

PERAN PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA INSTANSI PEMERINTAH

Hendrian¹, Suparno², Puji Wahono³, Agung Wahyu Handaru⁴

^{1, 2, 3, 4}Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka Raya No.11, Jakarta, Indonesia

Email: rian2010@rocketmail.com

Article History

Received: 12-06-2024

Revision: 18-06-2024

Accepted: 21-06-2024

Published: 23-06-2024

Abstract. The goal to be achieved in this study emphasizes the role of the application of e-government on the performance of public services in government agencies. The method used in this study is literature research using secondary data in the form of books and related journals. The main source of data for this research is scientific articles published in various journals and indexed by google scholar. Data analysis was carried out qualitatively consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this research show that human resources are needed who have adequate competencies on top of technological developments so that implementing E-Government will be easier. Furthermore, it is necessary to have a budget and maximum facilities and infrastructure which can help government workers in providing services. The government must develop e-government, in which there must be channels that are able to answer the challenges of technological developments so that officials can easily adapt to existing developments.

Keywords: E-Government, Performance, Public Services, Government Agencies

Abstrak. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini menekankan pada peran penerapan *e-government* terhadap kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dengan menggunakan data sekunder berupa buku dan jurnal-jurnal terkait. Sumber utama data penelitian ini adalah artikel ilmiah yang dipublikasi pada berbagai jurnal dan terindeks *google scholar*. Analisis data dilakukan secara kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukan sumber daya manusia memiliki kompetensi yang mumpuni atas perkembangan teknologi sehingga dalam penerapan *e-government* akan lebih mudah. Selanjutnya, diperlukan adanya anggaran serta sarana dan prasarana yang maksimal dimana hal tersebut dapat membantu para pekerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Pemerintah juga harus melakukan pengembangan *e-government* dimana didalamnya harus ada kanal-kanal yang mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi sehingga para aparatur dapat dengan mudah beradaptasi dengan perkembangan yang ada

Kata Kunci: E-Government, Kinerja, Pelayanan Publik, Instansi Pemerintah

How to Cite: Hendrian., Suparno., Wahono, P., & Handaru, A. W. (2024). Peran Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5 (3), 3309-3316. <http://doi.org/10.54373/imeij.v5i3.1279>

PENDAHULUAN

E-Government menjadi salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dimana hal tersebut menjadi salah satu bentuk atas optimalisasi pelayanan publik yang menekankan pada kualitas dan transparansi (Astuti et al., 2022). Hal ini memberikan dampak baik bagi masyarakat dimana hal tersebut menjadi salah satu jalan agar masyarakat mampu mendapatkan

pelayanan secara maksimal. Dengan kata lain, tujuan dari inovasi ini menekankan atas kepentingan masyarakat secara luas. *E-Government* menjadi salah satu wujud atas jawaban dari perkembangan teknologi informasi saat ini. Hal ini menjadi suatu bentuk pengaruh atas berubahnya pola manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang lebih condong atas pemanfaatan teknologi dalam menjalankan kinerjanya (Juliarso, 2019). Dengan adanya pemanfaatan *e-government* akan membentuk pola kinerja yang maksimal sehingga segala urusan pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hal tersebut juga akan berdampak pada transparansi segala bentuk kinerja yang dilakukan oleh para aparatur pemerintahan.

Namun, penerapan *e-government* dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan juga harus diimbangi dengan berbagai faktor dimana diantaranya adalah : *Pertama*, kompetensi sumber daya manusia dimana hal tersebut menekankan atas kemampuan dalam pengoperasian teknologi secara mumpuni (Badawi & Prawitno, 2022). Hal ini menjadi suatu hal yang penting dimana keberhasilan dari berjalanya *e-government* dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankannya (Tolandang et al., 2022). Oleh karena dibutuhkan kompetensi khusus agar para aparatur dapat menjalankan kinerjanya dengan baik. *Kedua*, pemenuhan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan penerapan *e-government*. Hal tersebut menjadi suatu syarat mutlak agar penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal. Segala sesuatu yang ada harus didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana sehingga dapat memberikan hasil yang baik atas tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Mamonto et al., 2022).

