



STRATEGI PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-COMPLAINT (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang)

¹Asmawati, ²Holipah

¹Program Studi Kebijakan Publik, STIA Satya Negara Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

²Program Studi Kebijakan Publik STIA Satya Negara Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
asmawati040482@gmail.com

Received 1 September 2024; Revised: 2 September 2024; Accepted: 4 September 2024; Published: September 2024; Available online: September 2024

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu: Mengetahui dan mendeskripsikan strategi penerapan *e-government* dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* pada Dinas Kominfo Kota Palembang dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-complaint* pada Dinas Kominfo Kota Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Hasil analisis dapat diketahui bahwa strategi penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* pada Dinas Kominfo Kota Palembang yaitu dengan menetapkan suprastruktur (kebijakan), pengembangan Sumber Daya Aparatur (SDA) Pemerintah Kota Palembang, menyediakan Infrastruktur Sistem Aplikasi melalui pembuatan situs di seluruh Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Palembang, menyediakan Pendanaan dalam keterhubungan dengan penanganan pengaduan dan informasi dan proses evaluasi juga dilakukan oleh dinas dalam rangka untuk memberikan jaminan bahwa *e-Government* dapat meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint*. Faktor pendukung dalam pelaksanaan *e-government* yaitu: Adanya kesadaran dari SDM mengenai perlunya Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan Terdapat SDM yang peduli dengan pengembangan *e-government* di lingkungan Pemkot. Faktor penghambat: Kebijakan dan Prosedur yaitu komitmen pimpinan masih rendah; TIK. Faktor penghambat jika ditinjau dari faktor perangkat lunak/aplikasi yaitu pengembangan aplikasi masih parsial.

Kata kunci: Strategi Penerapan *E-Government*, Pelayanan Publik, *E-Complain*

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) semakin berkembang dan telah merevolusi cara hidup manusia, baik terhadap cara berkomunikasi, cara belajar, cara bekerja, cara berbisnis, sampai cara pengelolaan pemerintahan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk

mengorganisasi segala kegiatan melalui cara baru, inovatif, instan, transparan, akurat, tepat waktu, memberikan kenyamanan dalam mengelola dan memetik hasil dalam pengelolaan. Dengan teknologi informasi dan komunikasi semua proses kerja dan content akan ditransformasikan dari fisik dan statis menjadi digital, mobile, virtual, dan personal.

Proses manajemen pemerintahan, mulai dari pemerintahan pusat hingga ke pemerintahan daerah pada saat ini mengalami perubahan menuju model pemerintahan masa depan yang dicirikan oleh transparansi, efektifitas pelayanan, efisiensi manajemen pemerintahan dan akuntabilitas publik. Untuk itu diperlukan transformasi secara mendasar terhadap praktek-praktek manajemen pemerintahan daerah yang lebih efektif dengan salah satunya adalah memanfaatkan teknologi, terutama teknologi informasi.

Kecanggihan teknologi informasi, dengan bantuan internet pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara online. Teknologi ini disebut dengan *lectronic government (e-Government)*. Di Indonesia *e-Government* berkembang sejak tahun 2003. Pemerintah mulai menyadari perlunya pengembangan *e-Government* di seluruh jajaran pemerintahan, maka pada tahun 2003 dikeluarkanlah Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai pengembangan *e-Government* di Indonesia. Keluarnya inpres tersebut maka secara yuridis-formal *e-Government* memiliki landasan yang kuat untuk diimplementasikan pada setiap pemerintah daerah di Indonesia. Otonomi daerah yang telah berjalan pasca tumbanganya Orde Baru, penerapan *e-Government* semakin menemukan momentumnya. Gerakan reformasi 1998 telah membawa berbagai perubahan dalam

ketatanegaraan Indonesia. Berakhirnya kekuasaan Orde Baru yang monolitik-sentralistik memberikan harapan baru bagi penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, desentralistik dan berkeadilan. Belajar dari berbagai kelemahan dari pemerintahan terpusat (*centered government*), maka tidak ada jalan lain kecuali memberikan kebebasan kepada daerah untuk mengurus urusannya sendiri, dalam bentuk otonomi daerah. Upaya tindak lanjut dari kebijakan masa pemerintahan transisi (Habibie) dikeluarkanlah Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang kemudian pada pemerintahan Megawati direvisi menjadi Undang-undang No. 32 Tahun 2004 dan selanjutnya didasarkan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Otonomi daerah merupakan sistem yang memungkinkan daerah untuk memiliki kemampuan mengoptimalisasi potensi terbaik yang dimilikinya dan mendorong daerah untuk berkembang sesuai dengan karakteristik ekonomi, geografis dan sosial budayanya. Dengan diberikannya kewenangan yang sangat besar kepada daerah, daerah memiliki legitimasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*), sehingga pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

Otonomi daerah memiliki peran penting dalam upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan umum.

Pemerintah daerah dapat mengembangkan prakarsa, inisiatif dan potensi yang dimilikinya dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, responsif, akuntabel dan nonpartisan. Setiap daerah diberikan keleluasaan dalam mengembangkan pelayanan publik di daerahnya. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi atau jaringan yang berbasis teknologi internet yang digunakan pemerintah yang lebih populer dengan sebutan *e-Government* adalah salah satu cara bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi pemerintah secara mudah dan memperoleh pelayanan berkualitas serta memberikan kesempatan yang lebih besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam institusi dan demokratisasi (Sufianti, 2007 : 356)

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* digunakan untuk mengambil langkah-langkah kongkret yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya *E-Government* secara nasional. Pengembangan *E-*

Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh Negara.

