

# Analisis Penerapan E-Government Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dewi Naluri Afriyanti<sup>a,\*</sup>, Karol Teovani Lodan<sup>b</sup>, Etika Khairina<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences and Humanities, Universitas Putera Batam

\*pb201010003@upbatam.ac.id

---

## Abstract

The development of communication technology and information currently has a big impact, especially on government agencies. Government with its various forms of institutions is a dynamic forum. Where activities are always developing, they also affect the global environment. Therefore, along with the development of the country, Indonesia is implementing e-Government when facing various challenges and demands to achieve progress and good governance. The application of e-Government is utilizing technology, information, communication to carry out government activities so that they are effective and efficient in public services. This makes it easy to reach and also expands access to information. This article was written using the literature study method. Which the author searches for and obtains from books, articles, journals and the internet.

**Keywords** Implementation; e-Gov; Quality of public services

## Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi komunikasi saat ini memberikan dampak yang besar terutama pada instansi pemerintahan. Pemerintahan dengan bermacam bentuk institusinya ialah wadah yang dinamis. Yang mana kegiatan selalu berkembang juga dipengaruhi lingkungan global. Oleh sebab itu, sebagai negara berkembang, Indonesia menerapkan e-government ketika menghadapi berbagai tantangan juga tuntutan untuk mencapai kemajuan dan pemerintahan yang baik. penerapan e-government ialah memanfaatkan teknologi, informasi, komunikasi untuk melaksanakan praktik pemerintahan supaya efektif, efisien pada pelayanan publik. Ini supaya mudah terjangkau juga memperluas untuk mengakses informasi. penulisan artikel ini digunakan metode studi kepustakaan. Yang mana penulis mencari dan memperoleh dari buku, artikel, jurnal dan internet.

**Kata Kunci** Penerapan e-government ; Kualitas pelayanan publik

---

## 1. Pendahuluan

Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi komunikasi saat ini memberikan dampak yang besar terutama pada instansi pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, bertanggung jawab merupakan tantangan pada penyelenggaraan pemerintahan. Berdasar Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tertulis Pelayanan Publik ialah aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan menurut peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/ layanan administrasi yang disediakan pelaksana layanan (Choiriyah, 2020).

Pemerintahan dengan bermacam bentuk institusinya ialah wadah yang dinamis. Yang mana kegiatan selalu berkembang juga dipengaruhi lingkungan global. Ini berarti banyak sekali tantangan baru yang di hadapi pada lingkungan birokrasi. Kebijakan yang efektif, efisien, dalam pemerintahan sangat

mendukung terciptanya tujuan lembaga pemerintahan yang dilindungi untuk dapat mencapai output dan hasil yang ditargetkan. Dari adanya perubahan tersebut, pemerintah harus mampu mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan teknologi informasi. Oleh sebab itu, sebagai negara berkembang, Indonesia harus menggunakan dan merangkul e-government ketika menghadapi berbagai tantangan juga tuntutan untuk mencapai kemajuan dan pemerintahan yang baik..

Penerapan E-Government tidak hanya dipahami mengalihkan pekerjaan lembaga pemerintahan dari kerja manual ke berbasis online. Berdasar filosofis, Zuhakim mengatakan penerapan e-government ialah bentuk kerja birokrasi yang menghadapi distorsi di lingkungan eksternal atau keberadaan organisasi yang memerlukan modifikasi (Rahmaini, 2021). Hal ini jelas, bahwa penerapan e-government salah satu

bagian perubahan cara berpikir birokrasi yang selama ini dianggap lamban dan sering berlaku kesalahan.

Lalu penerapan e-government ini menuntut pengembangan sistem informasi juga data. Dengan pemanfaatan teknologi informasi mendukung birokrasi dengan optimal. Penerapan e-government membutuhkan perencanaan yang matang dengan mempertimbangan keperluan, diantaranya :

1. Kesesuaian antara visi, misi, tujuan e-government.
2. Adanya keselarasan antara sistem informasi data dan proses birokrasi.
3. Merupakan proses yang bertahap.
4. Dukungan SDM juga finansial sangat memadai.

Lalu bisa kita ketahui, penerapan e-government ialah memanfaatkan teknologi, informasi, komunikasi dalam melaksanakan praktik pemerintahan supaya efektif, efisien pada layanan publik. Ini supaya mudah terjangkau juga memperluas untuk mengakses informasi. Penerapan e-government layanan yang diberi lembaga pemerintah mengupayakan birokrasi yang pada akhirnya mem,berikan pelayanan yang efisien, ekonomis, dan adil pada masyarakat secara keseluruhan.