Ketiga, adanya anggaran yang mampu menjadi penunjang dalam menerapkan *e-government*. Sebagai inovasi yang baru tentu anggaran menjadi suatu bentuk yang harus terpenuhi dimana hal tersebut dapat dilakukan untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan konsep *e-government*. Oleh karena, keterbatasan anggaran yang disediakan oleh pemerintah dapat menghambat berjalanya penerapan *e-government* (Nugroho, 2020b). *Terakhir*, perlu adanya konsistensi atas sikap pimpinan dalam mengkoordinasi para aparatur. Hal tersebut menjadi suatu hal yang penting dimana aparatur harus mulai memahami atas urgensi dari konsep *e-government* dalam mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan (Satya, 2017). Oleh karenanya, konsistensi atas sikap yang ditunjukkan oleh pimpinan dan aparatur menjadi kunci kesuksesan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Beberapa penelitian serupa terkait konsep *e-government* dalam pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa ilmuwan. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Vani Wirawan yang memberikan fokus pada *e-government* dan revolusi industri (Wirawan, 2020). Kontribusi keilmuan artikel ini adalah diperlukan aparatur yang handal dalam menerapkan *e-government*

guna menjawab perkembangan teknologi. Penelitian kedua dilakukan oleh Karman yang memberikan penekanan pada penerapan *e-government* dalam pemerintah daerah (Karman et al., 2021). Kontribusi keilmuan artikel ini adalah *e-government* menjadi solusi atas pelayanan di pemerintah daerah sehingga mampu menjadikan kerangka kerja pemerintah daerah berbasis elektronik. Penelitian ketiga dilakukan oleh Destriana yang memberikan fokus pada implementasi *e-government* terhadap kinerja pegawai (Destriana, 2023). Kontribusi keilmuan yang dihasilkan dalam penelitian ini menekankan pada kebijakan *e-government* mampu memberikan pengaruh atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai. Beberapa penelitian yang telah dilakukan menjadi pijakan peneliti dalam menganalisis terkait dengan peran *e-government* dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dimana peneliti menggunakan data yang bersumber dari data sekunder dengan menggunakan buku serta jurnal yang mendukung topik pada kajian ini. Peneliti mencari data-data tersebut dari *google scholar* dengan menggunakan kata kunci yang sesuai dengan topik pembahasan dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan secara kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN DISKUSI

Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik

E-Government dalam sistem manajemen informasi menekankan pada pemberian pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi. Pada mekanisme informasi masyarakat mulai ditujukan dengan berbagai pemanfaatan teknologi dalam mengakses pelayanan dimana diantaranya adalah melakukan pembayaran, kepengurusan surat menyurat dan lain sebagainya. Dengan adanya inovasi atas pemanfaatan teknologi maka manfaat yang dihasilkan diantaranya adalah (1) pelayanan atas jasa yang diberikan kepada masyarakat akan berjalan maksimal dimana hal tersebut dapat diakses oleh masyarakat terkait dengan berbagai informasi tanpa mengenal ruang dan waktu, (2) segala bentuk informasi yang disediakan akan memberikan hubungan yang erat antara pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat, (3) berbagai informasi secara transparan dapat diakses oleh masyarakat secara luas, (4) adanya pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Hal ini menekankan pada berbagai mekanisme yang dilakukan oleh para aparatur yang dapat diakses secara online. Sehingga permasalahan akan

dengan mudah terdeteksi, dan (5) mempermudah kepengurusan dokumen dan surat menyurat dimana hal tersebut mencakup informasi banyak orang.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan mekanisme inovasi *e-government* memberikan banyak dampak dimana banyak hal yang akan didapatkan dimana diantaranya (1) banyak pelayanan yang akan tercipta secara transparan dimana hal tersebut dapat menjadikan masyarakat ikut serta dalam mengontrol berbagai agenda politik yang diciptakan oleh pemerintah (Gioh, 2021). Hal ini tentu akan memberikan kemajuan atas tatanan pemerintahan yang baik dengan melibatkan masyarakat sebagai kontrol dalam berbagai tindakan, (2) meminimalisir berbagai praktek korupsi yang ada dimana sistem teknologi informasi yang maju akan memberikan pemaparan data yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas (Saputra, 2021). Oleh karena para aparatur daerah yang masih melakukan pungli dan korupsi akan kesulitan karena segala bentuk data akan diawasi oleh pemerintah, dan (3) adanya efisiensi pemerintah dari segala lini dan proses. Hal tersebut akan berdampak pada akses ruang dan waktu dimana hal tersebut tidak menjadi suatu batasan pemerintah dalam mengetahui segala permasalahan yang ada. Selain itu, masyarakat juga akan dengan mudah mendapatkan berbagai informasi dan pelayanan tanpa batas ruang dan waktu (Fitria, 2020)