Sejarah penyelenggaraan negara Republik Indonesia, dimana pembagian kekuasaan tak hanya dilaksanakan secara horizontal, namun juga secara vertikal. Sejak adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dan UU nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, membuat berbagai Instansi Pemerintah termasuk pemerintah daerah mulai mengadopsi *E-government* tersebut dengan berbagai metode dan tahapan. Pemerintah daerah memiliki kewenangan dan tanggungjawab yang lebih luas dan

leluasa dalam mengupayakan kesejahteraan daerahnya. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publiknya terutama melalui otonomi daerah seperti sekarang mengedepankan sektor-sektor pelayanan pada masyarakat guna tercapainya tujuan pemerintah menyejahterakan warga negara dengan banyak cara, seperti salah satu contohnya mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik atau *E-government* yang mampu mengaplikasikan sektor-sektor pelayanan publik.

Beberapa asumsi yang dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *E-Gov* dari sisi penyelenggara (manajemen dan optimalisasinya). Sementara dari sisi pengguna yaitu masyarakat masih belum banyak terpublikasi tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaannya. Artinya, masih sangat kecil dan sedikit jumlah penelitian baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun pihak institusi pendidikan berkaitan dengan hal tersebut. Kondisi ini terjadi karena pertama, sangat disadari bahwa akses internet masih terbatas pada masyarakat kategori sosial menengah ke atas baik dari keterjangkauan alatnya maupun kultur penggunaannya. Kedua, adanya ketidakpercayaan tentang keseriusan masyarakat dalam memanfaatkan siapa yang pantas nantinya dijadikan sebagai objek yang diteliti mengingat pengguna sulit dipantau (meskipun dalam web

pemda ada fasilitas *e-encounter*). Peraturan tersebut memicu semakin banyaknya perkantoran pemerintah di seluruh Indonesia yang sudah menggunakan komputer dalam melakukan tugas-tugas mereka. *E-government* berarti memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Salah satu regulasi yang mendukung *e-Government* adalah *electronic complaint (E-complaint)*.

Semakin terbukanya penggunaan teknologi informasi maka pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba untuk membangun aplikasi *E-Government*. Pemerintah Provinsi Sumatera selatan juga memberikan apresiasi dan motivasi kepada Pemerintah Kabupaten/Kota dalam mengembangkan *E-Government*, tercatat Kota Palembang sebagai pemenang pertama sebagai Pemerintah Kabupaten/Kota percontohan dalam *penerapan E-government* tahun 2009 kategori daerah dengan kemampuan sumberdaya kecil.

Pemerintah Kota Blitar dalam hal ini instansi yang menangani bidang pelayanan publik yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi, dimana dinas melaksanakan perumusan kebijakan dan penyusunan pedoman, petunjuk teknis operasional bidang komunikasi dan informatika. Salah satu fungsinya dalam pelayanan publik melalui Unit Layanan Pengaduan dan Informasi Masyarakat (ULPIM) adalah

sebuah unit kerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Kota Palembang sebagai sub-sistem dari Komisi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Palembang yang secara khusus diberikan kewenangan untuk mengelola pengaduan berupa masukan, kritik, saran dan informasi dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis kinerja Pemerintah Kota Palembang menuju pemerintahan yang lebih baik.

ULPIM sekaligus juga memberikan informasi yang diperlukan masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah secara umum agar terwujud keseimbangan arus informasi dan komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Palembang sehingga terjadi mekanisme *check and ballance* secara efektif, seimbang dan proporsional di dalam pemberian layanan publik dalam koridor penerapan otonomi daerah yang lebih transparan, akuntabel dan responsif menuju *good governance*.

Pelaksanaan *public service* sebagai hak-hak sosial dasar masyarakat di Kota Blitar dalam realita masih banyak hambatan atau penyimpangan. Hal ini ditunjukkan dengan sering terjadinya penyimpangan-penyimpangan dan bahkan kasus-kasus maladministrasi, dan KKN yang bisa berakibat yuridis pada pengenaan sanksi pidana. Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada publik

(masyarakat) di Kota Palembang dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Ternyata, kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan).

Diketahui kendala-kendala terkait dengan pelaksanaan *e-Government* di Kota Palembang maka diperlukan sebuah strategi dalam kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai *electronic government*, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi. Di Indonesia, peluang untuk itu sudah ada dengan dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Gov (electronic-Government framework)*, salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang *baik (good governance)*. Dalam instansi pemerintah penggunaan *E-Government* wajib digunakan. Dengan pengembangan sektor pelayanan publik yang mengadopsi *E-government* diharapkan mampu membuat keunggulan memiliki arah yang sama melalui peningkatan kualitas pelayanan publik semakin cepat, murah,

transparan maupun akuntabel. Namun pelaksanaan *E- government* seperti yang diharapkan itu masih belum mampu diterapkan di seluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan masalah diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di di instansi non pemerintahan dengan Judul **"Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint" (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Palembang)"**.

KAJIAN LITERATUR

1. Strategi

Menurut Mintzberg (1998:37), seorang ahli bisnis dan manajemen, bahwa pengertian strategi terbagi atas 5 definisi yaitu strategi sebagai rencana, strategi sebagai pola, strategi sebagai posisi (*positions*), strategi sebagai taktik (*ploy*) dan terakhir strategi sebagai perpesktif.

