

Penerapan *E-Government* dalam Perspektif Pemanfaatan *E-Government* Pada Kota Surabaya

Hani Sanjaya

Universitas Islam Syekh –Yusuf, Tangerang
Email: hanisanjaya1004@gmail.com

Sofiatul Karimah

Universitas Islam Syekh –Yusuf, Tangerang
Email: Sofiatulkarimah2@gmail.com

Anggi Puspitasari

Universitas Islam Syekh –Yusuf, Tangerang
Email: anggi.puspitasari.1711@gmail.com

Abstract. *The Surabaya City Government's efforts to improve the quality of public services are by implementing E-Government. This paper aims to see whether the E-government program implemented by the Surabaya city government has met the indicators of improving the quality of public services or not. The research method in this paper uses the literature study method. To measure the quality of E-government Implementation using 3 dimensions, namely social dimensions, economic dimensions and government dimensions and dimensions. As well as information displays and citizen support. The conclusion from this analysis is that the E-government program has been able to facilitate the public in accessing information and making the government more accountable.*

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

Abstrak. Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan *E-Government*. Tulisan ini bertujuan untuk melihat apakah program *E-government* yang dilaksanakan oleh pemerintah kota Surabaya telah memenuhi indikator peningkatan kualitas pelayanan publik atau belum. Metode penelitian dalam makalah ini menggunakan metode studi literatur. Untuk mengukur kualitas Implementasi *E-Government* dengan menggunakan 3 dimensi yakni dimensi sosial, dimensi ekonomi dan dimensi dan dimensi pemerintahan. Serta tampilan informasi serta Dukungan warga. Kesimpulan dari analisis ini adalah program *E-Government* telah mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta menjadikan pemerintah lebih akuntabel.

Kata Kunci: *E-Government, Informasi, Pelayanan Publik.*

LATAR BELAKANG

Saat ini, teknologi komunikasi berkembang pesat dan merasuk ke seluruh lapisan masyarakat, termasuk di dalam bisnis dan organisasi. Perubahan dari media cetak ke media elektronik sebagian besar merupakan akibat dari perubahan tatanan sosial budaya yang dipengaruhi oleh teknologi komunikasi (Marshall, 2017). *E-government* adalah jenis media untuk komunikasi (Marshall, 2017). Media memperluas potensi manusia dan menciptakan ruang dan waktu untuk sesuatu terjadi (Nurina Aprilia, Fefta Wijaya, & Suryadi, 2018). Menurut klaimnya, *E-government* menguntungkan masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus meningkatkan efektifitas organisasi pemerintahan.

Melalui Inpres No. 3 Tahun 2003, pemerintah memberlakukan sistem pemerintahan elektronik. Pemerintah memberikan instruksi untuk menerapkan *E-government* di tingkat nasional dan daerah (Inpres, 2003). Pemerintah daerah akan membuat berbagai produk *E-government*, yang akan berbeda-beda di setiap wilayah. Faktor lingkungan yang sangat berbeda di setiap daerah berdampak pada keragaman ini. *Platform*, pengguna target, dan perbedaan niat produksi menunjukkan bagaimana produk *E-government* regional bervariasi. Web dan aplikasi adalah dua contoh produk *E-government* tersebut.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk *E-government* berdampak pada peningkatan standar pelayanan publik agar lebih responsif, efektif, efisien, dan bertanggung jawab (Hutabarat 2017). Penciptaan dan penerapan *E-government* merupakan pilihan strategis untuk menyampaikan informasi dua arah antara pemerintah dan publik, sektor korporasi secara global, dan antara pemerintah itu sendiri. Hal ini juga membantu untuk mempercepat pelaksanaan pemerintahan daerah sendiri. Untuk mengkomunikasikan berbagai kebijakan pemerintah pusat, pusat, dan daerah kepada masyarakat, terdapat kekurangan infrastruktur dan struktur komunikasi. Ini memecahkan masalah utama dengan pelaksanaan otonomi daerah (Hardiansyah, 2018).

Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya menawarkan berbagai informasi akurat melalui *website* ini. Informasi publik yang dapat diakses meliputi data operasi pemerintah, data entitas publik, data operasi dan kinerja entitas publik terkait, data laporan keuangan, dan/atau data topik lain yang dicakup oleh peraturan perundang-undangan.