Berbagai bentuk atas pelayanan publik yang memanfaatkan konsep *e-government* diharapkan mampu menjadi salah satu bentuk perwujudan dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Hal yang menjadi perhatian adalah masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang efektif dan maksimal. Hal tersebut sesuai dengan tujuan dari terbentuknya inovasi *e-government* yang mengarahkan pada pencapaian tata kelola yang efektif. Namun, dalam implementasinya, tentu dibutuhkan beberapa strategi penerapan *e-government* di Indonesia dimana diantaranya adalah (Nugroho, 2020a) (1) adanya pembangunan atas sistem pelayanan dimana didalamnya dapat menjangkau masyarakat luas, (2) adanya penataan dari sistem manajemen dimana didalamnya terdapat pengaturan terkait proses kerja yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, (3) adanya penggunaan teknologi informasi secara maksimal, (4) adanya pengembangan yang diperlukan bagi SDM di pemerintahan, (5) adanya pengembangan yang sistematis, dan (6) adanya melibatkan pihak swasta dalam dunia usaha.

Beberapa strategi diatas harus diterapkan agar pelayanan publik dapat tercapai secara maksimal. Strategi yang dibentuk pada mekanisme ini juga menjadi salah satu penyelesaian persoalan yang menekankan pada pelayanan publik yang lambat karena masih dilaksanakan secara konvensional.

***E-Government* dalam Peningkatan Kinerja**

Permasalahan pelayanan publik menekankan pada birokrasi yang panjang, gemuk dan berbelit. Hal ini sudah menjadi rahasia umum dimana berbagai hal tersebut dapat mempengaruhi pelayanan publik dari segi efisiensi dan efektivitas. Masyarakat telah terbiasa dengan berbagai bentuk pelayanan yang lambat kerana pegawai birokrasi yang cenderung melakukan pengajuan syarat hingga proses menjadi berbelit-belit. Hal inilah yang menjadikan masyarakat enggan atas pelayanan publik yang tidak maksimal. Masyarakat dengan pelayanan publik yang masih konvensional mengarahkan pada kekecewaan dimana hal tersebut disebabkan karena kedudukan pemerintah yang dominan (Hendrayady et al., 2023). Para aparatur pemerintah mengarahkan pada berbagai tindakan yang menjadikan warganya tidak nyaman dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu inovasi baru diperlukan agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

Salah satu solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi kinerja para aparatur adalah dengan menerapkan *e-government*. Pada mekanisme ini terdapat hal penting atas perubahan tersebut dimana salah satunya adalah perubahan penggunaan teknologi informasi. Pada penerapannya, pemerintah dan masyarakat dimanjakan dengan penggunaan teknologi dalam mengakses beberapa pelayanan sehingga hal tersebut akan merubah pola pelayanan yang semula berbelit-belit kini menjadi lebih ringkas.

Pemerintah dengan inovasi *e-government* memerlukan dua perhatian utama dimana diantaranya (Purnaka, 2021) yaitu (1) masyarakat sebagai aktor utama yang merasakan manfaat dari penerapan *e-government* dimana tidak lagi pemerintah yang menjadi aktor dominan namun lebih menekankan atas masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga harus dijamin pelayanannya secara maksimal, dan (2) diperlukan ketersediaan sumber daya yang mumpuni dimana hal tersebut mencakup sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang mampu mendukung penerapan konsep *e-government* dengan maksimal.

Mengingat penerapan *e-government* diperlukan perhatian atas adanya dua faktor utama diatas maka pemerintah harus memikirkan bagaimana *e-government* dapat terlaksana dengan maksimal. Berbagai tindakan yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar mereka mampu memahami segala bentuk penerapan inovasi *e-government* sehingga mereka akan dengan mudah melakukan pelayanan menggunakan *e-government* (Putri & Reviandani, 2023). Masyarakat yang menyadari atas kepentingan peradaban teknologi maka harus diajarkan pula bagaimana mengoperasikan teknologi. Keuntungan yang akan didapatkan ketika masyarakat memahami mekanisme pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi akan mengarahkan

pada pembentukan masyarakat yang kritis. Mereka akan menjadi kontrol bagi pemerintah dimana hal tersebut dapat menjadikan pemerintah lebih mengutamakan kepentingan masyarakat yang butuh atas pelayanan yang maksimal.