- a. Pengertian strategi sebagai rencana adalah sebuah program atau langkah terencana (*a directed course of action*) untuk mencapai serangkaian tujuan atau cita cita yang telah ditentukan; sama halnya dengan konsep strategi perencanaan.
- b. Pengertian strategi sebagai pola (*pattern*) adalah sebuah pola perilaku masa lalu yang konsisten, dengan menggunakan strategi yang merupakan kesadaran dari pada menggunakan yang terencana ataupun diniatkan. Hal yang

merupakan pola berbeda dengan berniat atau bermaksun maka strategi sebagai pola lebih mengacu pada sesuatu yang muncul begitu saja (*emergent*).

- c. Definisi strategi sebagai posisi adalah menentukan merek, produk ataupun perusahaan dalam pasar, berdasarkan kerangka konseptual para konsumen ataupun para penentu kebijakan; sebuah strategi utamanya ditentukan oleh faktor faktor eksternal.
 - d. Pengertian strategi sebagai taktik, merupakan sebuah manuver spesifik untuk mengelabui atau mengecoh lawan (*competitor*)
 - e. Pengertian strategi sebagai perspektif adalah mengeksekusi strategi berdasarkan teori yang ada ataupun menggunakan insting alami dari isi kepala atau cara berpikir ataupun ideologis
2. Strategi Pengembangan *e-government*
- Simangunsong (2010:15), berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu :
- a. Tingkat 1 – Persiapan
 - 1) Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
 - 2) Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

- b. Tingkat 2 – Pematangan
 - 1) Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.
 - 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3 – Pemantapan
 - 1) Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
 - 2) Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 – Pemanfaatan
 - 1) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*. (Buku Panduan Penyelenggaraan situs Pemerintah Daerah, Depkominfo, 2023).

2. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Moenir (2001:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi

seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008:141) didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak langsung atau yang sering disebut pengamat birokrasi dan kaum intelektual. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga dalam hal memberikan pelayanan administrasi.

Sedangkan menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2008:4) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan suatu usaha membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan mereka. Dalam setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan terutama pelayanan publik, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan.

Kualitas dan keputusan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar bagi keberlangsungan hidup organisasi.

3. *Electronic Government (e-Gov)*

a. *Pengertian Electronic Government (e-Gov)*

Menurut Suaedi., Wardianto (2010:54), *e-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Wibawa (2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia.

Pemerintahan elektronik atau *e-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris: *electronic government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal,

menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)* keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Menurut Indrajit (2006:2): *E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, *internet*, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan atau pengurangan biaya.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari *e-Government*, yaitu: (1)

merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang *E-Government* diartikan sebagai: Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) Untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas Layanan pemerintah berkepentingan (*stakeholders*); (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler); (3) memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Meskipun demikian dalam kenyataannya tidak ada standar baku dalam pengembangan *e-Government*.

b. Manfaat Electronic Government

Kehadiran *electronic government* di lingkungan pemerintah sangat diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, (Setiadi, H. & Tejoyuwono, P. 2007) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *Electronic government*, antara lain :

- a. Pelayanan yang baik kepada masyarakat. Informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dapat dicari dari kantor, rumah, atau dari mana saja tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- b. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya

transparansi diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.

- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Koordinasi antar lembaga pemerintahan dapat dilakukan tanpa harus bertemu secara langsung, misalnya melalui email atau dapat dilakukan video conference.

Jadi dari beberapa paparan manfaat *electronic government* diatas terlihat bahwa *electronic government* sangatlah baik dan penting untuk diterapkan bagi suatu negara dalam mengembangkan administrasi pemerintahannya, maka dari pelaksanaan *electronic government* harus cepat terlaksana secara meluas, agar manfaat dari *electronic government* dapat dirasakan berbagai pihak.

c. Prinsip-prinsip Electronic Government

Penerapan *electronic government* di masing negara maupun suatu pemerintah daerah tidaklah sama antara satu dengan yang lainnya. Hal ini tergantung pada struktur organisasi, program kerja, visi dan lingkungan masing negara atau pemerintah daerah, namun demikian, semua tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip yang melandasi penerapan

electronic government pada lembaga pemerintah, menurut Indrajit (2002 : 11) ada empat prinsip utama dalam membangun dan menerapkan *electronic government*, yaitu :

- 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
- 2) Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif adalah misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.
- 3) Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua bangsa dan negara melakukan eksperimen dengannya. Adalah suatu hal yang normal apabila dari sedemikian banyaknya program dan portofolio *e-government* di satu sisi diketemukan keberhasilan, sementara dilain pihak kerap dijumpai kegagalan, atau di satu pihak banyak sekali yang mendukung dan di pihak lain

yang menentang juga sedikit.

- 4) Tekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian layanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya menjadi jalur alternatif mendampingi kanal konvensional karena pada saatnya nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien.

Beberapa prinsip diatas adalah hal-hal yang menjadi landasan utama yang penting harus diperhatikan dalam menerapkan *e-government* pada suatu negara atau pemerintahan agar dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik, bersih, transparan, efektif dan efisien, dan sesuai tujuan dapat terlaksana secara maksimal.

d. Tingkatan pengembangan E-Government berkaitan dengan pembangunan daerah

Berkaitan dengan pembangunan daerah, Kertajaya dkk (2002:331) mengusulkan tahapan pengembangan seperti berikut:

- a. Sekedar menjalankan kewajiban sebagai penyedia layanan publik, tapi sudah mulai dilewatkan jaringan komputer (LAN/WAN).
- b. Penyediaan layanan publik dilewatkan internet (dapat diakses dari manapun).
- c. Menuju layanan yg berorientasi pada pembangunan ekonomi

nasional jangka panjang (layanan pada kalangan bisnis, pemasok, dan lembaga pemerintah lainnya) layanannya dilewatkan LAN/WAN; belum semuanya lewat internet (ekstranet).