Masyarakat atau peminta informasi cukup membuka *website* Pemerintah Kabupaten Bulungan, *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bulungan, atau *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bulungan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Peminta informasi kemudian dapat memilih informasi yang diperlukan dengan mengklik ikon informasi publik situs web. Ada tiga kategori informasi: informasi berkala, informasi yang tersedia segera, dan informasi yang tersedia setiap saat.

Bentuk layanan Informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Surabaya selain berbentuk *website*, ada juga dalam berbentuk aplikasi android yang dapat diunduh gratis di Playstore, aplikasi tersebut adalah Pantau Pelayanan Publik Kota Surabaya. Aplikasi tersebut adalah solusi bagi masyarakat untuk dapat informasi pemerintahan secara terbuka dan transparansi berbasis android.

Melalui saluran-saluran tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika dapat mempelajari apa yang dibutuhkan masyarakat. Pembangunan fasilitas ini juga sebagai upaya untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat dan menjadi percontohan khususnya pelayanan informasi publik ke depan. Layanan informasi publik berbasis teknologi digital terus menghadapi tantangan. Masyarakat masih belum memahami bagaimana memanfaatkan media sosial untuk informasi publik, operator yang kurang mumpuni, serta sarana dan prasarana yang belum ideal (Misnawati dan Heru Setiawan, 2021; Syamsiah Amali, 2017). Komunitas terus mengungkapkan ketidakpuasan dengan server aplikasi yang lambat, sosialisasi yang buruk, dan tantangan akses.

KAJIAN TEORITIS

Sejarah menunjukkan bahwa menggunakan alat *E-Government* dapat membantu beberapa negara mendukung kemajuan dan efisiensi layanan publik. Keunggulan penerapan *E-Government* setidaknya dapat dilihat dalam tiga hal, yakni ekonomi, sosial, dan tata kelola (Misuraca, 2017).

- a) “Dimensi Ekonomi; Dalam dimensi ekonomi, manfaat *E-Government* di antaranya adalah mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
- b) Dimensi Sosial; Dalam dimensi sosial, manfaat *E-government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
- c) Dimensi pemerintahan; Dalam dimensi pemerintahan, manfaat *e-Government* dapat meningkatkan tercapainya *Good Governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.”

METODE PENELITIAN

Gambaran tentang sifat metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian Penerapan *E-Government* Dalam Perspektif Pemanfaatan *E-Government* Pada Kota Surabaya dalam penelitian deskriptif kualitatif, langkah-langkah, serta kelebihan dan kekurangan dalam penelitian kualitatif itu sendiri adalah bagian dari artikel tentang metode penelitian deskriptif kualitatif dari perspektif bimbingan dan konseling. Artikel ini disusun menggunakan metodologi yang sama dengan artikel yang melihat penelitian deskriptif kualitatif terkait: tinjauan pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisis studi literatur melalui beberapa artikel terkait, dapat dikatakan bahwa terdapat beberapa dimensi penerapan *E-government* dalam perspektif pemanfaatan *E-government* pada kota Surabaya. Maka dapat ditegaskan bahwa ada 3 (tiga) dimensi pokok agar mendukung kemanjuran dan efisiensi layanan publik.

Manfaat *E-government* bagi masyarakat sangat banyak. Agar pemerintah dapat berfungsi secara efisien, pemerintah harus memperhatikan kesejahteraan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Agar hal ini terjadi, perlu untuk memastikan bahwa warga negara memiliki akses yang tepat terhadap informasi. Mereka perlu menyadari hak-hak mereka dan ini paling baik dilakukan oleh pemerintah yang terinformasi. Internet adalah salah satu cara terbaik untuk menyebarkan informasi ini dan memastikan bahwa semua orang tahu tentang manfaat *E-government*. Selain itu, teknologi Internet telah memungkinkan orang-orang dari berbagai negara untuk berbagi dan berkomunikasi tentang kebijakan dan masalah publik.

Banyak sekali manfaat *E-Government* bagi masyarakat. Salah satu manfaatnya adalah kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi negara-negara berkembang. Karena Internet telah dapat diakses oleh hampir semua orang di seluruh dunia, pemerintah dapat menjangkau rakyatnya melalui media ini. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengembangkan kebijakan sosial yang efektif yang akan membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat di negara-negara tersebut.