Sejatinya, penerapan e-government di setiap lembaga pemerintahan dari pusat sampai daerah menawarkan layanan tanpa campur tangan para pejabat lembaga negara yang antre panjang hanya ingin memperoleh layanan sederhana, penggunaan teknologi yang memudahkan masyarakat juga bisa mengurangi korupsi. meningkatnya transparansi juga akuntabilitas lembaga publik, masyarakat bisa berperan aktif pada proses pengambilan keputusan atau kebijakan pemerintah meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi juga meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

## 2. Kajian Literatur

### A. Pengertian e-government

E-Government adalah sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, yang mana konsep baru administrasi publik mengubah pekerjaan pemerintah, selain teknologi komunikasi, menggunakan informasi untuk mekanisme komunikasi langsung antara negara dan publik yang relevan. E-government juga salah satu faktor yang mendorong tercapainya tujuan ekonomi dengan memberikan efisiensi, kualitas pelayanan serta meningkatkan kualitas manajemen internal yang akhirnya proses Bisnis bisa berjalan cengan efektif, efisien. Konsep ini berpotensi mngubah cara layanan pemerintah disampaikan dengan cara yang dikenal oleh publik. Menurut wardani, hal ini

memiliki penjelasan penting untuk definisi e-government, yakni (Pradilla & Priyadi, 2022) :

1. Teknologi informasi dan komunikasi digunakan.
2. Layanan jaringan publik semakin meningkat.
3. Terdapat interaksi langsung antara pemerintah dan pemangku kepentingan.

Lalu Indrajit dalam bukunya E-Government In Action mengatakan e-government itu upaya untuk menciptakan keadaan penyelenggaraan pemerintah yang berdasar tujuan bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Visi yang dinyatakan juga perlu mencerminkan visi bersama. Sebagai kelompok pemangku kepentingan yang ada antara lain (Hendriyadi et al., 2022):

1. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi pemerintah saat melayani rakyat.
2. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih juga transparan.
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui layanan publik.
4. Menjamin terciptanya pentyelenggaraan negara yang demokratis.

### B. Tujuan dan Manfaat E-Government

Berdasar Inpres No. 3 tahun 2003, tujuan e-government ialah sebagai berikut :

1. Membentuk jaringan informasi dan pelayanan publik yang kualitas dan jangkauannya memuaskan masyarakat luas, serta tersedia diseluruh Indonesia, kapan saja tanpa batas waktu dan biaya komunitas yang terjangkau.
2. Menjalin hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan pembangunan ekonomi nasional juga memperkuat potensi menghadapi persaingan internasional.
3. Menciptakan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara dan menjamin agar publik berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan negara.
4. Membangun proses kerja yang transparan dan efisien yang memfasilitasi transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Penerapan e-government meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga transparansi ini membuka pikiran masyarakat untuk mempercayai pemerintah, dan ini akan bermanfaat bagi masyarakat dalam hal pelayanan yang lebih baik dan memfasilitasi akses publik terhadap informasi secara efektif.

### C. Pengertian Pelayanan Publik

Tugas utama pemerintah memberikan layanan publik pada masyarakat. yang mana pelayanan publik diartikan sebagai layanan yang disediakan negara, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta pada masyarakat guna memenuhi keperluan masyarakat. tiga alasan kenapa layanan publik menjadi titik strategis bagi penerapan good governance di Indonesia (Dewi & Suparno, 2022) :

1. Pelayanan publik ialah bidang dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan non-organisasi pemerintah. Berhasilnya pelayanan publik memberikan dukungan yang tinggi untuk pekerjaan birokrasi.
2. Pelayanan publik merupakan bidang dimana bermacam aspek pemerintahan yang bersih dan baik bisa diekspresikan sederhana.
3. Pelayanan publik menyangkut kepentingan seluruh bagian yakni pemerintah masyarakat, mekanisme pasar.

### D. Asas-Asas Pelayanan Publik

Ada yang perlu diikuti saat mengelola layanan pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih, yakni :

1. Empati pada pelanggan. Personil perizinan dari instansi yang memberikan pelayanan perizinan harus mampu berempati pada masyarakat pengguna layanan.
2. Keterbatasan prosedur. Prosedur perlu dirancang sesingkat mungkin, sehingga konsep titik tunggal benar-benar berlaku.
3. Kejelasan prosedur pelayanan. Prosedur layanan harus sesederhana mungkin dan informasi perlu disediakan basis pengguna layanan.
4. Minimalkan persyaratan layanan. Persyaratan layanan perlu dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang dibutuhkan
5. Kejelasan otorisasi. Kekuasaan pegawai pelayanan publik yang menggunakan layanan perlu dirumuskan se jelas mungkin dengan menyusun tabel dan wewenang.

6. Transparansi biaya. Biaya layanan perlu setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi layanan. Jadwal, durasi layanan perlu dipastikan agar masyarakat mempunyai gambar yang jelas juga sederhana.
8. Minimalkan bentuk. Bentuk dirancang dengan efektif untuk membuat komposit (satu bentuk yang dapat digunakan untuk tujuan yang berbeda).
9. Memaksimalkan masa berlaku lisensi. Sehingga masyarakat tidak perlu sering memusingkan perizinan, titik masa berlaku lisensi perlu ditetapkan selama mungkin.
10. Menjelaskan hak dan kewajiban penyedia jasa juga pelanggan. Hak dan kewajiban pelanggan harus ditetapkan dengan jelas disertai sanksi dan kompensasi.
11. Efisiensi penanganan pengaduan. layanan yang baik perlu menghindari keluhan. tetapi, jika ada keluhan perlu dibuat mekanisme bisa memastikan jika keluhan ditangani dengan efektif akhirnya masalah yang ada bisa segera diselesaikan dengan baik.

