutuhkan praktik yang lebih kompleks dari sistem e-government (Islah, 2018).

Warga, karyawan, perusahaan, dan institusi semuanya mendapat manfaat dari penggunaan e-government untuk merampingkan penyampaian layanan pemerintah. Informasi dan layanan online, serta penyediaan layanan publik melalui situs web, dapat membantu organisasi pemerintah berkomunikasi lebih baik dengan warganya. Memungkinkan warga negara untuk mengambil peran yang lebih besar dalam administrasi pemerintahan akan dimungkinkan melalui integrasi TIK dan keterlibatan warga (Wulansari & Inayati, 2019).

E-Government memiliki beberapa manfaat seperti:

### a. Batas yang Dihapus

Tata kelola elektronik akan membantu menghilangkan hambatan lembaga dan yurisdiksi, memungkinkan layanan pemerintah yang lebih terintegrasi di semua tingkat pemerintahan. Pemerintah yang lebih mudah diakses akan dimungkinkan dengan bantuan pemerintahan elektronik yang memungkinkan akses tak terbatas ke informasi.

### b. Aksesibilitas yang Ditingkatkan

Pemerintah di lingkungan off-line bisa sulit diakses. Ini sering membutuhkan kunjungan ke kantor pemerintah sementara beberapa kegiatan bisnis dapat dilakukan melalui telepon. Ini bisa menjadi masalah bagi orang-orang di lokasi regional dan terpencil. E-government menawarkan potensi untuk meningkatkan akses informasi dan layanan secara signifikan (Dickinson et al., 2015).

## c. Peningkatan Kualitas Layanan

Meningkatkan tingkat layanan yang diterima penduduk adalah inti dari misi utama pemerintahan elektronik. Dengan e-government, warga dapat mengakses berbagai layanan dengan biaya yang lebih murah dan nilai yang lebih besar.

## d. Agen Terintegrasi

Dimungkinkan untuk menyediakan layanan bernilai tinggi bagi warga negara dan pemerintah melalui upaya lintas-lembaga. Cakupan inisiatif lintas-lembaga ada di mana beberapa layanan terkait erat – yaitu, di mana informasi perlu dikumpulkan dari lebih dari satu lembaga (Hendarsyah, 2016).

## e. Peningkatan Reputasi

E-government membantu membangun citra suatu negara sebagai negara modern, lokasi yang menarik untuk dikunjungi orang, dan bisnis untuk berinvestasi.

## f. Partisipasi Warga Lebih Besar

E-government memudahkan mereka yang ingin berkontribusi (Simarmata, 2017).

Kenyataannya, e-governance tidak dapat dilihat sebagai konfigurasi tunggal dari makna, kekuasaan, dan norma. Digitalisasi tata kelola adalah budaya dan interpretatif serta teknis dan objektif. Hal tersebut tidak serta merta berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang baik oleh e-government sepenuhnya tergantung pada orientasi pelayanan publik juga (Rumata, 2015). Pengetahuan tentang faktor-faktor tersebut akan memungkinkan instansi pemerintah untuk mengembangkan layanan online untuk memenuhi kebutuhan warganya. Oleh karena itu, bahayanya adalah bahwa layanan yang diberikan kepada publik tidak memperhatikan pandangan mereka yang menerima layanan tersebut (Prihatin, 2018).

Mengembangkan sistem e-government dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Tidak hanya bergantung pada sumber daya yang tersedia, tetapi juga terkait dengan kemauan politik pemerintah untuk mengembangkannya (Sari & Susanto, 2018). Hal ini juga menunjukkan bahwa lingkungan eksternal secara keseluruhan (ekonomi, demokrasi, pendidikan, penggunaan internet, dan tekanan teman sebaya) memang mempengaruhi pengembangan e-government, dengan penggunaan internet, demokrasi, dan pendidikan menunjukkan pengaruh yang paling signifikan. Ekonomi juga dapat secara tidak langsung mempengaruhi e-government dengan mempengaruhi faktor-faktor lain (AW et al., 2019).

Hal-hal teknis juga berkontribusi pada kualitas fasilitas e-government ketika digunakan. Sebuah penelitian menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan, kompatibilitas, dan kepercayaan merupakan indikator signifikan dari niat warga dalam menggunakan layanan e-government (Bisma, 2017). Niat warga akan meningkat jika warga menganggap layanan itu mudah digunakan, intuitif, dan mudah dinavigasi. Warga akan lebih bersedia menggunakan layanan online jika layanan tersebut sesuai dengan cara mereka berinteraksi dengan orang lain. Kompatibilitas adalah faktor motivasi paling signifikan yang meningkatkan niat warga (Noor, 2018). Badan-badan harus menyediakan informasi dan layanan dengan cara yang konsisten dengan cara-cara lain warga negara berurusan dengan pemerintah. Namun, ini berarti bahwa sistem e-government tidak hanya harus maju dan canggih, tetapi yang terpenting, harus berorientasi pada pelanggan (Nurita, 2016).