d. Berorientasi ke pembangunan ekonomi jangka panjang dan semua layanannya lewat internet (ekstranet).

e. *Beberapa Ide Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah secara umum di Indonesia*

Upaya penerapan *e-government* dalam pemerintahan telah banyak dilakukan di banyak tempat. Bersumber dari upaya-upaya yang pernah ada (dijumpai di khasanah pustaka), di bagian berikut ini, dipilih beberapa ide, pemikiran atau kiat-kiat yang mungkin dapat dipakai untuk pengembangan *e-government* di Indonesia. Pengembangan *E-Government* perlu mempunyai visi/tujuan dan strategi jelas dan terkait dengan pembangunan daerah. Belum seluruh bagian masyarakat kita mampu memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, tapi dengan tantangan global (seperti misalnya: Pasar Bebas Asean 2003) dan kebutuhan untuk menarik investor dan wisatawan maka pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pengembangan *e-government* di daerahnya masing-masing. Pengembangan tersebut perlu disesuaikan dengan visi, misi,

strategi dan program pembangunan wilayahnya, atau dengan kata lain pengembangan *e-government* perlu mempunyai tujuan dan agenda yang jelas.

f. *Kerangka Pengembangan E-Gov di Indonesia*

Kerangka pengembangan *e-Gov* di Indonesia dapat mengacu kepada Kerangka Sistem Informasi Nasional (Sisfonas) bahwa Sistem Informasi merupakan bentuk aplikasi pada masing-masing bidang (dinas atau badan) yang berada pada masing-masing instansi pemerintah. Secara bertahap Sistem Informasi ini dipadukan menjadi Sistem Informasi Nasional yang bersinergi antara satu sistem dengan sistem lainnya. Pada akhirnya terwujudlah suatu Sistem E-Government yang menjamin interaksi G2G, G2B, dan G2C.

Dalam Hasibuan (2007:67) menyebutkan bahwa dengan menyusun kerangka *e-Government* yang sistematis, akan diperoleh manfaatnya yang antara lain: (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan *response* terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa

takut. Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum.

g. *Langkah-langkah Pengembangan E-Government*

Dalam Hasibuan (2007:68) mengungkapkan bahwa berdasarkan perkembangan *e-Gov* diberbagai negara, khususnya Malaysia dan di Indonesia, maka dapat diperoleh suatu lesson learned dari *good practices* dan *bad practices* yang masing-masing negara alami. Apabila lesson learned dipadukan dengan teori yang ada, maka dapat diusulkan suatu metodologi (langkah-langkah) pengembangan *e-Government* yang bisa dijadikan panduan untuk lingkungan Pemda di Indonesia.

Menurut *Center for Democracy and Technology dan Info Dev*, proses implementasi *e-Government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan yang tidak tergantung antara yang satu dengan yang lainnya. Tahapan tersebut harus dilakukan secara berurutan dan masing-masing tahapan harus menjelaskan tujuan dari *e-Government*. Adapun ketiga tahapan tersebut antara lain, yaitu:

a. Publish, yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses untuk informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk

publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah. Hal ini sepadan dengan teori Agarwal, yaitu tahapan tingkat 1 dari pengembangan *e-Gov*.

- b. Interact, yaitu meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan publik, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 2 dan 3 dari perkembangan *e-Gov*.
- c. Transact, yaitu menyediakan layanan pemerintah secara online, misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Hal ini sepadan dengan tingkat 4 dan 5 dari perkembangan *e-Government*.

Agar ketiga tahapan tersebut bisa terlaksana dengan baik, maka harus ada jaminan komitmen yang tinggi dari pimpinan Pemda, dalam hal bisa gubernur, bupati, atau walikota. Disamping itu, pelaksanaan *e-Government* harus mempertimbangkan beberapa kondisi yaitu prioritas layanan elektronik yang diberikan, kondisi infrastruktur yang dimiliki, kondisi kegiatan layanan saat ini, dan kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki.

g. *Kendala yang Dihadapi*

Menurut Hasibuan (2007:70) selain adanya usulan-usulan untuk kemajuan dan pengembangan *e-Government* di Indonesia, *e-*

Government juga menghadapi berbagai macam kendala antara lain:

- a. Masih rendahnya kesadaran (*awareness*) dalam mengambil keputusan telematika
- b. Langkanya SDM yang berkualitas
- c. Masih minimnya infrastruktur telekomunikasi
- d. Tarif internet yang masih mahal serta kurang memadai
- e. Penetrasi PC yang masih rendah

Semua kendala diatas perlu diperhatikan dalam mengembangkan dan menerapkan *e-Government*. Namun kendala diatas tidak mutlak untuk dijadikan alasan karena terlepas dari semua kendala di atas yang terpenting adalah bagaimana memanfaatkan fasilitas yang ada untuk melakukan tahapan pelaksanaan *e-Government* untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat.

Bila diperhatikan kinerja *e-Government (e-Gov)* di Indonesia selama kurun waktu 5 tahun terakhir, maka dapat dilihat bahwa hingga saat ini komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat masih satu arah. Hal ini berarti peran *e-Government* belum dirasakan oleh masyarakat karena belum maksimalnya masyarakat dalam mengakses informasi yang ada

4. *E-complaint*

Komplain adalah sebuah term sederhana atau pernyataan tentang harapan dari sesuatu yang tidak

dijumpai (Barlow & Moller, 1996). Sedangkan *e-complaint* adalah penyampaian komplain dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti website. Sebuah komplain disampaikan oleh seseorang untuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan.

