

## IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENJAWAB TANTANGAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP

Ida Syafriyani

<sup>1)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wiraraja,  
email: [idadafisipunija@gmail.com](mailto:idadafisipunija@gmail.com)

### ABSTRAK

Di era globalisasi perubahan baik dalam lingkup sosial, ekonomi, politik dan pemerintahan tidak bisa terhindarkan. Karena dalam globalisasi, kemajuan teknologi dan informasi semakin mempercepat perubahan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari implementasi e-government sebagai salah satu jawaban yang lahir dalam globalisasi. Sehingga hal ini menuntut tiap lapisan yang ada terutama dalam pemerintahan agar mulai meninggalkan sistem pelayanan-pelayan yang *based paper administration* menjadi lebih efektif dengan menggunakan pelayanan yang berbasis digital/elektronik. Hal ini kemudian diikuti oleh instansi pemerintah di tingkat pusat hingga daerah untuk menerapkan e-government dalam pelayanan publiknya, tidak terkecuali Sumenep sebagai daerah yang memiliki jumlah penduduk dan wilayah yang tersebar hingga kepulauan. Sehingga tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui bentuk implementasi e-government di kabupaten sumenep sebagai jawaban dari perubahan di bidang komunikasi dan informasi di era globalisasi. Dimana metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif, untuk menjelaskan bagaimana implementasi e-government di Kabupaten Sumenep.

**Kata kunci :** *Globalisasi, E-government, Pelayanan Publik*

### PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan fenomena yang tidak bisa dihindari oleh masyarakat dunia, dimana globalisasi menawarkan banyak hal pembaruan dalam segala bidang, mulai dari sosial, ekonomi, politik dan budaya. Sebagaimana sebuah fenomena, globalisasi oleh sebagian akademisi merupakan sebuah fenomena yang sudah berlangsung lama. Globalisasi yang saat ini berlangsung menjadi menarik untuk dikaji karena intensitas dan percepatan laju gerak dari globalisasi yang semakin cepat dan luas. Laju gerak globalisasi yang berlangsung cepat dan luas saat ini oleh Scholte

(1997, hlm. 92-106) sangat dipengaruhi oleh 4 faktor utama yakni *rationalism* (rasionalitas), *capitalism* (kapitalisme), *technological innovation* (inovasi teknologi), *regulation* (regulasi). Pada faktor rasionalitas globalisasi memunculkan imajinasi-imajinasi global yang mempercepat hadirnya globalisasi. Faktor kapitalisme dalam globalisasi mendorong lahirnya sistem ekonomi yang berorientasi pada pemaksimalan surplus atas segala aktivitas ekonomi dengan ekspansi pasar atas produk yang dihasilkan ke berbagai belahan dunia. Faktor perkembangan inovasi teknologi di bidang transportasi, komunikasi dan

informasi membantu penyebaran pengetahuan berbasis rasionalitas dan sistem kapitalisme. Sedangkan regulasi utamanya menyangkut standarisasi -standarisasi, kepastian hukum, hingga penciptaan tatanan rezim dan kelembagaan global (Schholte dalam Joko dkk. 2017:5-6).

Pada faktor inovasi teknologi ini mendorong kemajuan infrastruktur transportasi dan komunikasi termasuk kemunculan internet. Munculnya internet ini kemudian mendorong lahirnya era revolusi 4.0. Era revolusi 4.0 merupakan sebuah era dimana segala kehidupan mulai dari tingkat sipil, pemerintah hingga negara harus mampu mengoptimalkan keuntungan yang ditawarkan pada era ini dengan pemanfaatan *platform digital*. Lahirnya platform digital ini kemudian masuk kedalam segala bidang tidak terkecuali pada bidang pemerintahan dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga yang dipertegas oleh UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik. Secara garis besar pelayanan publik di Indonesia masih terbilang jauh dari kata memuaskan, hal ini bisa dilihat dari banyaknya berbagai keluhan terkait ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada diberbagai sektor. Survei Lembaga Ombudsman RI menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih terbilang rendah. Hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedang kementerian dan

lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen (Hayati N. <https://www.aa.com.tr>).

