



PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

Dr. Ir. Abdul Nadjib, MM



PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

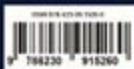
Pemerintahan Digital di era Revolusi Industri 4.0 dewasa ini adalah suatu kencapaian. Pemerintah Daerah yang tidak mau atau tidak mampu membangun digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik di daerahnya akan menjadi kelembagaan pemerintahan daerah yang tertinggal, usang (jadul), dan menimbulkan banyak masalah seperti ketidakefisienan; ketidakefektifan; akuntabilitas rendah; pelayanan publik yang sulit, berbelit dan mahal; tidak ada keterbukaan; merajalainya korupsi, kolusi, nepotisme; daya saing rendah dan menjadi wadah yang subur bagi bertumbuhnya burokrasmania (penyakit birokrasi). Kondisi demikian bila dibiarkan berlanjut akan memunculkan ketidakpuasan masyarakat dan secara bertahap akan menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemerintahnya. Delegitimasi akan menjadi ancaman bagi pemerintah daerah.

Buku Pemerintah Daerah Digital ini disusun dan diterbitkan untuk memberikan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang berkepentingan seperti siswa, mahasiswa, guru, dosen, pengamat, dunia usaha, LSM, dan terkhusus bagi pemerintah daerah yang akan atau sedang membangun dan mengembangkan digitalisasi dalam pemerintahannya. Buku ini berisi hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan daerah digital seperti kehadiran era baru digital; urgensi membangun pmda digital, tatakelola digital; birokrasi digital; pelayanan publik digital; kepemimpinan digital; komunikasi digital; digitalisasi dan good government; korupsi; dan inovasi; best practice pemerintah daerah digital di beberapa daerah di Indonesia; dan lain-lain.

Buku Pemerintah Daerah Digital ini layak dan penting untuk dimiliki dan dibaca oleh semua pihak yang berkepentingan sebagai salah satu referensi dalam menginisiasi, membangun, dan mengembangkan digitalisasi pemerintahan daerah menuju terwujudnya Pemerintah Daerah Berkelas Dunia di Indonesia.



www.skssamedia.id
skssamedia@gmail.com
www.shop.skssamedia.id
0821-3818-5510



Dr. Ir. Abdul Nadjib, MM



PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

Dr. Ir. Abdul Nadjib, MM

PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

Editor:

Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si

Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc



PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

by Abdul Nadjib Salatti

Submission date: 28-Mar-2023 12:42PM (UTC+0700)

Submission ID: 2048822227

File name: Cetak_Nadjib_-_Pemda_Digital_FIXED.pdf (2.69M)

Word count: 56050

Character count: 382667

PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

Oleh:
Dr. Ir. Abdul Nadjib,MM

75 Editor :
Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom.,M.Si
Erlisa Saraswati, S.KPM.,M.Sc

Sanksi Pelanggaran Pasal 113**Undang-undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta**

1. **Setiap Orang** yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah).
2. **Setiap Orang** yang dengan tanpa hak dan/ atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/ atau huruf h untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
3. **Setiap Orang** yang dengan tanpa hak dan/ atau tanpa izin pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/ atau huruf g untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah).
4. **Setiap Orang** yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,- (empat miliar rupiah).

PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

Oleh:

Dr. Ir. Abdul Nadjib,.MM

Editor :

75

Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom.,M.Si

Erlisa Saraswati, S.KPM.,M.Sc



PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

Diterbitkan pertama kali oleh CV. Sketsamedia

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang All Rights Reserved

Hak penerbitan pada Penerbit Sketsamedia

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa seizin tertulis dari Penerbit

Cetakan Pertama : Januari 2023

15 cm x 23 cm

ISBN : 978-623-09-1526-0

Penulis : Dr. Ir. Abdul Nadjib, MM

Editor : Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom
M.Si Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc

Desain : Dwi Prasetyo

Tata Letak : Gilang Taruna Pratama

Diterbitkan Oleh : CV. Sketsamedia

Alamat Penerbit : Purbalingga, Jawa Tengah

E-mail: sketsamedia5@gmail.com, www.sketsamedia.id

Whatsapp: 0896-3030-5550

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt. kami panjatkan karena atas rahmat dan hidayah-Nya buku “ PEMERINTAH DAERAH DIGITAL” ini dapat diselesaikan dan telah berada di tangan anda.

Buku ini ditulis dan diterbitkan dengan tiga pertimbangan. **Pertama**, buku bacaan tentang pemerintah daerah digital masih relatif langka, sehingga pejabat daerah, aparatur sipil negara, praktisi di daerah, masyarakat, para pendidik, mahasiswa bahkan siswa kesulitan untuk memperoleh buku referensi yang membahas tentang bagaimana membangun pemerintahan daerah digital. **Kedua**, dalam era revolusi industri 4.0, di mana digitalisasi menjadi suatu keniscayaan dalam tata kelola pemerintahan daerah menuju terwujudnya *good governance*, maka buku ini bisa menjadi salah satu alternatif referensi. **Ketiga**, buku ini tidak hanya bernuansa teori, namun juga didukung oleh pengalaman empirik di beberapa daerah di Indonesia. Sehingga bukan hanya membekali pembaca tentang pemahaman teori saja, melainkan juga pemahaman praktis dalam implementatif di lapangan. Dengan demikian, penerbitan buku ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi para pihak yang berkepentingan dan berkaitan dengan pembangunan dan pengembangan digitalisasi di daerah.

Kami haturkan terima kasih kepada pimpinan Universitas Sriwijaya, Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNSRI, kawan sejawat, dan semua pihak yang sudah membantu dan mendukung hingga terbitnya buku ini. Ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada Sdr. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom.,M.Si dan Erlisa Saraswati,

S.KPM.,M.Sc yang telah berkenan menjadi editor sehingga buku ini menjadi informatif dan enak dibaca.

55

Tiada gading yang tak retak, saran dan kritik dari pembaca sangat kami nantikan untuk penyempurnaan buku ini lebih lanjut.

Selamat membaca! Semoga buku ini bermanfaat.

Palembang, Januari 2023.