Ada empat kategori komplain yaitu (Norwell, 2005)

a. *Mechanical complaints*

Jenis komplain yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada perlengkapan yang ada. Misalnya, jalan yang berlubang, kerusakan rambu lalu lintas, lampu jalan yang mati.

b. *Attitudinal complaints*

Jenis komplain yang disebabkan oleh staf atau pekerja mempunyai sikap yang buruk atau tidak ramah dalam melayani.

c. *Services-related complaints*

Jenis komplain yang disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan. Misalnya, terlalu lama menunggu untuk mengajukan surat-surat dinas dan tidak adanya sarana penyediaan informasi

d. *Unusual complaints*

Komplain juga dapat diajukan karena tidak adanya ruang kusus bagi yang tidak merokok atau karena suasana yang tiak nyaman di dalam kantor.

Komplain dapat disampaikan dalam berbagai cara, cara-cara penyampaian komplain antara lain (Fandy Tjiptono (2008) :

1. *Voice company* : konsumen atau pengguna jasa langsung komplain terhadap pihak ketiga, yang bersangkutan.
2. *Voice third party* : konsumen atau pengguna jasa melakukan komplain melalui pihak ketiga, contoh : mengirim surat berisi pernyataan komplain ke media massa.
3. *Negative word-of mouth*: konsumen atau pengguna jasa menceritakan keburukan kepada relasinya.
4. *Silent* : diam saja, bersikap seolah tidak pernah terjadi apa-apa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sangat erat kaitannya dengan prosedur, alat, serta desain/teknik di dalam menganalisis data. Metode berasal dari Bahasa Yunani *Methodos* yang berarti cara atau jalan yang ditempuh. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan (Suliyanto, 2008). Dalam bahasa Indonesia, padanan kata riset sering digunakan sebagai istilah penelitian. Penelitian merupakan proses kerja sistematis yang dilakukan oleh peneliti, dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah, telaah acuan teoritis, penyusunan rancangan penelitian, pengumpulan dan analisis data untuk menghasilkan kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Danim, 2000:5). Jenis

penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 1996:8). Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menurut Gorman & Clayton melaporkan meaning of event dari apa yang diamati penulis (Santana, 2007:28). Pada tahap laporannya, berisi amatan berbagai kejadian dan interaksi yang diamati langsung penulis dari tempat kejadian (Santana, 2007:28). Ini dimaksudkan bahwa peneliti terlibat secara partisipatif di dalam observasinya, lalu mengakumulasikan pemikiran penulis dari berbagai literatur yang diproses sedemikian rupa sehingga dapat dibaca oleh segenap kalangan (berbagai lapisan sosial masyarakat) yang berkepentingan dengan bahasan yang disampaikan penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Strategi penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang**
 - a. **Gambaran umum *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika**

Kota Palembang

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka strategi yang digunakan dalam menerapkan *e-Gov* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* yaitu dengan menetapkan Suprastruktur (kebijakan) yang menjadi dasar penerapan *e-Gov* pada Pemerintah Kota Palembang. Untuk mengantisipasi perkembangan jaman dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien serta mewujudkan pemerintah Kota Palembang sebagai *good governance*, Kota Palembang telah menyusun kebijakan terkait dengan pelayanan publik melalui *e-complaint*. Pada tahap pertama telah dilakukan survey kebutuhan dan kesiapan infrastruktur serta sumber daya manusia yang ada di instansi dalam lingkup pemerintahan Kota Palembang. Sebagai tindak lanjut dari penyusunan kebijakan atas pelayanan publik melalui *e-complaint* tersebut maka Kominfo Kota Blitar menyusun Rencana Induk *e-Government* sebagai tindak lanjut dari kegiatan sebelumnya. Pada tahun 2009 Kantor Kominfo kota Palembang telah membuat Dokumen Rencana Strategis TI, akan tetapi dirasa dokumen tersebut belum efektif dalam membantu Pemerintah Kota Palembang dalam menyusun dan mengembangkan TIK.

Berdasarkan beberapa hal tersebut diatas, penyusunan dokumen Kebijakan *e-government* ini dilaksanakan pada tahun ini oleh Kantor Kominfo Kota Palembang.

Dimaksudkan dapat digunakan sebagai kerangka acuan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya mengembangkan *e-government* di Pemerintah Kota Blitar serta upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun ruang lingkup pengembangan dalam Dokumen Kebijakan *e-government* Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pemerintah Kota Blitar ini terdiri dari 5 (lima) komponen pengembangan yaitu: kebijakan, kelembagaan, aplikasi, infrastruktur dan perencanaan. Pada dokumen ini diuraikan menurut format lima komponen pengembangan *e-government* Kantor Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Palembang 2023 Perencanaan Induk pengembangan *e-Government* Pemkot Palembang menunjukkan bahwa semua hasil capaian pengembangan *e-government* kota Palembang.