Masih rendahnya tingkat kepuasan publik itu mendorong pemerintah untuk melakukan revolusi dan inovasi dengan mengimplementasikan *e-government* di Indonesia. *E-government* adalah sistem pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Pada prinsipnya inovasi *e-government* ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan *online*. Selain itu, melalui sistem *e-government*, masyarakat bisa ikut mengontrol pekerjaan pemerintah. Bentuk-bentuk dari penggunaan *e-government* adalah *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-audit*, *e-catalog*, *e-payment*, *e-controlling*, bahkan hingga *e-health* (Sita N.2018.diakses <https://www.goodnewsfromindonesia.id>). Adanya implementasi *e-government* dalam pemerintahan akan mampu memudahkan masyarakat dalam mengontrol pemerintah terutama dalam hal laporan kinerja pemerintah secara aktual dan transparan, rakyat juga bisa dengan leluasa mengakses informasi seputar kinerja pemerintah. Selain itu sistem *e-government* juga dapat menekan anggaran biaya. Dengan teknologi *online*, pekerjaan juga tentunya akan lebih efisien, secara biaya dan waktu. Sehingga pemerintah pusat mulai mekenakan kepada tiap pemerintahan yang ada di indonesia baik dari tingkat provinsi dan daerah untuk menerapkan *e-government* sebagai jawaban dari tantangan yang di

berikan pada era globalisasi internet saat ini.

Adanya dorongan untuk menerapkan e-government tersebut membuat tiap pemerintah daerah melakukan reformasi inovasi dalam pelayanannya. Seperti halnya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sumenep, dimana untuk menindak lanjuti program e-government pemerintah daerah meluncurkan Program yang bernama *G-Online*. Dalam program tersebut secara sistematis mengatur seluruh tahapan pengembangan teknis dan infrastruktur dalam penerapan E-Government di Kabuptaen Sumenep.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sehingga tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

#### **PEMBAHASAN**

Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, dimana kelompok orang atau instansi memiliki tugas dan kewajiban memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik di dalam pemerintahan Indonesia telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah dalam pemenuhannya. Landasan yuridis tentang kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan ini kepada masyarakat adalah hak sosial dasar yang dimiliki oleh seluruh masyarakat di Indonesia, dengan atau tanpa diskriminasi atau perbedaan di kehidupan sehari-hari maupun di muka hukum yakni Pasal 18A Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.

Pada undang-undang tersebut dipastikan bahwa masyarakat menjadi prioritas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan layak, dimana dalam undang-undang dinyatakan bahwa apabila penyelenggara publik yang tidak dapat memenuhi kewajiban dalam penyediaan standar pelayanan publik yang layak seperti tercantum dalam Pasal 55 UU No. 25/2009. Sanksi yang diberikan mulai dari pembebasan dari jabatan sampai dengan sanksi pembebasan dengan tidak hormat (Humas Kemenko Polhukam RI, <https://polkam.go.id>). Seiring berjalannya waktu dan perubahan dibidang teknologi dan komunikasi kemudian menuntut

pelayanan publik yang dulu sifatnya tradisional untuk berubah ke arah pelayanan publik yang modern sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi. Perkembangan tersebut membawa pelayanan publik terarah kepada munculnya *e-government*.

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Sehingga dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantumanjalankan sistem pemerintah secara efisien. Di dalam *e-government* sendiri ada beberapa hal yang menjadi landasan dalam pelaksanaannya antara lain (diakses di <http://repository.uin-suska.ac.id/4852/3/BAB%20II%282%29.pdf>):

1. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
2. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet;
3. seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Dengan berubahnya pelayanan publik kearah government, pemerintah semakin dituntut untuk beralih dari pemerintahan tradisional yang identik dengan pemerintah yang berbasis dengan kertas atau segala sesuatu tugas yang dikerjakan dengan cara harus diubah menjadi electronic

government disegala bidang pekerjaan dalam sektor pemerintah. berubahnya kiblat pelayanan publik di era kemajuan teknologi dan informasi ini kemuadian mendorong pemerintah yang ada di Indonesia baik dari tingkat atas hingga daerah dan desa mulai berbenah dengan tidak lagi memberikan pelayanan yang berbasis kertas. Seperti halnya Kabupaten Sumenep sebagai daerah yang juga tidak luput dari imbas globalisasi dalam teknologi dan informasi.

Tahun 2009 penerapan *e-government* dalam pemerintahan kabupaten sumenep mendapatkan pengakuan dari pemerintah provinsi atas keberhasilannya dalam menerapkan *e-government*. Hal ini kemudian berlanjut, dimana pada tahun 2010 pemerintah Kabupaten Sumenep mendapatkan Penghargaan Penerapan E-Government 2009 yang diberikan oleh Gubernur Jawa Timur (<http://sumenepkab.go.id>). Hal yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten sumenep dalam mendukung penerapan *e-government* adalah dengan mulai mereformasi sistem pelayanan di tiap skpd, yang dimulai dari berubahnya sistem absensi dari yang manual berganti menjadi *finger prints*. Sedangkan di bidang pelayanan publik hal yang dilakukan oleh OPD di kabupaten sumenep adalah dengan meluncurkan pelayanan yang berbasis online. Sehingga masyarakat bisa mengakses segala informasi dari website resmi pemerintah. Beberapa contoh dari penerapan *e-government* dalam pemerintahan kabupaten sumenep dapat dilihat seperti;