### C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif untuk menjelaskan dan menganalisis masalah penelitian. Dalam penelitian ini digunakan beberapa kebijakan yang berkaitan erat dengan implementasi e-government dan layanan e-public di Indonesia. Hal itu juga didukung oleh bukti empiris yang secara praktis terjadi di pemerintah pusat dan daerah. Hambatan dan kegagalan implementasi kebijakan e-government yang membawa dampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik menjadi fokus utama. Beberapa hasil

penelitian dan analisis dari makalah lain digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis.

## **D. HASIL DAN DISKUSI**

### **1. Modernisasi Pemerintah dan Pelayanan Publik Melalui Kebijakan dan Reformasi Birokrasi**

program e-government terkait dengan reformasi administrasi publik di Indonesia. Kebijakan e-government harus menjadi komponen utama dari setiap upaya untuk meningkatkan birokrasi pemerintah federal. Ini bisa menjadi salah satu cara untuk mengubah paradigma administrasi publik dari konvensional menjadi lebih maju. Setiap kebijakan mengenai program reformasi birokrasi mengatur secara khusus masalah e-government.

Sebelum peluncuran inisiatif e-government, sistem ini hanya dianggap sebagai cara potensial untuk meningkatkan kapasitas di dalam pemerintah federal dan kota. Sehingga setiap lembaga publik hanya dituntut untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan berbagai cara.

Namun demikian, sistem e-government telah menjadi standar wajib yang harus dipenuhi oleh pemerintah pusat dan daerah. Setiap lembaga publik menganggap sistem e-government sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik. Padahal sudah cukup lama diterapkan dan dikembangkan di banyak negara berkembang.

Melalui kebijakan e-government, pemerintah pusat telah menghimbau seluruh lembaga publik untuk membangun sistem e-government dalam pengelolaannya. Ia telah memberikan standar untuk menguji tingkat keberhasilan dan kegagalan implementasi. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan beberapa cara, yaitu: (i) dengan membuat beberapa peraturan dan pedoman operasional bagi lembaga pusat dan daerah. Penolakan kebijakan dapat membawa beberapa hukuman, seperti: pengurangan anggaran pendukung dari pemerintah pusat, publikasi laporan layanan publik kategori merah, dan penghapusan insentif keuangan bagi pejabat publik; (ii) pilot project yang digagas pemerintah pusat untuk melihat kesiapan program e-government di tingkat daerah. Ini bertujuan untuk mempromosikan praktik terbaik dan mendorong lembaga publik untuk melakukan hal yang sama; dan (iii) dengan mempromosikan desain yang sukses dari lembaga publik untuk menjadi contoh dan standar nasional.

Beberapa regulasi yang mendukung program e-government antara lain:

#### **a. Instruksi Presiden No. 3. Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Program Pengembangan E-Government**

Kebijakan ini merupakan regulasi pertama yang ditetapkan untuk mendukung pengembangan dan implementasi e-government di Indonesia. Ini lebih sebagai pedoman bagi lembaga-lembaga pemerintah daripada sebagai norma wajib. Hal ini juga mendorong pemerintah untuk lebih transparan dan efektif.

Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Pelaksanaannya meliputi dua bidang, yaitu: (i) pengolahan data elektronik, pengolahan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja; (ii) penggunaan TIK canggih untuk memberikan layanan publik secara efisien dan murah di seluruh wilayah.

Melalui kebijakan ini, ada 4 (empat) tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah, yaitu: (i) jaringan informasi dan kualitas transaksi pelayanan publik; (ii) pembangunan ekonomi dan daya saing nasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha; (iii) pengembangan dialog dan partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan melalui sistem komunikasi terbuka; dan (iv) proses bisnis dan sistem manajerial yang transparan dan efisien.