Kondisi ini sesuai dengan teori menurut Indrajit (2006:2): *E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, *internet*, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia

usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien.

b. Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Maksud penyusunan dokumen rencana induk *e-Government* Kota Palembang ini secara umum adalah untuk memberikan arahan yang lebih nyata dan terukur serta realistis untuk dapat diselesaikan dari setiap kegiatan di Kota Palembang yang menggunakan teknologi informasi. Selain itu penyusunan Rencana Induk *e-Government* Kota Palembang ini dapat memberikan landasan berpikir, standarisasi, pentahapan dan implementasi bagi pengembangan *e-government* Pemerintah Kota Palembang yang komprehensif, efisien, efektif dan terpadu menuju *Good Corporate Governance* dan tetap berada dalam kerangka dan bagian dari penerapan TIK di lingkungan Kota Palembang. Hasil yang diharapkan dengan adanya dokumen Rencana Induk terkait *e-government* Kota Palembang ini adalah:

- a. Terciptanya langkah-langkah yang sinergis dan sistematis dalam pengembangan TIK khususnya pengembangan *e-government* guna menjadi dasar penyusunan kegiatan dan penganggaran bidang TIK di Kota Palembang yang selalu mengacu pada pencapaian kepuasan masyarakat.
- b. Terdefinisiannya sebuah rencana TIK strategik yang dapat

digunakan untuk mengontrol dan mengarahkan seluruh sumber daya TI sehingga sesuai dengan strategi bisnis serta prioritasnya

- c. Tersedianya acuan untuk melaksanakan aktivitas di bidang pengembangan dan penerapan TIK yang sesuai dengan kondisi Kota Palembang saat ini dan tahun kedepan. Sedangkan tujuan pekerjaan penyusunan Rencana Induk *e-Government* Kota Palembang adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka membuka akses kepada informasi dan layanan Pemerintah Kota Blitar yang transparan. Kantor Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Palembang.
2. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan Pemerintah Kota Palembang.
3. Terciptanya kegiatan penyelenggaraan birokrasi dan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif sehingga menghasilkan sebuah layanan prima.
4. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, budgeting dan proses kerja pemerintahan. Sedangkan sasaran dari kegiatan ini adalah :
 - a. Tersusunnya *review* terhadap

berbagai rencana dan kebijakan terkait *e-government* ataupun teknologi informasi yang telah disusun

- b. Teridentifikasinya kondisi eksisting terkait *e-government* di Kota Blitar dan merumuskan kebutuhannya
- c. Terumuskannya rencana pengembangan *e-government* di Kota Palembang meliputi kerangka pemikiran dasar, pengembangan, tahapan pengembangan, dan rencana implementasi.

Berdasarkan strategi yang ditetapkan tersebut maka berbagai upaya dilakukan untuk memberikan jaminan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat berjalan secara maksimal. Hal ini didukung oleh teori yang kemukakan oleh Siagian (2004:10) menyatakan bahwa pengertian strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Strategi ini dilakukan untuk memberikan dukungan bahwa seluruh kebijakan terkait dengan *e-Gov* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

1. Tujuan penerapan *e-complaint* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih menyebabkan

semakin beragamnya sistem informasi yang berkembang maka dibutuhkan suatu media yang mampu memberikan dukungan dalam upaya mendukung sistem informasi dan sekarang ini dikenal dengan istilah sistem *E-Government*. Fasilitas *E-Government* yang juga disebut *e-gov*, digital government, online government atau dalam konteks tertentu *transformational government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *E-Government* di Kota Palembang banyak memberikan dukungan dalam upaya meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu dengan menciptakan *E-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *E-Government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Menurut teori yang dikatakan oleh Barlow & Moller (1996) *e-complaint* adalah penyampaian komplain dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti

website. Sebuah komplain disampaikan oleh seseorang untuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan. Pernyataan ini memberikan gambaran mengenai pentingnya *e-complaint* dalam upaya memberikan jaminan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Proses pelaksanaan *e-complaint*

E-Government pada dasarnya merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan dan menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* melalui *e-complaint* di Kota Palembang secara umum antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- b. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan

interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

- c. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis, yaitu dengan meminimalkan permasalahan yang terjadi.

Secara umum pelaksanaan *e-Gov* memiliki manfaat dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dimana selama ini masyarakat merupakan target utama dalam pelaksanaan kebijakan terkait dalam pemberian kebijakan termasuk didalamnya mengenai pelaksanaan *e-Gov*.

E-Government dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *e-Government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi

serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *e-Government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*) dalam penyelesaian komplain yang disampaikan oleh masyarakat dengan upaya tercapainya pelayanan masyarakat secara efektif.

Pencapaian tujuan melalui *e-Government* secara telat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Pelaksanaan *e-Government* dapat juga dilakukan pengukuran atas keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif untuk memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum merupakan tujuan dalam upaya pelaksanaan eGovernment. Penetapan tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat diketahui dari berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam pelaksanaan *e-government*. Pelaksanaan *e-government*

di Kota Palembang masih belum secara maksimal dilakukan, dimana terdapat masyarakat atau pengguna *e-government* belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan. Kenyataan ini dapat dikatakan bahwa pelayanan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Palembang belum memenuhi kriteria atas pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Kondisi ini menjadikan aktivitas pelaksanaan *e-government* belum memberikan dukungan secara maksimal dalam upaya menciptakan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan pelaksanaan *e-government* menurut Junaidi (2005: 444) adalah sebagai berikut: 1) Meningkatkan efisiensi pemerintah, 2) Memberikan berbagai layanan kepada masyarakat secara lebih baik 3) Memberikan akses informasi kepada publik secara luas dan 4) Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

Jadi dapat dikatakan bahwa *e-complaint* merupakan suatu media yang digunakan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar dalam menampung segala bentuk keluhan terkait penggunaan fasilitas atau pelayanan publik. Sebagai media dapat diartikan bahwa *e-complaint* sebagai media untuk menampung segala bentuk aspirasi dan berbagai keluhan dan proses penyelesaian atau tanggapan tergantung pada dinas yang dituju. Kemudahan dalam proses kepengurusan melalui media *e-complaint* tersebut

menjadikan masukan bagi masing-masing dinas yang bersangkutan.