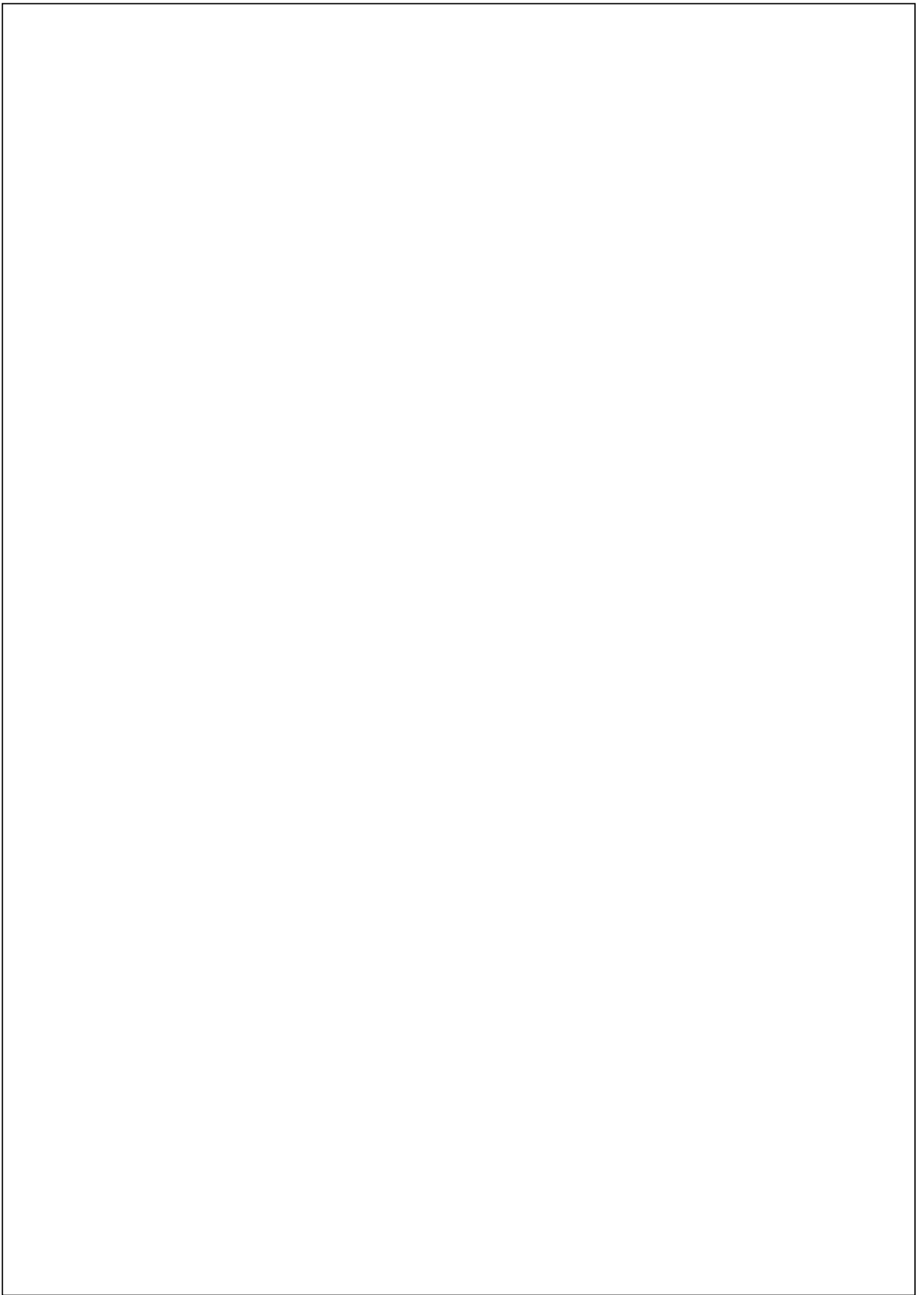
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
BAB I	
PENDAHULUAN	1
Kebutuhan Pengembangan Digitalisasi Pemerintah Daerah.....	2
Pemerintah Daerah Digital.....	5
BAB II	
KEHADIRAN ERA BARU DIGITAL	15
A. Lahirnya Era Digital	15
B. Sejarah Perkembangan Teknologi Digital di Indonesia ..	17
C. Mengenal SPBE di Indonesia	33
BAB III	
URGENSI MEMBANGUN PEMERINTAH DAERAH DIGITAL ...	48
A. Pengertian Urgensi Membangun Pemerintah Daerah Digital.....	48
B. Model Tahapan E-Government	51
C. Model E-Government di Indonesia	58
D. Perkembangan Pemerintahan Digital	61
E. Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah	67
BAB IV	
TATA KELOLA DIGITAL PEMERINTAHAN DAERAH	71
A. Upaya Pemerintah dalam Menyikapi Perubahan.....	73
B. Peran Teknologi Digital dalam Tata Kelola Pemerintah Daerah	75
C. Karakteristik Menuju Pemerintah yang Baik.....	82
D. Digitalisasi Tata Kelola Pemerintah Daerah Menuju Good Governance	85
BAB V	
MEMBANGUN BIROKRASI DIGITAL.....	93
A. Mengenal Birokrasi	95
B. Birokrasi Pemerintah	100
C. Membangun Birokrasi Digital.....	114

BAB VI	
DIGITALISASI MENUJU <i>GOOD GOVERNMENT</i>	127
A. Pengertian Digitalisasi dalam Konteks E-Governance...	127
B. Tolak Ukur Tata Kelola Pemerintahan yang Baik	129
C. Realisasi Digitalisasi Pemerintahan	132
D. Meningkatkan SDM Birokrasi	134
E. Paradigma Baru dalam Mewujudkan Good Government	145
BAB VII	
PELAYANAN PUBLIK DIGITAL.....	147
A. Pelayanan Publik	147
B. Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayan Publik.....	153
C. Membangun Budaya Pelayanan Publik	154
D. Tuntutan Pelayanan Publik Era Digital	157
BAB VIII	
KEPEMIMPINAN DAERAH DIGITAL.....	164
A. Kepemimpinan Daerah	168
B. Pengawasan	169
C. Peran Kunci Digital Leadership.....	171
D. Tipe Pimpinan Transglobal.....	173
BAB IX	
KOMUNIKASI DIGITAL PEMERINTAH DAERAH	187
A. Pemakaian Media Sosial	188
B. Metode Penulisan Konten.....	207
BAB X	
DIGITALISASI DAN KORUPSI	209
A. Penerapan Teknologi Informasi dalam Pemberantasan Korupsi.....	210
B. Implementasi E-Procurement Mewujudkan <i>Good Government</i>	218
C. Masalah Terkait Penerapan E-Procurement.....	219
D. Pemberantasan Korupsi dalam Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.....	221

BAB XI	
DIGITALISASI SEBAGAI INOVASI PEMERINTAHAN DAERAH	
.....	223
A. Pengertian Inovasi Daerah	223
B. Kebijakan dan Implementasi Inovasi Daerah dan Penerapannya	226
C. Digitalisasi Dan Inovasi Sistem Pemerintahan Daerah .	230
D. Strategi dan Perkembangan Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik.....	235
BAB XII	
MEMASUKI ERA MASYARAKAT CERDAS	243
BAB XIII	
BEST PRACTICE: IMPLEMETASI PEMERINTAHAN DAERAH DIGITAL DI INDONESIA.....	259
BAB XIV	
PENUTUP	278
REFERENSI FOOT NOTE.....	280
DAFTAR PUSTAKA.....	285
TENTANG PENULIS.....	290



BAB I

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan jaman, teknologi juga mengalami perkembangan sesuai kebutuhan masyarakat. Malah dalam abad ini, pemakaian teknologi menjadi makin meluas di semua belahan dunia serta semua kelas masyarakat (Elysia, 2017). Konfigurasi teknologi terjadi di segala bidang. Mulai dari produksi, konsumsi dan hal yang paling populer, yaitu distribusi informasi. Peranan penting teknologi pada tahap memasifkan informasi muncul pada saat hasil teknologi mendukung pola komunikasi yang terbatas oleh ruang dan waktu sebagai pola komunikasi informasi tanpa batas. Konvergensi teknologi komunikasi terlihat dari adanya bentuk digitalisasi. Fokus utama dari proses konvergensi dalam jenjang teknologi informasi yaitu digitalisasi. Digitalisasi merupakan tahap di mana seluruh jenis informasi baik angka, kata, gambar, suara, data, maupun gerak dikodekan sebagai jenis bit maupun yang sering dilambangkan menggunakan representasi 0 dan 1 yang berkemungkinan mengakibatkan manipulasi serta transformasi data. Teknologi digital bisa memadukan, mengkonversi maupun menampilkan informasi pada berbagai jenis bentuk. Seluruh isi yang ditunjukkan, bit bisa dieksplorasi serta direkayasa, termasuk *cropping* informasi asli. Masyarakat tidak lagi dapat mengelakkan diri dari digitalisasi. Digitalisasi telah menjadi kebutuhan penting (Wuryanta, 2004).

Sesuatu hal yang dulu dikerjakan masyarakat secara manual serta membutuhkan waktu yang panjang, saat ini menggunakan bantuan digitalisasi membuat pekerjaan-pekerjaan itu bisa diselesaikan dengan waktu yang singkat. Semakin populernya sistem digital juga sudah memasuki di Indonesia. Teknologi sekarang telah digunakan disejumlah

bidang, baik di sektor bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan serta pemerintahan. Pemberdayaan teknologi dalam pemerintahan populer disebut dengan *electronic government* atau *e-government*. Sederhananya, *e-government* maupun pemerintahan digital merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui pemanfaatan dukungan digitalisasi pada pelayanan untuk masyarakat (Elysia, 2017).

Digitalisasi memberikan jawaban dalam menaikkan kinerja pelayanan masyarakat yang makin berbasis terhadap *good governance*. Kesiapan SDM, regulasi, anggaran, fasilitas serta infrastruktur merupakan hal mutlak yang wajib disiapkan untuk melaksanakan digitalisasi. Tujuan dari implementasi digitalisasi yaitu supaya instansi pemerintah bisa memberikan pelayanan publik yang semakin baik. Terkait hal ini diperlukan komitmen yang serius dari pemerintah dalam merintis serta mengawali hal yang baru pada birokrasi. Harapan dari pemanfaatan digitalisasi untuk birokrasi bisa digunakan sebagai alternatif untuk reformasi birokrasi kearah pelayanan yang semakin baik dalam menunjang kesuksesan penerapan digitalisasi, jadi pemerintah di tahun 2003 sudah menerbitkan sejumlah pedoman, diantaranya Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah.