- b. Undang-Undang No. 11. Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
Peraturan ini merupakan kebijakan awal dari penciptaan sistem elektronik yang diterapkan pada manajemen pemerintahan, sistem peradilan, dan proses bisnis. Melalui kebijakan ini, segala macam kegiatan yang menggunakan teknologi dan informasi elektronik menjadi legal.  
Undang-undang ini mengatur pengertian yurisdiksi atas informasi elektronik, transaksi elektronik, teknologi informasi, dokumen elektronik, sistem elektronik, dan lain-lain.
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  
Peraturan ini menjadi landasan hukum untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan terbuka dengan memberikan hak dan kebebasan informasi publik dari lembaga pemerintah. Ide-idenya adalah untuk mewujudkan prinsip-prinsip pemerintahan yang demokratis, memaksimalkan kontrol publik terhadap pemerintah dan segala sesuatu yang mempengaruhi kepentingan publik, dan untuk mendukung terciptanya masyarakat informasi.  
Setiap instansi pemerintah wajib menyediakan dan membuka segala macam informasi kepada publik secara manual maupun elektronik. Melalui peraturan ini, dibentuk komisi khusus untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak atas informasi dan menyelesaikan segala macam sengketa hukum mengenai penyampaian informasi publik.
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Undang-undang ini merupakan peraturan dasar untuk melindungi hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih baik. Melalui kebijakan ini, masyarakat dapat mengontrol dan mengevaluasi kualitas layanan dan penyedia (lembaga pemerintah, badan usaha, lembaga independen, dan segala macam badan hukum).  
Ada beberapa komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti standar pelayanan, informasi biaya pelayanan, prosedur, dan jangka waktu pelayanan. Penyelenggara layanan publik wajib menggunakan sistem informasi untuk mempublikasikan semua prosedur dan informasi tentang layanan kepada publik secara manual dan elektronik. Lembaga pusat dan daerah harus menyediakan sistem informasi.

## **2. Bukti Praktis Modernisasi Pemerintah dan Pelayanan Publik**

Secara empiris, kita dapat menggambarkan implementasi sistem e-government di seluruh lembaga publik di Indonesia dalam dua jenis kondisi. Berbagai faktor pendukung dan penghambat sangat mempengaruhi kondisi tersebut.

Pada kondisi pertama, sistem e-government telah diterapkan sebelum peraturan nasional diundangkan atau bahkan sebelum program e-government menjadi isu besar di Indonesia. Pada titik ini, proses persiapan telah dilakukan, seperti penyediaan beberapa perangkat pendukung fisik, pusat data, dan unit khusus untuk menangani tugas tersebut. Proses selanjutnya adalah membangun sistem e-government. Fase ini terutama terjadi di beberapa instansi pemerintah pusat. Salah satunya adalah Departemen Keuangan.

Dalam proses ini, pemerintah pusat mulai memikirkan perlunya memodernisasi perangkat dan teknologi pelayanan publik di semua lembaga publik. Pemerintah pusat kemudian menyadari keterlambatan dengan beberapa negara berkembang dan maju seperti Malaysia, Thailand, Singapura, dan Jepang. Kunci untuk meningkatkan kualitas kompetitif adalah dengan memodernisasi pelayanan publik. Langkah selanjutnya adalah meloloskan beberapa peraturan dan pedoman nasional serta mempromosikan praktik terbaik implementasi e-government.

Pada kondisi kedua, sistem e-government dideklarasikan secara masif setelah berlakunya beberapa peraturan dan pemerintah pusat mendesak lembaga pusat dan daerah

untuk membangun sistem e-government. Selama fase ini, banyak pemerintah daerah menjadi lebih terbuka terhadap gagasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui modernisasi perangkat dan teknologi.

Hingga saat ini, hampir semua institusi publik telah menggunakan teknologi e-government. Namun permasalahannya, implementasi kebijakan e-government secara masif belum berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, itu menghasilkan beberapa masalah.

### **3. Permasalahan di Dalam E-goverbment dan Kualitas Layanan Publik**

Ada beberapa permasalahan terkait kualitas e-government dan pelayanan publik di Indonesia. Pertama, kualitas sistem e-government. Perangkat e-government masih dalam level profil situs web yang berisi informasi usang tentang struktur organisasi, peristiwa normatif, dan informasi umum. Ini lebih seperti tampilan daripada informasi yang berguna dan menarik. Di perangkat online pemerintah, kami jarang menemukan detail informasi publik untuk diunduh dan dibaca.

Sebuah penelitian menyebutkan bahwa hanya sedikit pemerintah daerah yang berada pada kategori baik (sekitar 15,6% dari 32 sampel kota yang diteliti). Pemerintah kota perlu meningkatkan konten statis situs web mereka dalam empat parameter (layanan warga, izin usaha, transparansi perencanaan, dan transparansi keuangan). Akan lebih baik jika pemerintah kota mulai mengembangkan konten transaksi seperti layanan izin usaha agar tersedia secara online.