2. **Aktor dalam pelaksanaan e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik melalui e-complaint.**

Proses pelaksanaan *e-government* dengan menggunakan *e-complaint* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah melibatkan unsur-unsur yang terkait, dimana bagian-bagian ini memiliki tugas dan peran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dilakukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur sehingga segala bentuk komplain atas keluhan dapat diselesaikan secara maksimal. Adanya aktor dalam pelaksanaan *e-government* dengan menggunakan *e-complaint* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang secara langsung dapat mempermudah proses pengawasan yang dilakukan sehingga memberikan jaminan atas dukungan dalam proses peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002:5) telah secara jelas terperinci menggambarkan manfaat yang di peroleh dengan menerapkan konsep *electronic government* bagi suatu negara, antara lain yaitu:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder* terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan

negara.

2. Meningkatkan transparansi kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat cepat menjawab berbagai perubahan global dan tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Beberapa manfaat yang diberikan penggunaan *e-Gov* memiliki peran yang penting terkait dengan jaminan atas peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Jaminan dalam rangka peningkatan manfaat tersebut dilakukan maka segala bentuk prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan sehingga segala bentuk permasalahan yang terjadi dapat dimimalkan atau dihilangkan.

3. **Faktor pendukung dan**

penghambat jalannya pelaksanaan dan proses penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint*.

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Palembang dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik melalui *e-complaint* maka terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat atau pendukung pelaksanaan *e-government* baik yang berasal dari internal maupun eksternal instansi. Faktor pendukung dan penghambat jalannya pelaksanaan dan proses penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor pendukung dalam penerapan *e-government* terkait sistem dan prosedur yang dilaksanakan oleh instansi

Pelaksanaan *e-government* melalui *e-complaint* di Kota Palembang memiliki beberapa faktor pendukung, dimana faktor tersebut terkait dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Blitar, bentuk kebijakan tersebut terdapat pada peraturan perundang-undangan dalam hal ini Inpres No 3 th 2003, Berbagai Panduan dari Kementerian Kominfo, pengembangan *e-Gov*; Keseriusan Pemkot dalam pengembangan *e-Gov*; kesadaran pentingnya komunikasi & keterpaduan pelayanan; dan keinginan Seluruh SKPD terhubung lewat jaringan. Faktor tersebut

menjadi pendukung karena adanya jaminan kepastian hukum atau perundangan sehingga seluruh aktivitas pelaksanaan *e-government* melalui *e-complaint* memiliki kekuatan secara hukum. Menurut Siagian (2004:10) menyatakan bahwa pengertian strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Pemerintah Kota Palembang memiliki fasilitas atau sarana dan prasarana pendukung strategi kebijakan yang dilakukan dilakukan yaitu bentuk dukungan tersebut menjadikan segala bentuk kebijakan yang akan ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Fasilitas tersebut juga memberikan dampak terhadap ketersediaan informasi yang benar-benar sesuai sehingga mampu menjangkau seluruh aktivitas yang dilakukan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor pendukung tersebut terkait secara langsung dengan upaya dinas untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada instansi.

b. Faktor penghambat dalam penerapan *e-government* terkait sistem dan prosedur yang dilaksanakan oleh instansi

Faktor penghambat merupakan faktor yang menjadikan atau menjadi penyebab pelaksanaan *e-government* tidak secara maksimal dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Faktor penghambat tersebut apabila ditinjau dari kendala aplikasi juga menjadi hal yang menghambat pelaksanaan *e-government* melalui *e-complaint* di Kota Palembang, dimana kondisi aplikasi masih secara parsial dan belum adanya proses pengembangan aplikasi yang dilakukan. Kondisi ini menjadikan data/informasi antar aplikasi dan antar SKPD belum terintegrasi dan juga belum adanya prosedur standar penanganan data.

Apabila dikaitkan dengan penggunaan perangkat keras dan jaringan menunjukkan bahwa selama ini Pemerintah Daerah Kota Palembang masih mengalami keterbatasan sarana dan prasarana komputer beserta jaringannya di lingkungan Pemkot, infrastruktur serta akses Internet yang lambat. Apabila faktor penghambat dikaitkan dengan Sumber Daya Manusia yaitu adanya keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang memiliki kompetensi penguasaan TIK yang cukup baik dan terbatasnya kemampuan dan kesiapan SDM dalam tata kelola TIK di lingkungan pemerintah.

Menurut Hasibuan (2007:70) selain adanya usulan-usulan untuk kemajuan dan pengembangan *e-Government* di Indonesia, *e-Government* juga menghadapi berbagai macam kendala antara lain:

- a. Masih rendahnya kesadaran (*awareness*) dalam mengambil keputusan telematika
- b. Langkanya SDM yang berkualitas
- c. Masih minimnya infrastruktur

telekomunikasi

- d. Tarif internet yang masih mahal serta kurang memadai
- e. Penetrasi PC yang masih rendah

Beberapa kendala tersebut menjadikan pelayanan melalui *e-Government* tidak dapat secara maksimal dijalankan sehingga fasilitas yang memberikan pelayanan umum/masyarakat belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kendala-kendala tersebut menjadikan aktivitas pelayanan publik yang diberikan sering tidak dapat secara maksimal dirasakan oleh masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu 1) Strategi penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Upaya pemerintah daerah Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint* yaitu dengan menetapkan supra struktur (kebijakan) yang menjadi dasar penerapan *e-Gov* pada Pemerintah Kota Palembang. Strategi selanjutnya yaitu dengan menetapkan suprastruktur (kebijakan) yang menjadi dasar Keterbukaan Informasi Publik pada Pemerintah Kota Blitar (ada hubungan secara tidak langsung dengan *e-complaint*). Pengembangan Sumber Daya Aparatur (SDA) Pemerintah Kota Palembang.