- Memperhatikan kualitas dari birokrasi. Inovasi *e-government* dibentuk agar bisa meningkatkan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan. Oleh karena dibutuhkan birokrasi yang sadar atas kemajuan teknologi (Wahyudi et al., 2022). Mereka dituntut memiliki kompetensi yang mumpuni agar bisa mengoperasikan pelayanan dengan maksimal. Tanpa adanya birokrat yang memiliki kompetensi maka akan sangat sulit menciptakan tujuan yang maksimal dalam melakukan pelayanan.

Cara terbaik yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kompetensi para birokrat pelayanan publik adalah dengan memberikan pelatihan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mencari tenaga ahli yang mampu membimbing para birokrat dalam mengoperasikan teknologi. Dengan demikian para birokrat akan lebih melek terhadap perkembangan teknologi yang ada.

KESIMPULAN

E-Government memiliki tujuan atas terlaksanakannya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah. Pada mekanisme ini menuntut atas peran dari aparatur pemerintah dalam memaksimalkan kinerjanya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada prinsipnya, kinerja yang baik dapat dilakukan ketika sumber daya manusia memiliki kompetensi yang mumpuni atas perkembangan teknologi sehingga dalam penerapan *e-government* akan lebih mudah. Selanjutnya, diperlukan adanya anggaran serta sarana dan prasarana yang maksimal dimana hal tersebut dapat membantu para pekerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Pemerintah juga harus melakukan pengembangan *e-government* dimana didalamnya harus ada kanal-kanal yang mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi sehingga para aparatur dapat dengan mudah beradaptasi dengan perkembangan yang ada

REKOMENDASI

Mengingat penelitian ini hanya terbatas pada kajian literatur yang hanya menyuguhkan konsep, maka diperlukan kajian lebih lanjut yang memberikan perhatian atas implementasi dari *e-government*. Maka penelitian lebih lanjut diperlukan.

REFERENSI

- Agustin, R. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 744–754.
- Astuti, V. S., Rahmadi, A. N., & Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1585–1590.
- Badawi, A. I., & Prawitno, A. (2022). Penerapan E-Government melalui Whistleblowing System (WBS) dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. *Matra Pembaruan*, 6(1), 69–81. <https://doi.org/10.21787/mp.6.1.2022.69-81>
- Destriana. (2023). pengaruh implementasi kebijakan E-Government dan tata kelola pemerintah terhadap kinerja pegawai dinasi pendudukan kabupaten garuy. *ALIGNMENT: Journal of Administration and Educational Management*, 6(2), 303–313.
- Fitria, N. J. L. (2020). Penerapan Work From Home dan Work From Office dengan Absensi Online sebagai Implikasi E-Government di Masa New Normal. *Civil Service*, 14(1), 69–84. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/264>
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1–14.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A., Amane, O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., & Sari, A. R. (2023). *pelayanan publik*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Karman, K., Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43–50. <https://doi.org/10.35326/jsip.v2i2.1525>
- Mamonto, F. S., Gosal, R., & Kasenda, V. (2022). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Website Sideka Di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Governance*, 2(1), 10–27. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/39181>
- Nabila, N. (2023). penerapan sim lontar di dinas provinsi jawa timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 88–100.
- Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020). Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi “Monggo Laporan” di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. *JDKP : Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 57–64. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v1i1.2250>
- Nugroho. (2020a). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia. *Iptek-Kom*, 22(1), 1–17.
- Nugroho, R. A. (2020b). Kajian Analisis Model E-Readiness Dalam Rangka Implementasi E-Government. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 65. <https://doi.org/10.17933/mti.v11i1.171>
- Purnaka, B. (2021). E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile. *Journal of Business Theory and Practice*, 10(2), 6. http://www.theseus.fi/handle/10024/341553%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1958%0Ahttp://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/4816%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/23790/17211077_Tarita_Syavira_Alicia.pdf?sequen

- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 78–96. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- saputra, R. (2021). Efektifitas Penyelenggaraan Otonomi Daerah Berbasis Elektronik Terhadap Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Kasus Pemerintah Daerah Kota Dan Kabupaten Bekasi). *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 21(1), 39–50. <https://doi.org/10.31294/jc.v21i1.9638>
- Satya, V. E. (2017). Penerapan dan Perspektif Pengembangan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di Yogyakarta. *Kajian*, 22, 1–13. <http://www.bpkp.go.id/>
- Tolandang, M. F., Gosal, R., & Pangemanan, S. E. (2022). Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik Dan Persandian Dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 2(1).
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 8(1), 27–43. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.11527>
- Wahyuni, I. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 3, 44–61. <http://eprints.umsida.ac.id/8437/%0Ahttp://eprints.umsida.ac.id/8437/1/7. Bab VI ok.pdf>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>