Kedua, penerapan e-government tidak mendorong terjadinya perubahan dalam melayani dan budaya kerja di instansi pemerintah. Nilai dan budaya masih berjalan dengan cara yang sama: ketinggalan zaman, tidak berorientasi pada pelanggan, lambat, kaku, dan kolusif. Dalam hal ini, sebagian besar pemerintah sangat terfragmentasi secara birokratis dan secara internal sangat menentang perubahan. Dengan demikian, tujuan penerapan e-government untuk membuat pemerintahan lebih cepat dan lebih efektif masih di luar jangkauan. Penggunaan teknologi juga harus diikuti dengan penciptaan pola kerja baru karena e-government adalah agenda manajemen, bukan agenda teknologi.

Ketiga, implementasi e-government tidak tepat sasaran. Instansi pemerintah menilai penerapan e-government secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan sistem e-government juga harus diikuti dengan penerapan layanan publik online. Sasaran e-government meliputi transparansi dan bukan hanya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Untuk mereformasinya, harus ada pergeseran paradigma dari e-government ke layanan epublic.

Penelitian lain menemukan bahwa jenis situs web pemerintah daerah Indonesia lebih bersifat informasional daripada transaksional. Fitur website yang bersifat transaksional hanya terbatas pada eprocurement atau layanan informasi publik yang interaktif. Interaksi transaksional yang kompleks dan canggih seperti sistem pembayaran online belum tersedia sebagai fitur website. Mayoritas pengguna layanan online yang disediakan oleh pemerintah di Indonesia merasa bahwa layanan publik lebih buruk daripada sektor swasta.

Keempat, ini memerlukan kendala anggaran yang ketat untuk implementasi e-government. Masalah dimulai dengan perencanaan keuangan yang buruk hingga implementasi yang tidak memenuhi kebutuhan nyata.

Masalah terakhir adalah kualitas pengelolaan e-government, seperti perangkat rusak dan pemeliharaan yang buruk, kompetensi sumber daya manusia yang rendah, tidak berorientasi pada pengguna, terfragmentasi, dan tidak terintegrasi.

Di tingkat global, kondisi implementasi program e-government menempatkan Indonesia pada posisi yang kurang menguntungkan. Menurut E-Government Development Index (EGDI) yang diterbitkan oleh United Nations Department of Economic and Social

Affairs tahun 2016, Indonesia berada di peringkat 116 tingkat menengah dengan nilai 0,4478, turun 10 peringkat dibandingkan tahun 2014 yang berada di peringkat 106. Masih jauh di bawah negara-negara Asia Tenggara lainnya seperti Malaysia (peringkat 60), Filipina (peringkat 71), dan Brunei Darussalam (peringkat 83).

Penyediaan layanan publik online juga tidak menggambarkan posisi yang lebih baik. Online service index (OSI) menempatkan Indonesia pada peringkat menengah bersama dengan Belarusia, Bolivia, Mesir, Nepal, dan lainnya. Kondisi ini berada di bawah negara ASEAN lainnya seperti Malaysia dan Thailand dengan kategori tinggi, dan Singapura dengan kategori sangat tinggi.

Sejauh ini, pemerintah pusat telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi masalah tersebut, yaitu (i) dengan memberikan beberapa hibah untuk mendukung pemerintah daerah dengan dana yang tidak mencukupi untuk mengembangkan sistem e-government; (ii) dengan membuat daftar pemeringkatan program e-government yang berhasil di semua lembaga publik; (iii) dengan mengembangkan infrastruktur nasional untuk mendukung penyebaran sistem e-government ke pelosok dan desa; (iv) dengan membentuk unit khusus penyampaian layanan informasi di semua lembaga publik; dan (v) dengan mempromosikan panutan dari beberapa pemerintah daerah yang sukses.

## **E. KESIMPULAN**

E-government di Indonesia tidak dapat dilaksanakan tanpa dukungan program reformasi birokrasi secara menyeluruh. Banyak elemen yang harus mendukung pembenahan tata kelola pemerintahan dari konvensional menjadi modern (menggunakan pendekatan teknologi). Selain menciptakan sistem e-government, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan konsep e-public service. Layanan e-government dan e-public sering digunakan secara bergantian dalam pembuatan kebijakan di Indonesia, tetapi tidak demikian halnya, seperti yang ditunjukkan oleh studi ini. Sebuah instansi pemerintah yang mengadopsi teknologi e-government belum tentu memiliki kemampuan layanan e-public yang tercakup dalam sistem. E-government saat ini hanya digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum melalui situs resmi pemerintah. Fakta dan informasi yang disajikan di sini tidak selalu diperbarui. Implementasi layanan e-public masih belum tuntas.