Manfaat lain dari *E-government* bagi masyarakat adalah membantu pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakannya. Melalui *E-government*, pemerintah dapat menyimpan dan mendistribusikan data mengenai kegiatannya. Hal ini memungkinkan warga untuk memantau kegiatan pemerintah. Hal ini juga meningkatkan akuntabilitas figur publik. Selain itu, ini menyediakan sarana untuk memastikan bahwa hukum ditegakkan secara ketat oleh pemerintah. Misalnya, ada perdebatan tentang pemblokiran situs keagamaan yang mapan, atau tentang kebebasan berbicara.

Melalui *E-government* untuk rakyat, negara-negara maju dapat mengembangkan situs web interaktif yang dapat diakses oleh warganya dari manapun di dunia. Ini membantu dalam mempromosikan pembangunan negara dan pada saat yang sama memungkinkan pemerintah untuk menangani masalah-masalah yang penting bagi rakyatnya. Misalnya, dapat dengan mudah memberikan informasi terkini tentang bencana alam, kelaparan, dan lain-lain. Ini juga dapat membantu memecahkan masalah seperti pengangguran dan kemiskinan. Dengan demikian, pemerintah dapat segera merespon kebutuhan masyarakatnya.

Manfaat *E-government* bagi masyarakat selanjutnya dapat dilihat dalam bidang pendidikan. Melaluinya, negara-negara maju dapat menjamin pendidikan yang berkualitas bagi rakyatnya. Melalui itu, mereka dapat menyusun rencana yang dapat mempromosikan perawatan kesehatan yang lebih baik di antara orang-orang mereka. Selain itu, juga akan mendorong warga negara untuk lebih terlibat dalam proses politik negara.

Ada manfaat lain dari *E-government* bagi masyarakat. Termasuk meningkatkan komunikasi antara warga dan pemerintah. Juga, memfasilitasi pengelolaan infrastruktur publik yang lebih baik. Dengan itu, negara-negara maju dapat mencapai keuntungan internasional yang lebih besar. Dengan demikian, manfaat *E-government* bagi masyarakat jelas terbukti sangat membantu seluruh bangsa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan layanan *E-government* bagi masyarakat khususnya di wilayah Kota Surabaya memiliki pengaruh yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. *E-government* dapat membantu pemerintah dalam memperhatikan keluhan kesah dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dan sebaliknya rakyat pun dapat memantau kegiatan serta kebijakan di pemerintah. Dengan begitu, *E-government* dapat menjadi perantara antara pemerintah dengan rakyatnya sehingga dapat tercipta komunikasi yang lebih baik dari kedua pihak. Layanan *E – government* ini diharapkan dapat segera dikembangkan agar kualitas pemerintah di Indonesia dapat semakin meningkat dan rakyat semakin sejahtera karena pemerintah dapat dengan mudah memantau permasalahan yang terjadi pada rakyatnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa pembuatan jurnal penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari pihak – pihak terkait. Maka, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada Allah SWT., orang tua, dosen pembimbing, teman – teman seperjuangan, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu karena telah membantu dalam penyusunan jurnal penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. (2020). *New Public Service: Serving Not Steering*. London: *ME Sharpe*.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. (2018). The New Public Service: An Approach to Reform. *International Review of Public Administration* 8 (1), 3-10. <https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805013>.
- Gronlund, Ake. (2017). “*Electronic Government*”. pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), *Encyclopedia of Digital Government*, Volume I, Hershey: *Idea Group Reference*.
- Holmes, Douglas. (2019). *E-Gov: e-Business Strategies for Government*. London.
- Indrajit, Richardus Eko. (2019). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko. (2017). *Evolusi Strategi Integrasi Sistem Informasi Ragam Institusi*. Jakarta.
- Lovelock, Christoper. (2019). *Product Plus: How Product Plus Service: Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Misuraca, G. (2018). *e-Governance in Africa: From Theory to Action: A Handbook ICTs for Local Governance*. <http://idrc.ca/en/ev/-13398-201- IDO-TOPIC.html>.
- Moon, M.J. (2020). The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality. *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 4, pp. 424–33. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>.
- Rasyid, M. Ryas. (2018). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Savas, E. Manuel. (2018). *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatam Haouse Publisher Inc.
- Welch, E. W., & Wong, W. (2001). Global Information Technology Pressure and Government Accountability: The Mediating Effect of Domestic Context on *Website Openness*. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 11(4), 509–538. <http://www.jstor.org/stable/3525721>.