Kebutuhan Pengembangan Digitalisasi Pemerintah Daerah

Implementasi digitalisasi salah satunya memiliki tujuan supaya instansi pemerintah bisa memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Terkait hal ini diperlukan komitmen yang serius dari pemerintah dalam merintis serta mengawali hal yang baru pada birokrasi. Untuk birokrasi pemanfaatan digitalisasi diharapkan bisa sebagai alternatif untuk reformasi birokrasi kearah pelayanan yang semakin baik. Ada tiga sumber daya yang wajib dimiliki untuk mendukung digitalisasi pemerintah daerah yakni adanya sumber daya finansial yang memadai

dalam menjalankan bermacam-macam inisiatif digitalisasi. Adanya infrastruktur teknologi informasi yang cukup sebagai 50% dari kunci kesuksesan implementasi digitalisasi dan adanya SDM yang mempunyai kompetensi serta keterampilan yang diperlukan supaya implementasi digitalisasi bisa selaras terhadap asas manfaat yang dikehendaki (Atthahara, 2018).

79

Penerapan konsep-konsep digitalisasi pemerintah atau *e-government* dalam bidang publik sesuai dengan hasil kajian dan penelitian dari *Harvard JFK School of Government* dalam Richardus (2007), terdapat tiga elemen keberhasilan yang dipunyai serta diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Setiap elemen keberhasilan itu antara lain:

1. *Support Element*

15 Elemen support merupakan elemen terpenting pada pengembangan *e-government*. Membutuhkan dukungan maupun yang sering dinamakan *political will* dari pejabat publik supaya konsep *e-government* bisa diimplementasikan. Tanpa hal tersebut bermacam-macam inisiatif pembangunan serta pengembangan *e-government* sulit terselenggara. Wujud dukungan yang bisa dijalankan di antaranya yaitu disetujuinya kerangka *e-government* sebagai suatu kunci keberhasilan negara untuk merealisasikan visi dan misi bangsanya, jadi perlu mendapatkan prioritas tinggi. Konsep *e-government* yang sosialisasinya secara merata, terus menerus, konsisten, serta menyeluruh pada semua kelompok birokrat secara khusus serta masyarakat secara umum dengan bermacam-macam cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Elemen *capacity* adalah sumber daya yang dibutuhkan pada pembangunan serta pengembangan *e-government* supaya konsep yang sudah dibuat bisa menjadi kenyataan. Ada tiga sumber daya yang wajib dipunyai, yakni adanya sumber daya

finansial yang mencukupi untuk menyelenggarakan bermacam-macam inisiatif *e-government*. Adanya sumber daya manusia yang berkompotensi serta berketerampilan sangat diperlukan supaya implementasi *e-government* bisa selaras terhadap asas manfaat yang diinginkan.

3. Value Element

Value sesuai dengan manfaat yang diperoleh pemerintah selaku pemberi pelayanan serta masyarakat selaku penerima pelayanan *e-government*. Pada elemen *value* yang menjadi penentu tingkat manfaat *e-government* yaitu masyarakat selaku penerima pelayanan. Maka dibutuhkan kecermatan serta untuk menentukan aplikasi yang merupakan prioritas kebutuhan masyarakat yang harus diutamakan untuk pembangunan serta pengembangannya.

Kebutuhan dari *e-government* seperti adanya sebuah perubahan cara kerja semua jajaran pemerintahan yang awalnya memakai perangkat manual, berubah jadi terotomatisasi melalui penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Sebab, *e-government* tidak sekedar milik maupun urusan Dinas Komunikasi dan Informasi saja, namun sudah menjadi urusan tiap komponen di pemerintahan (Pemkab Bogor, 2013).

Sementara menurut “*The e-Government Handbook for Developing Countries*” oleh Center for Democracy and Technology dan InfoDev (2002) dinyatakan jika proses implementasi *e-government* dikelompokkan menjadi 3 (tiga) tahap, di mana perlu dijalankan dengan berurutan, namun setiap tahap itu menguraikan tentang tujuan dari *e-government*. Tahapan itu terdiri dari:

- Tahap pertama yaitu *publish* ataupun mempublikasi, yakni tahapan yang memakai teknologi informasi serta komunikasi demi tujuan memperbanyak akses terkait

informasi pemerintah. Contohnya melalui cara pembuatan situs informasi di tiap lembaga, menyiapkan SDM, sosialisasi situs informasi baik bagi internal ataupun bagi publik, dan menyiapkan sarana akses yang mudah.

- Tahap kedua yaitu *interact* atau berinteraksi yang memiliki tujuan menaikkan keikutsertaan masyarakat di pemerintahan. Hal tersebut contohnya diselenggarakan melalui cara pembuatan situs yang interaktif bersama masyarakat, dan terdapat interaksi yang berkaitan dengan instansi lain.
- Tahap ketiga yaitu *transact* ataupun bertransaksi, di mana *e-government* telah memiliki tujuan dalam mempersiapkan layanan pemerintah secara *online* dan bisa menaikkan kualitas layanan pemerintah. Contohnya melalui cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik yang baik, dan interoperabilitas aplikasi ataupun data terhadap instansi lain.

Pemerintah Daerah Digital

Pemerintah daerah digital memiliki akhir tugas untuk memberikan pelayanan publik. Pendapat dari Kurniawan dalam Sinambela (2006), pelayanan publik dimaknai dengan pemberi pelayanan kepentingan orang maupun masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut berdasarkan peraturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan. Definisi pelayanan umum berdasarkan KepMen-PAN No 81 Tahun 1993 yaitu “segala jenis aktivitas pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, serta lingkungan BUMN/BUMD yang berupa barang dan jasa, baik sebagai upaya mencukupi kebutuhan masyarakat ataupun sebagai upaya mencukupi kebutuhan masyarakat ataupun sebagai upaya penyelenggaraan ketentuan aturan UU”.

Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan publik bisa dinilai menggunakan tiga dimensi, yaitu *Responsiveness* atau responsivitas ini menilai daya tanggap *providers* pada harapan, kemauan serta aspirasi dan tuntutan *customers*. *Responsibility* atau tanggung jawab merupakan sebuah ukuran yang menggambarkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilaksanakan tidak menyalahi ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan. *Accountability* atau akuntabilitas merupakan sebuah ukuran yang menggambarkan seberapa besar tingkat kesesuaian diantara penyelenggaraan pelayanan berdasarkan ukuran-ukuran eksternal yang terdapat di masyarakat serta dimiliki oleh *stakeholders*, misalnya nilai serta norma yang berkembang di masyarakat.

Pembangunan *e-government* mempunyai beragam manfaat terutama untuk mendukung efektivitas serta efisiensi pada pelayanan publik. Manfaat-manfaat itu di antaranya yaitu (Dash & Pani, 2016):

1. Mengurangi Biaya

Memberi pelayanan secara *online* maupun pada jaringan bisa dengan signifikan menurunkan total biaya administrasi, relasi, serta interaksi yang diterbitkan pemerintah ataupun *stakeholder*-nya berbanding pelayanan secara manual. Menunjang perkembangan ekonomi teknologi bisa mempermudah pemerintahan untuk membangun iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi maupun mengecilkan birokrasi. Disamping itu, ada pengaruh langsung pada ekonomi, contohnya pada *e-procurement* maupun proses lelang secara elektronik di mana membentuk kompetisi yang semakin luas serta makin banyak kontestan.

2. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Penarapan *e-government* bisa menambah transparansi, kontrol, serta akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan sebagai upaya implementasi konsep *Good Corporate Governance*. *E-government* mendukung untuk menambah transparansi pada proses pengambilan keputusan melalui menyiapkan informasi dan pencarian pada jaringan yang gampang diakses oleh masyarakat, serta menambah pelayanan untuk masyarakat. *E-government* bisa juga memberikan layanan yang semakin baik untuk masyarakat di mana informasi dari pemerintah bisa dicari maupun didapatkan tanpa perlu secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan.

Bahan-bahan informasi itu bisa diakses dalam 24 jam sehari atau 7 hari dalam 1 minggu dengan tidak perlu bergantung dengan jam operasional instansi pemerintah. Awalnya diketahui melalui terdapatnya transaksi serta interaksi secara *online* diantara sebuah institusi pemerintah dan masyarakat. Contohnya, masyarakat tidak harus antri lagi untuk membayar tagihan listrik, memperpanjang KTP, serta lainnya. Seluruhnya dapat dilaksanakan secara *online*. Usaha ke arah ini telah mulai dijalankan oleh sejumlah lembaga di pusat ataupun daerah. Komunikasi dua-arah diantara instansi pemerintah dan masyarakat kini telah tersambung secara *online*. Bila *e-government* yang ada di tingkat kedua diselenggarakan dengan seoptimal mungkin, artinya persoalan *good governance* telah mulai direalisasikan. Terdapatnya sejumlah biaya tersembunyi di tiap urusan pembuatan KTP, SIM, KK, serta lainnya, nantinya bisa dihilangkan. Hal itu dapat terjadi sebab para aparat pemerintah tidak lagi berhubungan dengan pelanggan secara langsung pada sistem pembayaran. Pelanggan bisa langsung mengisi formulir yang dibutuhkan serta menyertakan bukti transfer pembayaran.