Strategi lainnya yaitu menyediakan infrastruktur jaringan yaitu dengan penyediaan akses internet gratis untuk masyarakat yang berada di wilayah Kota Palembang menggunakan jalur Free WiFi dengan nama "Hotspot Pro Rakyat" di 24 titik lokasi; Penyediaan jaringan WiFi WAN Intranet Pemerintah Kota Palembang; Penyediaan akses Internet Pemerintah Kota Palembang dan penyediaan Mail Server. Strategi berikutnya yaitu dengan menyediakan Infrastruktur Sistem Aplikasi melalui pembuatan situs di seluruh Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Palembang; Menyediakan Pendanaan dalam keterhubungan dengan penanganan pengaduan dan informasi yaitu dengan Penyediaan dana pelaksanaan tugas Tim Pelaksana PPID dan ULPIM dan penyediaan biaya sewa hosting, domain, sub domain, dan layanan akses internet di seluruh SKPD Pemerintah Kota Palembang dan pemeliharaan Jaringan WiFi WAN Intranet Pemerintah Kota Palembang. Selanjutnya proses evaluasi juga dilakukan oleh dinas dalam rangka untuk memberikan jaminan bahwa *e-Gov* dapat meningkatkan pelayanan publik melalui *e-complaint*.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan *e-government* terkait dengan kebijakan dan sistem sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kota Palembang. Faktor pendukung tersebut yaitu mengenai kebijakan dan Prosedur

yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Palembang. Adanya ketersediaan data/informasi Pemkot dan adanya kesadaran pentingnya data yang akurat dan terintegrasi. Faktor pendukung lainnya yaitu mengenai ketersediaan Perangkat Keras & Jaringan yaitu semua SKPD telah memiliki komputer dan perangkat keras lainnya dengan jumlah dan kondisi yang beragam. Faktor pendukung apabila dikaitkan dengan Sumber Daya Manusia yaitu: 1) Adanya kesadaran dari SDM mengenai perlunya Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan 2) Terdapat SDM yang peduli dengan pengembangan *e-Government* di lingkungan Pemkot. Faktor penghambat jika ditinjau dari faktor perangkat lunak/aplikasi yaitu pengembangan aplikasi masih parsial, sehingga kurang memperhatikan integrasi sistem; Maturity aplikasi yang telah dikembangkan masih rendah; Belum adanya prioritas dalam pengembangan aplikasi dan masih ada aplikasi-aplikasi.

Faktor penghambat jika ditinjau dari Data/Informasi yaitu ditunjukkan dengan adanya data/informasi antar aplikasi dan antar SKPD belum terintegrasi dan belum adanya prosedur standar penanganan data. Kondisi ini terbatasnya sarana dan prasarana komputer beserta jaringannya di lingkungan Pemkot dan Infrastruktur yang ada belum dimanfaatkan secara optimal dan

akses internet yang lambat. Apabila ditinjau dari Sumber Daya Manusia dapat diketahui bahwa resistensi SDM yang ada terhadap perubahan budaya kerja dari yang manual ke elektronik dan adanya keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia serta kesiapan tata kelola yang memiliki kompetensi penguasaan TIK yang cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian : Sut Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Barlow. J. & Moller C., 1996. *A Complaint is u Gift*. San Fransico. Berrett. Koehler. Publishers.
- Danim, Sudarwan. 2000. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Aji
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ely Sufianti. 2007. *Aplikasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada beberapa Pemerintah Daerah Kota dan Kabupaten di Indonesia*, Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung VOL.IV, No.1, 356
- Fandy Tjiptono (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* penerbit C. V ANDI OFFSET edisi II Yogyakarta
- Hasibuan, Zainal,A. 2007. *Langkah-Langkah Strategis Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda*. Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol 3 – No. 1 – April.
- Indrajit, R.E.I 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.
- Junaidi. 2005. “e-Government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance”. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* (JKAP) Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas
- Gadjah Mada Volume 9, No. 1, 59 - 60.
- Mintzberg, Henry, Bruce Ahlstrand, & Joseph Lampel. 1998. *Strategy Safari: A Guided Tour Through The Wilds of strategic Management*. New York: The Free Press.
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Norwell, N. 2005. *Top Tips For Handling Complaint GP*
- Pasalong, Herbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Santana, Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Setiadi, H. & Tejoyuwono, P. 2007. *—Web services sebagai solusi interoperabilitas antar aplikasi*
- Siagian, Sondang. P. 2004. *Manajemen Stratejik*. Jakarta:

- PT. Bumi AksaraGovernmentll
Simangunsong, Jumadi. 2010.
Pengembangan E-Government
di Indonesia. Universitas
Indonesia: Jakarta.
- Suaedi,F dan Wardiyanto,B. 2010.
Revitalisasi Administrasi
Negara (Reformasi Birokrasi
dan e-Governance). Yogyakarta:
Graha Ilmu
- Suliyanto. 2008. Metode Riset Bisnis.
Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang No. 22 Tahun 1999
tentang pemerintahan daerah
- Undang-undang No. 32 Tahun 2004
tentang pemerintahan daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun
2014 tentang Pemerintah
Daerah
- Wibawa, Samodra.2009.
Administrasi Negara Isu-isu
Kontemporer. Yogyakarta:
Graha Ilmu.Jurnal JISIPOL
Volume 8. No. 2