1. Masyarakat dapat mengurus permohonan KTP baru melalui kanal yang disediakan oleh dinas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumenep. Bahkan pada tahun 2018 inovasi baru dilakukan dengan melakukan penandatanganan MoU dengan PT POS Sumenep yang merupakan program terobosan baru yang diberlakukan sejak hari Senin tanggal 7 Mei 2018. Dengan pelayanan tersebut, masyarakat tidak lagi bolak-balik ke Disdukcapil Sumenep. Karena hasil cetakan e-KTP langsung dikirim lewat POS kepada pemilik e-KTP yang sah.

2. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara online melalui outlite resmi yang ditunjuk oleh instansi terkait.
3. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada pemerintah melalui mailing list atau e-mail atau berinteraksi langsung melalui chatting, dll.
4. Masyarakat secara online dan real-time dapat mengetahui mekanisme pelayanan pembuatan KTP, KK, dan pelayanan lainnya.

Semakin giatnya pemerintah dalam upaya mengubah image birokrasi yang ada bertujuan agar masyarakat mendapatkan akses mudah dalam mendapatkan pelayanan. Karena dengan banyaknya pengguna internet dan smartphone di kabupaten sumenep tentu akan memudahkan masyarakat ketika pemerintah menerapkan e-government dalam tiap pelayanan publik yang ada. Adanya pengakuan dari pemerintah provinsi terkait suksesnya implementasi government di kabupaten sumenep membuat

pemerintah semakin termotivasi dalam mengembangkan pelayanan berbasis elektronik secara massal. Hal ini dibuktikan dengan lahirnya gagasan untuk mengimplemetasikan *smart city* di Sumenep, yang diikuti dengan penandatanganan MoU Pemkab Sumenep bersama PT Telkom Indonesia telah mengimplementasikan Smart City dalam kegiatan pelayanan publiknya (<http://kominfo.jatimprov.go.id/>).

Tujuan dari Mou antara Pemkab Sumenep dengan PT Telkom Indonesia pada dasarnya bertujuan untuk memberikan akses mudah bagi masyarakat terutama dalam implementasi *smart city* terutama Connectivity, Content, dan Community. Layanan tersebut saat ini bisa dilihat dari adanya layanan e-puskesmas yang merupakan layanan aplikasi kesehatan sampai ke pelosok-pelosok, salah satunya di Pulau Kambangan. Selain layanan dibidang kesehatan, MoU tersebut juga menyoroti terkait fasilitasi dari perijinan online/ smart city dengan dengan Ka BPPT, Penerapan e-Paten, Wifi.id Corner, Absen online, pembentukan BUMN Des, dan Kesehatan.

## KESIMPULAN

Upaya-upaya menciptakan dan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat memang memiliki banyak kendala, terutama dalam era globalisasi saat ini. Dimana dengan dukungan dari pesatnya perkembangan teknologi dan informasi masyarakat semakin menuntut pemerintah agar memberikan pelayanan baik dan transparan kepada masyarakat. Hal ini kemudian mendorong pemerintah kabupaten sumenep untuk meng

implementasikan e-government dalam tiap organisasi pemerintah daerah (OPD) yang ada mulai dari tingkat kabupaten, kecamatan hingga desa. Sehingga penerapan e-government bisa menjadi salah satu jawaban dari buruknya pelayanan publik sebelum era digitalisasi. Karena dengan adanya e-government masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi pelayanan serta dapat memantau kinerja pemerintah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan Sujana, "Optimalisasi Program G-Online Kabupaten Sumenep Melalui Pemantapan Strategi dan Regulasi".<https://mypd009.files.wordpress.com/2011/06/tik-gunawan.pdf>
- Hayat.2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hayati Nupus.2017. "Ombudsman: Pelayanan publik Indonesia rendah", diakses di <https://www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-publik-indonesia-rendah/1009689>
- Humas Kemenko Polhukam RI,<https://polkam.go.id/pelayanan-publik-hadapi-tantangan-besar-di-era-kemajuan-teknologi/>
- Kominfo.2016."Sumenep Implementasikan Smart City". Diakses di <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/sumenep-implementasikan-smart-city>
- Pemkab.2010."E-Government Diharapkan Mampu Berikan Pelayanan Publik Terbaik". Diakses di <http://sumenepkab.go.id/berita/baca/e-government-diharapkan-mampu-berikan-pelayanan-publik-terbaik>
- Sita N.2018."Penerapan Sistem E-Government di Indonesia". Diakses di <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia>
- Wibawa, Samodra. 2009. Evaluasi Keijakan Publik. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.