Banyak permasalahan yang mempengaruhi implementasi e-government di Indonesia. Beberapa permasalahan tersebut adalah budaya kerja organisasi yang konvensional, rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan e-government, keterbatasan anggaran yang ketat, dan rendahnya pengakuan masyarakat. Dalam konteks layanan e-public, pemerintah daerah belum terlalu memperhatikan manfaat besar dari teknologi tersebut. Akibatnya, paradigma pelayanan publik masih berjalan secara konvensional. Meskipun Indonesia telah banyak menerapkan kebijakan dan program reformasi administrasi publik, namun Implementasi e-government di Indonesia tidak semudah yang direncanakan. Upaya harus dilakukan secara simultan dan masif, dengan dukungan finansial dan politik yang cukup. Penggunaan e-government tidak menjamin pelayanan publik akan lebih baik. Itulah yang Anda dapatkan ketika Anda memiliki budaya layanan hierarkis yang ketinggalan zaman.

Hal terpenting yang harus dilakukan adalah pemerintah pusat dan daerah harus menyadari pergeseran paradigma dari penerapan e-government secara umum ke layanan e-public. Pemerintah tidak hanya harus transparan dan akuntabel, tetapi juga harus memberikan manfaat dan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara lebih efektif. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mengubah paradigma dan budaya kerja birokrasi di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277.
- Agunggunanto, E. Y., Arianti, F., Kushartono, E. W., & Darwanto, D. (2016). Pengembangan desa mandiri melalui pengelolaan badan usaha milik desa (BUMDes). *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13(1).
- AW, A. M. F., Karim, M., & Ma'ruf, A. (2019). E-Service Dalam Bursa Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 14-30.
- Bisma, R. (2017). Faktor Adopsi Layanan E-Government Jenis Layanan Transaksi. *JIEET (Journal Information Engineering and Educational Technology) ISSN*, 2549, 869X.
- Dickinson, J. E., Cherrett, T., Hibbert, J. F., Winstanley, C., Shingleton, D., Davies, N., ... & Speed, C. (2015). Fundamental challenges in designing a collaborative travel app. *Transport Policy*, 44, 28-36.
- Hendarsyah, D. (2016). Penggunaan uang elektronik dan uang virtual sebagai pengganti uang tunai di Indonesia. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(1), 1-15.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Islah, K. (2018). Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130-138.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Kuzairi, U., Yuswadi, H., Budiharjo, A., & Patriadi, H. B. (2017). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan publik bidang pelayanan kesehatan (studi kasus pada rumah sakit umum dr. H. Koesnadi Bondowoso). *Politico*, 17(2).
- Noor, M. U. (2018). Penilaian kualitas informasi sebagai bentuk sikap tabayyun ketika menerima informasi di sosial media dan internet. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 33-40.
- Nugroho, T. W. A. (2017). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279-296.
- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238-246.
- Nurnawati, E. (2019). Kinerja Sumber Daya Aparatur Melalui Penerapan E-Government. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 11(5), 913-923.
- Pamungkas, C., & Triindriasari, D. (2018). Pemilihan Gubernur Papua 2018: Politik Identitas, Tata Kelola Pemerintahan dan Daya Hidup Orang Papua. *Jurnal Masyarakat dan Budaya*.
- Patria, Y. Y., Mustakim, S., & AHIRUDDIN, A. A. (2018). Kemitraan Antara Public-Swasta: Perspektif Tujuan, Publik Dan Tata Kelola Pemerintahan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 65-83.
- Prihatin, R. B. (2018). Masyarakat sadar bencana: pembelajaran dari Karo, Banjarnegara, dan Jepang. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 9(2), 221-239.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan. *Sawala J. Adm. Negara*, 6(1), 31.

- Roziqin, Z., & Rozaq, H. (2018). Menggagas Competitive Advantage Melalui Branding Image Di Madrasah Aliyah Nurul Jadid Paiton Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Didaktika: Media Ilmiah Pendidikan Dan Pengajaran*, 18(2), 225-244.
- Rumata, V. M. (2015). Dinamika Tata Kelola Kebijakan Industri Penyiaran dan Telekomunikasi Indonesia Menuju Konvergensi: Sebuah Studi Paradigma Interpretatif. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 5(1), 87-108.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sari, R., & Susanto, T. D. (2018). Model Prioritisasi untuk Manajemen Portofolio Proyek Aplikasi di E-Government: Literatur Review. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(3), 123-129.
- Setiawan, I. (2017). Implementasi Inovasi Daerah di Kota Balikpapan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 2(2), 83-97.
- Simarmata, M. H. (2017). Peranan e-Government dan Media Sosial untuk Mewujudkan Budaya Transparansi dan Pemberantasan Korupsi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 3(2), 203-230.
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor-faktor kematangan implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24-36.