3. Memberdayakan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat diselenggarakan lewat informasi yang gampang diterima yang selanjutnya menjadikan masyarakat serta berbagai pihak lain selaku mitra pemerintah ikutserta pada proses pengambilan keputusan maupun kebijakan publik dengan merata serta demokratis. Melalui pengembangan *e-government* ini, akses informasi terkait pemerintahpun jadi semakin terbuka lebar untuk seluruh kalangan masyarakat. Maka, bila diterapkan secara tepat selanjutnya secara signifikan bisa membenahi kualitas kehidupan masyarakat tersebut. Mengingat besarnya manfaat dari sistem *e-government* ini, penerapannya perlu diselenggarakan secepat mungkin, tanpa ditunda-tunda. Disamping itu, sistem ini harus dibuat melalui kepemimpinan yang baik serta kerangka pengembangan yang holistik, jadi membei keutamaan kompetitif secara nasional.

Contoh pemerintah kota atau pemerintah daerah di Indonesia yang gencar menggunakan *e-government* yaitu Pemerintah Kota Surabaya. Kota ini sudah menerima bermacam-macam penghargaan. Berikut merupakan gambaran penerapan *e-government* oleh Pemkot Surabaya. Pemkot Surabaya sudah memulai pengimplementasian *e-government* dari tahun 2002. *E-government* pada Pemkot Surabaya dikategorikan menjadi dua, yaitu terkait hal pengelolaan keuangan daerah serta *e-government* dalam pelayanan publik (Diskominfo Kota Surabaya, 2017).

Terkait hal implementasi *e-government* dalam pengelolaan keuangan daerah oleh Pemkot Surabaya, ada sejumlah layanan *e-government* yang sudah dikembangkan di lingkungan Pemkot Surabaya, terdiri dari:

- *E-Budgeting*. Untuk menyusun sistem anggaran dilaksanakan melalui *e-budgeting* dengan cara mencantumkan nominal biaya serta kebutuhan di setiap

SKPD yang berpedoman memakai SNI. Tiap dinas wajib memakai *e-budgeting* terkait mengajukan usulan anggaran.

- *E-Project*. Perencanaan proyek dilaksanakan memakai *e-project planning*. Pada *e-project planning* dijelaskan bagaimana pengerjaan proyeknya dan jadwalnya. Wali kota lalu menyusun kontrak kinerja bersama dengan kepala dinas.
- *E-Procurement*. Bila nilai proyek diatas Rp100 juta, kemudian otomatis masuk dalam sistem *e-procurement* sebab wajib melewati mekanisme lelang. Pada *e-procurement* ada jadwal serta proses penyelenggaraan lelang. Penyelenggaraan *e-procurement* ini ditetapkan semakin lanjut pada Kepres No. 4 Tahun 2015 mengenai Perubahan Keempat atas Perpres No. 54 Tahun 2010 mengenai Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang mencantumkan sistem lelang elektronik.
- *E-Delivery*. Sistem *e-delivery* ini bisa menunjang proses pencairan dana proyek. Pada *e-delivery* tertulis kontrak yang disetujui bersama-sama diantara penyedia jasa serta penyelenggara yang telah disiapkan standar kontraknya. Contohnya, berkaitan dengan jatuh tempo pembayaran. Pihak dinas secara otomatis akan menghitung berdasarkan *e-project planning* serta lewat *e-delivery* akan diketahui manakah yang sudah dilakukan pencairan serta mana yang belum dicairkan.
- *E-Controlling*. Sistem *e-controlling* ini untuk mengetahui progres fisik setiap aktivitas di tiap bulan, apakah sesuai *e-project planning* serta *e-delivery* atau tidak. Setiap *e-performance* selalu diawasi. Pada akhir tahun akan terdapat *e-performance*, yaitu penghitungan serta evaluasi terhadap kinerja setiap dinas. Dengan *e-performance* ini, bisa dilakukan perbandingan kinerja

setiap dinas antara penyelenggaraan serta realisasi jadi bisa diketahui pencapaian kinerjanya.

Disamping itu, Pemkot Surabaya pun melaksanakan implementasi *e-government* terkait pelayanan masyarakat. Aplikasi yang berakitan pada masyarakat terdiri dari *e-sapawarga*, *e-perizinan*, *e-musrenbang*, serta pengaduan secara elektronik.

- *E-Sapawarga*. Dalam menunjang *e-sapawarga*, pemerintah kota melalui *e-controlling*. Surabaya memberi fasilitas internet gratis untuk semua RT-RW, jadi semua program dapat diakses oleh warga Kota Surabaya.
- *E-Perizinan*. Perizinan untuk SIUP dan IUJK diberikan secara cuma-cuma lewat *e-perizinan*. Masyarakat Surabaya cukup melakukan entri data secara *online* lalu diverifikasi, apakah dia benar warga Surabaya atau bukan. Jika benar masyarakat Surabaya, lalu izin akan diterbitkan serta sesudah selesai, diantarkan aparat kelurahan langsung ke rumah. ¹⁶
- *E-Musrenbang*. Terdapatnya jaringan internet yang dapat diakses semua masyarakat Surabaya, tiap awal tahun masyarakat bisa mengajukan usulan proyek, contohnya pada pelatihan budidaya lele, pembangunan jalan akses ke makam, lampu penerangan jalan, pembangunan perpustakaan, dan sebagainya lewat *e-musrenbang* agar dimasukkan pada program pembangunan tahun depan. ²⁰

Selanjutnya berdasarkan hasil kajian Farid (2015), ada berbagai faktor yang menunjang implementasi *e-government* oleh Pemerintah Kota Surabaya, di antaranya:

- Kondisi politis yang berjenis *top down*. Kebijakan implementasi *e-government* asalnya dari pimpinan

maupun pemerintah yang terkait hal ini yaitu wali kota Surabaya, Tri Rismaharini. Kebijakan itu selanjutnya digunakan oleh Diskominfo Kota Surabaya yang membutuhkan kerja sama berbagai SKPD terkait.

- Kepemimpinan pada implementasi *e-government* di Kota Surabaya sudah sangat baik. Hal itu terbukti dari kemampuan para pimpinan dari tiap SKPD terkait yang saling berkoordinasi, begitu pula dengan staf-staf SKPD. Seluruhnya terdapat komunikasi dan koordinasi yang baik diantara pimpinan dan staf, ataupun antar SKPD terkait pada penerapan sistem ini.
- Perencanaan yang baik pada implementasi *e-government* Kota Surabaya. Hal itu terlihat dari terdapatnya dukungan berupa pengembangan sistem dari sistem manual ke arah sistem berbasis *online*, serta kecakapan dari semua karyawan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seluruh SKPD yang terkait bersama-sama menyusun rencana pembenahan sistem serta pelayanan melalui menyelenggarakan rapat koordinasi setiap minggu maupun justru manakala sedang diperlukan.
- Pihak-pihak yang terlibat pada implementasi *e-government* Kota Surabaya telah mempunyai komitmen yang besar dalam menjalin komunikasi dan kerja sama yang baik. *Stakeholders* di sini terdiri dari seluruh pihak, baik pimpinan ataupun staf di seluruh SKPD yang terlibat, minimal meliputi delapan SKPD. Begitu pula kerja sama diantara SKPD dan masyarakat.
- Partisipasi masyarakat juga termasuk investor yang menggunakan sistem pelayanan lewat *e-government* yang makin membaik dengan makin tingginya masyarakat yang tahu serta menggunakan sistem tersebut.
- Transparansi pada implementasi *e-government* Kota Surabaya telah bisa direalisasikan agar diterbitkan pada

portal informasi serta komunikasi yang bisa diakses 24 jam.

Implementasi serta pengembangan *e-government* yang dijalankan oleh Pemkot Surabaya memperoleh apresiasi dari pemerintah pusat. Malah pada pengembangan sistem *e-government* itu menjadi pembanding sistem pemerintahan elektronik nasional. Disamping itu, majunya perkembangan untuk mengimplementasikan sistem tata kelola pelayanan berbasis teknologi yang digunakan Pemkot Surabaya akan ditiru pemerintah daerah se-Indonesia (Pemerintah daerah se-Indonesia Adopsi Sistem *e-government* Pemkot, 2016). Keadaan politik, kepemimpinan, perencanaan, partisipasi masyarakat, serta transparansi merupakan faktor-faktor yang memacu kesuksesan implementasi *e-government* oleh Pemkot Surabaya.