### E. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik untuk memuaskan, meresponnya keinginan masyarakat. untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan layanan yang berkualitas tinggi berdasarkan keperluan masyarakat. atas dasar Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya memuat bagian berikut (Mukarom and Laksana 2022:84):

1. Kesederhanaan artinya prosedur layanan publik tidak berbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, meliputi tentang :
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
  - b. Pejabat yang berwenang memberi layanan juga penyelesaian pengaduan/permasalahan pada penyelenggaraan pelayanan publik.
  - c. Informasi tentang tarif layanan publik dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan layanan publik perlu diselesaikan pada waktu yang ditentukan

4. Akurasi. Produk layanan publik diterima dengan benar, akurat dan legal
5. Keamanan. Proses menyediakan layanan keamanan dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab penyedia layanan publik, manajemen, administrasi terpilih bertanggung jawab mengelola dan menyelesaikan pengaduan/permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan publik.
7. Keutuhan sarana dan prasarana. Ketersediaan sarana prasana alat kerja dan penunjang lainnya yang memadai termasuk peralatan telekomunikasi dan infomatika.
8. Aksesibilitas. Fakta bahwa tempat serta fasilitas layanan yang memadai bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat.
9. Disiplin. penyedia layanan harus sopan, santun, disiplin dan melayani dengan tulus.
10. Kenyamanan. Lingkungan layanan harus tertib, teratur, bersih, asri juga dilengkapi dengan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### 3. Metode Penelitian

Dalam penulisan artikel ini digunakan metode studi kepustakaan. Yang mana penulis mencari dan memperoleh dari buku, artikel, jurnal dan internet. Studi kepustakaan tidak terlepas dari literatur ilmiah. Studi kepustakaan juga tidak langsung turun lapangan menemui responden, sebab informasi diterima dari sumber pustaka berupa buku ataupun dokumen yang akhirnya dibaca, dicatat, juga dianalisis.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, tujuan e-government adalah untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan pemangku kepentingan. Melihat penerapan e-government, dikatakan penerapannya diperlukan untuk terciptanya layanan publik yang lebih baik. E-government di Indonesia diamanatkan melalui intruksi presiden no. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Berdasar inpres tersebut, Upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan melalui sarana elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dikenal dengan pengembangan e-government. Kualitas pelayanan ialah keadaan dimana diciptakan hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia layanan. Jika layanan yang ditawarkan memenuhi harapan

pengguna, maka dikatakan layanan tersebut berkualitas. Tetapi bila layanan yang diberikan tidak konsisten berdasar ekspektasi pengguna layanan, bisa dikatakan layanan tersebut tidak berkualitas (Rorong et al., 2022). baik buruknya kualitas pelayanan tidak didasarkan sudut pandang atau pemahaman tentang penyedia layanan. Tetapi berdasarkan pemahaman dan aturan maupun persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan.

Keberhasilan implementasi e-government sebagai strategi inovasi oleh organisasi pemerintah dan organisasi bisnis jelas membutuhkan manajemen perubahan yang efektif. Menerapkan e-government artinya penerapan beberapa perubahan atau reformasi budaya. Dalam konteks ini, manajemen perubahan berfokus bagaimana pemangku kepentingan dalam pelayanan publik bergerak dari pendekatan manajemen tradisional, dari era teknologi informasi dan komunikasi ke era baru, dimana lingkungan terus berubah dengan cepat dan pesat. Penerapan e-government mempercepat perubahan budaya, yang artinya perubahan sistem nilai tidak hanya di birokrasi pemerintah namun pada seluruh masyarakat. Dari budaya birokrasi yang tertutup menjadi budaya transparan, yang mana tuntutan keterbukaan makin dikuatkan baik secara lokal, nasional, internasional. Ini jelas memerlukan kesiapan mental juga potensi SDM yang memadai.

### 5. Kesimpulan

Dari penjelasan diatas, bisa diberi kesimpulan bahwa Penerapan E-Government tidak hanya dipahami mengalihkan pekerjaan lembaga pemerintahan dari kerja manual ke berbasis online. Yang mana penerapan e-government salah satu bagian perubahan cara berpikir birokrasi yang selama ini dianggap lamban dan banyak kesalahan terjadi. penerapan e-government ialah memanfaatkan teknologi, informasi, komunikasi untuk melaksanakan praktik pemerintahan supaya efektif, efisien pada pelayanan publik. E-government di Indonesia diamanatkan melalui Intruksi Presiden no. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional.

### Daftar Pustaka

- Choiriyah, I. U. (2020). PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI M-BONK DI KABUPATEN SIDOARJO. PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 126–135. <https://doi.org/http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp>
- Dewi, C. R., & Suparno. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90.

- Hendriyadi, Erida, & Yanti, O. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669–682.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. 2022. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. edited by B. A. Saebani. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Pradilla, L. T., & Priyadi, M. P. (2022). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA PELAYANAN E-SAMSAT DALAM MENCIPTAKAN GOOD GOVERNANCE PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(4), 1–16.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies*, 1(1), 46–51.
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.