Akan tetapi, kejadian terbalik terjadi di beberapa daerah. Dalam hal ini contohnya dipaparkan oleh Rizka (2012) tentang Penerapan *Website* di Kabupaten Tegal, memiliki berbagai hambatan yang menjadi penghalang untuk perkembangan *website*. Kendala-kendala itu antara lain berhubungan pada regulasi, kerusakan infrastruktur, minimnya sosialisasi, budaya organisasi serta terdapat ego sektoral, lemahnya finansial, serta rendahnya kemampuan masyarakat untuk menggunakan internet, jadi Pemerintah Kabupaten Tegal perlu menentukan langkah untuk berhadapan pada hambatan yang ada. Hambatan yang pertama, adalah mengenai regulasi yang belum dijalankan dengan optimal. Pada Inpres no 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* disebutkan, ada empat tahap pengembangan *e-government*. Akan tetapi *website* di pemerintahan memiliki kendala yang pertama, yakni mengenai regulasi yang belum diselenggarakan dengan optimal dan di Pemkab Tegal baru mencapai tahap kedua, yakni pematangan. Hal itu dikarenakan sedikitnya

anggaran yang akan dipakai supaya *website* itu bisa semakin maju.

Kendala yang kedua, yakni terdapat kerusakan infrastruktur. Contohnya adanya kerusakan jaringan yang diakibatkan oleh faktor alam, seperti hujan petir dan angin puting beliung. Melalui kerusakan ini, kemudian bisa menjadi pengganggu untuk jalannya pemerintahan. Disamping itu, sosialisasi yang diselenggarakan oleh Pemkab Tegal juga sangat sedikit. Hal itu terbukti dari tiap tahun cuma diadakan satu kali sosialisasi yang diselenggarakan oleh pemerintah pada masyarakat serta pegawai di setiap SKPD. SDM maupun kemampuan pegawai dan masyarakat sebagai pemakai pelayanan begitu memiliki pengaruh terhadap keberhasilan implementasi *e-government* di sebuah daerah.

Pada penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Tegal, terlihat rendahnya kesadaran pegawai dalam menunjang terselenggaranya pemeritahan yang berbasis internet ini. Disamping itu tetap ada ego sektoral di sejumlah SKPD di Kabupaten Tegal. Ditambah lagi jenjang pemakaian internet masyarakat Kabupaten Tegal yang masih kurang. Bukan hanya dari faktor SDM, dari sisi pembiayaan maupun finansial pada pengembangan serta penyelenggaraan *e-government* juga terdapat kendala. Hal itu disebabkan dana yang didapatkan asalnya cuma dari APBD Pemkab Tegal serta belum terdapat *stakeholder* yang bekerja sama untuk mengembangkan *e-government* yang terdapat di Kabupaten Tegal.

Hal lain terjadi di kabupaten Purwakarta dalam hal pembuatan aplikasi **Ogan Lopian** dan **Sampurasun** dari sisi anggaran. Walaupun Kepala Bagian Humas Diskominfo Kabupaten Purwakarta tidak menyampaikan secara pasti, menurutnya pada perancangan aplikasi Ogan Lopian dan Sampurasun itu pemerintah daerah Purwakarta memberikan anggaran yang sangat tinggi khususnya terkait hal sosialisasi

sebab wajib mengundang sejumlah media cetak lokal ataupun nasional. Berdasarkan sisi infrastruktur teknologi, menurutnya aplikasi Ogan Lopian masih perlu untuk dikembangkan terus sejalan dengan makin besarnya tuntutan mengenai pelayanan publik untuk masyarakat melalui aplikasi, jadi Diskominfo harus selalu meng-*upgrade* aplikasi itu jadi makin pantas digunakan untuk masyarakat. Sementara dari sisi ketersediaan SDM menurutnya perlu selalu ditingkatkan sebab petugas yang berjaga di *control room* cuma delapan petugas saja, termasuk admin-admin serta penjaga ruang. Sumber daya adalah elemen yang sangat penting pada implementasi *e-government* jadi makin banyak pegawai yang mengerti (Atthahara, 2018).

Digitalisasi Pemerintah daerah pada intinya adalah aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui pemakain dukungan teknologi informasi serta komunikasi yang utamanya sebagai upaya melayani masyarakat dengan semakin efektif. Di Indonesia, inovasi digital ini telah diinisiasi oleh berbagai pemerintah daerah dari beberapa tahun belakangan. Implementasi digitalisasi ini, selaras terhadap semangat reformasi birokrasi di Indonesia, makin memiliki peran untuk menaikkan kualitas pelayanan publik dan menunjang proses penyampaian informasi dengan semakin efektif pada masyarakat. Berbagai macam upaya pastinya selalu dijalankan agar bisa menambahkan kualitas digitalisasi pemerintah daerah. Pencapaian digitalisasi pun bisa bersamaan yaitu sebuah perwujudan *smart government* atau pemerintahan yang cerdas, di mana pemerintah cerdas adalah komponen penting yang bisa sebagai pendukung bangsa dan tanah air.



BAB II

KEHADIRAN ERA BARU DIGITAL

A. Lahirnya Era Digital

Teknologi berperan penting pada kehidupan manusia, mulai dari masa teknologi yang paling sederhana, hingga modern seperti saat ini. Perkembangan teknologi berjalan begitu saja, dan laju perkembangannya tidak dapat dihentikan. Teknologi itu sendiri berkembang sebagai penyempurnaan dari teknologi sebelumnya dan berinovasi untuk menemukan teknologi baru. Dalam perkembangannya, teknologi digital tumbuh sangat pesat.

Pengertian dari era digital sendiri adalah masa ketika informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat, serta disebarluaskan dengan menggunakan teknologi digital menggunakan sistem komputerisasi yang berjalan secara otomatis dan terhubung dengan internet. Pada tahun 1980-an, teknologi ini membuat perubahan besar ke seluruh dunia, yakni teknologi digital yang mengubah cara pandang, hingga gaya hidup seseorang pada kehidupan ke arah yang lebih canggih.

Berbeda dengan teknologi analog dan mekanik sebelumnya, dengan teknologi digital orang akan lebih mudah melakukan pekerjaan apapun, hingga kehadirannya sangat penting dan dibutuhkan serta membawa perubahan gaya hidup baru hanya dengan perangkat elektronik yang serba mudah, cepat, praktis dan efisien. Peran besar inilah yang membawa manusia memasuki peradaban baru era digital yang serba otomatis. Kini semakin banyak perusahaan-perusahaan berbasis digital, seperti Facebook, Google, Youtube serta berbagai layanan aplikasi.

Teknologi komunikasi salah satu, teknologi di era digital yang berkembang sangat cepat. Hingga kini belum terlihat tanda-tanda akan kelesuan dalam berinovasi. Teknologi komunikasi menyangkut perangkat keras (*hardware*) yang ada di susunan organisasi serta memuat nilai sosial sehingga berkemungkinan menjadikan individu mengumpulkan, memproses serta bertukar informasi terhadap individu lainnya sebagaimana dikemukakan oleh Abnar (2003)¹.

Kemampuan teknologi media digital yang satu ini, memudahkan masyarakat dalam menerima, serta menyebarkan informasi lebih cepat. Berbagai kalangan dapat mengaksesnya dengan mudah, baik menggunakan piranti komputer, laptop, internet, telepon pintar (*smartphone*) dan lainnya. Konektivitas kini seolah tiada batas dan jarak. Namun dengan kecanggihan teknologi ini pula, kini seakan sudah tidak ada privasi lagi. Semua data pribadi si pengguna telah tersimpan pada otak komputer. Tentu data tersebut sangat riskan disalahgunakan seperti modus penipuan, kejahatan *cybercrime* ataupun penyebaran informasi yang tidak sesuai dengan fakta sebenarnya (hoaks) dan kasus lainnya.

Memang teknologi dan ilmu pengetahuan seperti layaknya dua mata pisau. Bisa memiliki dampak yang baik bila berdayakan secara benar, akan tetapi memiliki dampak kurang bagus bila disalahgunakan. Mungkin saja Mark Zuckerberg CEO *Facebook* tidak menyesali penemuannya itu, meski banyak sekali hoaks serta kebocoran data terjadi, seperti *Cambridge Analytica* lewat *platform* ini.

Namun bagi Sean Parker, sosok pengembang jejaring sosial di platform *Facebook*, ia justru menyesali pengembangannya tersebut. Membuat *Facebook* menjadi aditif dan menimbulkan kecanduan pada penggunanya,

¹<https://bakasara.files.wordpress.com>. Kajian Teknologi Komunikasi, LESFI: Yogyakarta 2003. Di akses tanggal 08 Desember 2021.

menjadikannya begitu ragu terhadap media sosial setelah melihat dampak yang ditimbulkannya.

Kepopuleran teknologi membuat orang dengan mudah menghabiskan waktunya untuk berinteraksi lewat komputer, *laptop*, atau *smartphone*. Sekadar *update* status, mengupload foto di media sosial misalnya *Facebook* atau sekadar belanja kebutuhan di *e-commerce*, semisal memesan makanan, keperluan transportasi *online*, bahkan untuk sekadar hiburan menonton film, mendengarkan musik, dan bermain *game*. Itu semua bisa didapatkan dengan mudah, semudah menjentikkan jari tangan. Ungkapan yang seakan semuanya kini serba dimudahkan.

Jadi, kehadiran era baru digital ini telah membawa berbagai perubahan gaya hidup dan perilaku, bahkan sampai pada efek yang muncul, baik pengaruh positif ataupun negatif. Akan tetapi perubahan tersebut perlu disikapi dengan bijak karena akan jadi tantangan baru ketika era digital telah masuk ke ranah sosial budaya, ekonomi, politik, dan lain sebagainya. Bagaimana caranya memanfaatkan teknologi di era digital ini sebaik mungkin? Karena pada prinsipnya perkembangan teknologi ini tidak mungkin dapat dihentikan dan bukan merupakan pilihan suka atau tidak suka, tapi lebih kepada suatu konsekuensi yang harus dihadapi serta dijalani.

B. Sejarah Perkembangan Teknologi Digital di Indonesia

Teknologi komputer, *internet* dan *smartphone* (ponsel pintar) merupakan pondasi dalam kemajuan teknologi digital. Ketiga teknologi tersebut berperan dalam memasuki era digitalisasi. Perkembangan teknologi digital sekarang ini memengaruhi setiap lini kehidupan manusia secara global. Menghadapi era Indonesia 4.0 sebagai era digital, pemerintah tidak tinggal diam dan secara aktif kini menapaki era baru

tersebut yang kini bergerak ke berbagai sektor kehidupan masyarakat.

1. Komputer

Pada periode awal masuknya komputer ke Indonesia, yakni pada tahun 1967 dengan izin pemerintah saat itu, awal kehadirannya kurang diterima oleh masyarakat. Dikatakan bahwa komputer saat itu merupakan barang mewah dan hanya pihak-pihak tertentu yang dapat memilikinya, seperti instansi pemerintah dan industri besar². Masih sedikitnya SDM (Sumber Daya Manusia) yang menguasai teknologi komputer, belum terdapatnya lembaga pendidikan komputer, merupakan kendala dalam memperkenalkan komputer pada masyarakat luas saat itu.

Tahun 1972, Universitas Indonesia memasukkan jurusan Ilmu Komputer sebagai salah satu bidang studi dengan diprakarsai oleh Indro S. Suwandi PhD., awal mula yang kemudian menyebabkan lahirnya sarjana komputer yang ahli.

Di era tahun 1990-an, hadir di Indonesia PC (*Personal Computer*) yang dikenal dengan komputer mikro x86. Pentium yang dirancang oleh *intel corporation*. Disusul Pentium II yang paling banyak diminati karena dianggap efektif dan efisien dalam pemakaiannya. Pada fase inilah teknologi komputer di Indonesia makin berkembang setelah adanya internet. Kemudian pada tahun 2000-an, hadir Pentium III yang dilengkapi dengan CPU serta memori RAM jenis SDRAM. Sistem operasi memakai Window, di mana Window 98 sangat populer saat itu. Walaupun dijual harga tinggi dan masih diminati serta laku di pasaran, pada akhirnya Window 98 tergeser oleh Windows XP.

Dalam perkembangannya, *intel corporation* yang saat itu mengeluarkan Pentium 4, mendapat saingan dari rivalnya, yakni AMD. Beberapa produk yang ditawarkannya seperti

²Baktikominfo.id.5 Fase Sejarah Perkembangan Komputer di Indonesia. diakses tanggal 09 Desember 2021.

AMD Sempron, Athlon dan Turion. Walau terjadi persaingan, akan tetapi perusahaan ini mempunyai target pasar yang berbeda. Fase tahun 1900-2000-an merupakan fase di mana teknologi komputer makin berkembang dengan adanya internet.

Kini komputer sudah menjadi kebutuhan penting di masyarakat. Adapun manfaat komputer, yaitu dapat membantu dalam berbagai aktivitas bekerja dan belajar. Seperti yang terjadi saat Indonesia bahkan dunia dilanda pandemik. Sarana komputer bisa digunakan untuk bekerja jarak jauh WFH (*Work from Home*), kegiatan *zoom meeting*, webinar, untuk proses belajar sekolah secara daring, dan lain sebagainya

Komputer juga sangat efektif untuk menyimpan data, baik berupa dokumen, data pekerjaan, pelajaran, sampai dokumen berupa foto juga video dengan menggunakan berbagai program aplikasi untuk mengolah data. Beberapa program yang tersedia salah satunya, Microsoft Word, Excel, dan Power Point untuk pengolahan data dalam bentuk presentasi. Tersedianya koneksi internet, komputer dapat dimanfaatkan untuk mencari informasi. Berbagai mesin pencarian dapat digunakan, seperti Google Chrome, Opera Mini, Internet Explorer juga Mozilla Firefox. Bahkan untuk kebutuhan belanja *online*, media sosial seperti Facebook, Twitter sebagai sarana hiburan, dan juga Netflix untuk menonton film. Untuk mendengarkan lagu, bisa menggunakan platform seperti Spotify, Joox, Youtube, dan lain sebagainya.

2. Internet

Dilansir dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, sejarah internet Indonesia permulaannya di tahun 1990-an. Ketika itu masih memakai istilah Paguyuban Network. Dipilihnya istilah itu sebab dulu masih kentalnya rasa kekeluargaan serta gotong royong di antara para pengembang internet. Tersebutlah nama RMS Ibrahim, Suryono

Adisoemarto, Muhamad Ihsan, Robby Soebiakto, Putu, Firman Siregar, Adi Indrayanto, dan Onno W. Purbo yang mengembangkan internet di Indonesia hingga pada masa itu masyarakat umum mulai mengenal internet.

Saat awal diperkenalkan, internet masih jauh dari pemikiran komersial bahkan pihak Postel tidak mengetahui terhadap peluang bisnis internet serta masih sedikit pemakai internet. Namun dalam perkembangannya, berkat kejelian menangkap peluang, di tahun 1994, IndoNET yang dipimpin Sanjaya telah mengoperasikan diri sebagai ISP komersial pertama di Indonesia. Setahun kemudian, pemerintah Indonesia lewat Departemen Pos dan Telekomunikasi mengeluarkan izin agar ISP yang diberikan pada IndoNET.

Perkembangannya popularitas pengguna internet di Indonesia semakin tumbuh, mengarah pada trend *e-commerce* dan bermunculan warung internet yang secara tidak langsung berperan dalam memperkenalkan internet pada masyarakat. Hingga tahun 2002 dengan lahirnya teknologi 3G, maka internet lebih berkembang setelah dapat diakses melalui perangkat *mobile*.

Kehadiran ponsel pintar memberi kontribusi besar dengan meningkatnya masyarakat pengguna internet. Untuk memenuhi antusias kebutuhan akan internet, kini bermunculan perusahaan-perusahaan *provider* internet di Indonesia yang menawarkan berbagai kemudahan serta keunggulannya. Sebut saja Indihome, MNC Play, Biznet, Groovy, MyRepublic, dan perusahaan *provider* lainnya.

Keberadaan perusahaan *provider* itu tentu, memberikan dampak baik bagi pengguna internet di Indonesia. Selain banyak diberikan pilihan bagi calon pengguna (tentunya disesuaikan dengan kebutuhan) juga *bisa* mendapatkan tarif

yang lebih kompetitif, sehingga pengguna internet di Indonesia akan meningkat secara signifikan.

Data bulan Maret 2021 dari internetworldstats, di Indonesia sebanyak 212.35 juta jiwa menggunakan internet. Sebuah informasi yang menandakan, bahwa aktivitas ketika situasi pandemi Covid-19 adalah orang berada di rumah dan memakai *gadget*-nya. Hal ini menyebabkan Indonesia menduduki peringkat ke-3. Posisi pertama adalah Tiongkok dengan jumlah pengguna 989.08 juta jiwa sementara di peringkat ke-2 dengan jumlah pengguna 755.82 juta jiwa, ada negara India.³

3. Ponsel Pintar

Meningkatnya pengguna internet di Indonesia selain berkembangnya teknologi komputer, juga lahirnya ponsel pintar (*smartphone*) yang memiliki sistem operasi berbasis android dan dapat mengakses internet secara *mobile*. Kini tidak hanya di ponsel pintar, namun android dipakai di peralatan tablet, jam tangan pintar, televisi bahkan lemari pendingin.

Ponsel pintar pertama yang menggunakan android dirilis tahun 2008, hadir dengan mengintegrasikan berbagai layanan Google yang baru dan menarik, seperti, Gmail, Gmaps hingga Youtube, sehingga ponsel pintar mulai ramai diminati. Kehadiran Nokia seri N dan Blackberry asal Swedia dengan layanan BBM-nya, serta iPhone dengan desain teknologi layar sentuhnya. Pada tahun 2011, ponsel pintar berbasis android dan iOS semakin banyak dikenal dan menjadi trend ponsel di Indonesia. Nokia dan Blackberry pada saat itu justru, kalah bersaing dengan rivalnya yang sebagian merupakan pendatang baru. Semakin lama, popularitas keduanya semakin menurun.

³Ataboks.katadata.co.id.Data internetworldstats; Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak Asia. Di akses tanggal 09 Desember 2021.

Dengan banyaknya pilihan ponsel pintar yang ditawarkan dengan harga yang murah saat ini, tentu kondisi tersebut sangat menguntungkan, yakni dengan meningkatnya masyarakat yang memiliki serta sebagai pengguna ponsel pintar. Hal ini secara langsung berpengaruh pada kenaikan angka pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan laporan Newzoo (2020), Indonesia berada pada urutan nomor empat dengan 160.23 juta pemakai ponsel pintar sesudah Tiongkok, India, dan Amerika.⁴

Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, pemakaian internet di Indonesia begitu besar. Hal itu ditunjang dengan murahnya tarif internet, serta besarnya jumlah pemakai ponsel pintar yang totalnya sebesar 167 juta orang maupun 89% dari total penduduk Indonesia.⁵

Dengan rerata jumlah pemakai media sosial yang berada pada kisaran umur 25-34 tahun. Namun saat pandemi Covid-19 terjadi penurunan batas usia pemakai media sosial tersebut. Diawali sejak digulirkan kebijakan sekolah daring, mendorong anak-anak usia sekolah mengakses lebih banyak informasi dari internet, salah satunya melalui penggunaan ponsel pintar. Dengan begitu, keberadaan ponsel pintar, dengan berbagai fitur kemudahan sangat membantu dalam berbagai kegiatan, terutama bagi generasi milenial 4.0. Bila dibandingkan dengan generasi di luar itu, tentunya tidak akan mudah dan perlu beradaptasi dengan teknologi di era digitalisasi saat ini.

⁴Ataboks.katadata.co.id. Laporan Newzoo 2020; 10 Negara Dengan Pengguna Ponsel Pintar Terbanyak. Di akses 08 Desember 2021.

⁵ Kemeninfo.n.mediaindonesia.com. 89% Penduduk Indonesia Gunakan Smartphone. Di akses tanggal 09 Desember 2021.

Jika melihat perkembangan teknologi di era digital sekarang ini. Tentu tidak akan terpikirkan sebelumnya dan mungkin dianggap hal mustahil jika kini, segala sesuatu bisa hanya jentikan jari saja. Itulah fakta yang nyata, jika segala kebutuhan manusia dapat dibantu serba robotik. Perkembangan teknologi digital yang terkoneksi dengan sistem komputerisasi yang serba otomatis, lebih mudah, efisien, dan cepat. Menurut Jacques Ellul⁶ teknologi merupakan semua metode yang secara rasional memiliki arah dan mempunyai ciri efisiensi pada setiap aktivitas manusia.

Hampir dua dasawarsa lebih, sejak Departemen Pertahanan Amerika, mengembangkan proyek ARPANET (*Advanced Research Project Agency*) cikal-bakal internet. Baru tahun 1990, Paguyuban Network dengan semangat gotong royongnya, dapat memperkenalkan internet ke masyarakat umum di Indonesia. Kini pengguna internet Indonesia total sudah sebesar 212.35 juta jiwa (Maret 2021). Menjadi urutan ketiga terbanyak pengguna internet di Asia. Artinya, teknologi digital di Indonesia berkembang dengan cepat dan sudah menjadi bagian dari kebutuhan primer.

4. Sikap Kompromistis di Era Digital

Lebih dari empat dekade, sejak revolusi digital bergulir dimana teknologi mekanik serta analog digantikan teknologi digital yang terjadi di tahun 1980-an. Bagaimana cara menyikapi perubahan di era serba digital ini. Tentunya memanfaatkan sebaik mungkin kemajuan digital tersebut dengan cara mengembangkan diri. Persiapkan diri untuk menghadapi tantangan globalisasi di era digital. Persaingan lebih kompetitif dalam arti, memerlukan SDM (Sumber Daya

⁶ Seorang filsuf asal Prancis yang paling banyak berpikir tentang teknologi. Buku yang terkenal yang ia tulis *La Technique Propagandes* (1962) dan *L'Illusion Politique* (1964).

Manusia) yang berkualitas serta menguasai teknologi di era saat ini.

Sejarah masa lalu dunia membuktikan, akibat yang ditimbulkan Revolusi Industri Inggris⁷. Terjadinya perubahan secara cepat, terutama pengenalan teknologi mesin pada aktivitas ekonomi masyarakat. Sebagian tenaga manusia, digantikan teknologi mesin uap yang bisa menaikkan efektivitas serta efisiensi ke perusahaan. Namun, dampak yang ditimbulkan adalah dengan terjadinya pengangguran saat itu di Inggris. Hal positifnya terlihat dari mulai berkembangnya kegiatan kewirausahaan dengan basis manufaktur di Inggris saat itu.

Hadirnya moda transportasi *online* dengan layanan berbasis aplikasi, bertujuan untuk memudahkan layanan bagi calon pengguna jasa transportasi. Cukup hanya memesan melalui gawai, bisa diantar langsung ke tempat yang dikehendaki. Namun, tidak semua orang dapat langsung menikmati fasilitas tersebut, karena alasan terkendala penguasaan teknologi.

Kurang antusias dalam menghadapi kehadiran teknologi terbaru, bahkan seakan menolak perubahan yang terjadi. Sebagai contoh kasus awal hadirnya moda transportasi *online* yang sering berseteru tegang dengan pelaku moda transportasi konvensional yang menganggap sebagai saingan. Hal seperti ini, sering menimbulkan persoalan bahkan konflik.

Kejadian tersebut bisa terulang kembali walau di era yang berlainan. Sikap kompromistis dan beradaptasi di era digital sekarang ini, terutama bagi generasi millennial 4.0 harus

⁷ Revolusi Industri di Inggris (1760-1830) istilah Revolusi Industri dicetuskan oleh Frederich Engels dan Louis Aguste Blanqui pada abad ke-19 Masehi, bermula dengan diketemukannya mesin uap oleh James Watt (1736-1819). Penemuannya memicu adanya industrialisasi di Inggris.

mempersiapkan diri, pergunakan teknologi digital untuk hal-hal yang bermanfaat dengan mencari pengetahuan, kuasai, dan selalu *update* teknologi terkini.

5. Pemanfaatan Teknologi Digital

Di era globalisasi sekarang ini, teknologi digital sudah menjadi kebutuhan karena tuntunan besar manusia, untuk lebih mudah dalam menjalankan segala kegiatannya. Teknologi digital salah satu harapannya bisa mewujudkan semuanya tersebut. Maka dari itu, laju perkembangan teknologi merupakan suatu konsekuensi yang harus dihadapi dan tidak mungkin dihindari. Bagaimana kita menjalani kehidupan di era digital sekarang dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut.

Media digital sudah menjadi alat bantu untuk memudahkan segala aktivitas/kegiatan, yakni dengan menguasai teknologi digital itu sendiri, serta bagaimana cara mengendalikan teknologi tersebut hingga bisa membawa manfaat bagi kehidupan. Tidak semua produk yang dihasilkan oleh teknologi digital akan membawa hal baik. Tidak sedikit yang justru memberi dampak buruk baik terutama secara sosial, budaya, bahkan secara moral. Perlu dipahami bagaimana memanfaatkan teknologi secara efektif, efisien, dan menghindari dari dampak buruk yang ditimbulkan dengan cara mengetahui aplikasi yang akan digunakan. Hindari untuk melakukan hal-hal buruk yang menyimpang dari norma sosial, hukum dan agama.

Mengefektifkan fungsi dari teknologi digital, hingga dapat bermanfaat di era digital sekarang ini, tertumpu pada generasi milenial. Generasi yang penuh semangat, memiliki kemampuan serta pengetahuan yang lebih luas. Dengan memanfaatkan berbagai macam platform digital seperti website, blog, hingga media sosial dan menggunakan berbagai macam perangkat digital seperti komputer dan ponsel pintar

(*smartphone*), generasi milenial dapat memanfaatkan berbagai hal seperti dalam bidang pendidikan, dunia perbankan, dan dunia pekerjaan.

a. Dunia Pendidikan

Bagi generasi milenial, media digital dapat dimanfaatkan untuk menggali berbagai informasi, seperti kebutuhan untuk mencari sumber pembelajaran karena kini terdapat banyak sekali aplikasi pendukung bagi dunia pendidikan, seperti dilansir halaman resmi Kemendikbud RI, terdapat 12 platform yang dapat diakses untuk siswa, seperti:

- **Rumah Belajar** yang adalah aplikasi belajar daring. Ada bermacam-macam fitur misalnya sumber belajar, laboratorium maya, kelas digital, bank soal, buku sekolah elektronik karya bahasa serta sastra dan fitur lainnya.
- **Icando** adalah aplikasi pendidikan anak yang mempunyai program pembelajaran yang disesuaikan dengan kurikulum.
- **Meja Kita**, penyajian materi diselenggarakan dengan tematis serta dilengkapi forum diskusi.
- **IndonesiaX** penyedia akses belajar untuk masyarakat berupa kursus-kursus yang memiliki kualitas.
- **Kelas Pintar** sebagai penyedia sistem penunjang edukasi di era teknologi.
- **Google for Education** pendukung belajar dari diterapkan di saat pandemi Covid-19.
- **Microsoft Office 365** bisa dipakai oleh guru serta siswa dengan gratis.
- **Ruangguru** adalah layanan belajar dengan basis teknologi termasuk layanan kelas virtual, platform ujian *online* yang dapat diakses melalui web aplikasi Ruangguru.

- **Quipper School** menawarkan cara belajar normatif. Platform ini mempermudah guru dalam mengelola tugas serta pekerjaan rumah secara efektif.
- **Sekolahmu** menyediakan *live streaming* mata pelajaran pada berbagai jenjang pendidikan dan usia, pada program belajar tanpa batas.
- **Zenius** mempunyai program belajar mandiri di rumah melalui penyediaan puluhan ribu video materi belajar.
- **Cisco Webex** guru akan mengajar seperti biasanya lewat video, termasuk konten presentasi, serta melakukan interaksi melalui papan tulis digital.

b. Dunia Pekerjaan

Pemanfaatan teknologi digital memberikan kemudahan dalam pekerjaan. Seperti dalam bidang pemasaran/marketing untuk mempromosikan suatu produk barang ataupun jasa dapat memanfaatkan media sosial, sehingga membentuk Network yang efektif. *E-commerce* dengan berbagai platform *marketplace* kini banyak digunakan sebagai media jual-beli yang memiliki jangkauan luas. Tentu ini sangat memberikan kemudahan dalam mempromosikan suatu barang atau jasa. Di saat wabah pandemi Covid-19 melanda dunia, tentunya di Indonesia media digital menjadi sangat efektif. Penerapan PPKM, tentu membatasi interaksi sosial dan menjadi kendala ke berbagai bidang usaha. Tentu dengan penggunaan teknologi digital tersebut, menjadi alternatif cara para pelaku usaha untuk tetap menjalankan usahanya.

Dalam dunia pekerjaan tentu sangat membantu, karyawan atau pegawai perusahaan swasta pemerintahan. Di saat penerapan kebijakan PPKM, tetap bisa menjalankan fungsi tugasnya. WFH (*Work from Home*) diberlakukan guna menekan angka penyebaran virus Covid-19, dengan mengambil alih pekerjaan dilakukan di rumah. Dengan memanfaatkan teknologi digital seperti *zoom meeting*, WA

Group, *Webex* dan lainnya, hingga tetap dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.

Dengan berkembangnya teknologi digital, dapat membuka lapangan kerja baru. Berkat adanya jaringan internet saat ini, berbagai jenis peluang pekerjaan baru kini tersedia banyak. Ini merupakan terobosan pemanfaatan teknologi digital dalam bidang profesi pekerjaan baru, seperti, *programer web*, *content writer*, *Youtuber*, data analyst, admin media sosial, dan lain sebagainya.

Tentu kemajuan teknologi digital saat ini, merupakan suatu kesempatan bagi generasi milenial untuk mengembangkan diri, dengan menguasai teknologi saat ini, merupakan keharusan di mana lapangan kerja yang tersedia membutuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang profesional di berbagai bidang di era digital sekarang.

c. Dunia Perbankan

Pemanfaatan teknologi digital pada dunia perbankan memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pelaku perbankan dan pengguna jasa perbankan. Kemajuan teknologi informatika (IT) sudah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Saat ini, *online banking* sudah marak digunakan. Bagi nasabah kini tidak akan repot lagi pergi ke bank untuk menabung, mengambil uang, atau hanya mengecek saldo tabungan. Kelebihan lainnya ditawarkan melalui *internet banking*, misalnya melakukan transfer ke rekening dan bank lain. Melakukan pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, air, asuransi bahkan berbagai angsuran perumahan, kredit kendaraan dan layanan lainnya.

Pada awalnya, diperkenalkan *online banking* pada nasabah perseorangan dan pelaku bisnis menolak melakukan adopsi *online banking* sebagai komersial. Namun kecepatan sistem *online* dalam melakukan transaksi mengalahkan sistem

konvensional. Maka, kini sistem *online banking* makin populer. Teknologi informasi dan telekomunikasi diterapkan dalam transaksi perbankan.

- **Internet Banking**

Memberikan kemudahan dalam bertransaksi, pengecekan saldo, pemindahan buku serta berbagai pembayaran.

- **ATM (Automated Teller Machine)**

Terkenal dengan sebutan Anjungan Tunai Mandiri yang paling dikenal oleh masyarakat. Banyaknya gerai ATM memudahkan orang melakukan pengambilan uang, transfer, mengecek saldo dan lainnya.

- **Phone Banking**

Saluran yang berkemungkinan membuat nasabah menjalankan transaksi dengan bank via telepon yang awalnya dilakukan lewat telepon rumah, sejalan dengan perkembangan jaman beralih menggunakan telepon genggam (ponsel).

Dengan berkembangnya teknologi digital di bidang perbankan kini sudah dapat dirasakan sebagai kebutuhan. Pelayanan cepat, efisien, dan bermacam-macam fasilitas yang mempermudah untuk masyarakat. Ketergantungannya terhadap teknologi modern saat ini, tanpa disadari bahwa masyarakat sudah jadi bagian dari kehidupan di era digital sekarang.

6. Dampak yang Ditimbulkan Teknologi Digital

Seiring dengan perkembangan teknologi digital sekarang ini. Terutama, teknologi informasi dan komunikasi memberi kontribusi besar pada bermacam-macam perubahan dalam kehidupan di masyarakat. Berbagai kemudahan mendapatkan akses informasi serta kemudahan dalam penyebarannya, sehingga dapat memberikan efek positif ataupun negatif.

a. Dampak Negatif yang Ditimbulkan

- Rentan Pelanggaran Hak Cipta atau HAKI

Akibat akses data yang mudah membuat orang mudah menjalankan tindakan plagiat. Banyak karya cipta yang di *copy*/digandakan untuk diperjualbelikan tanpa seizin pemiliknya. Begitu pun dengan pembajakan baik berupa film, musik, buku yang semuanya sangat merugikan para pemilik/penciptanya.

- Semakin Berkurangnya Lapangan Kerja

Penyerapan tenaga kerja yang semakin sedikit salah satunya disebabkan kemajuan teknologi digital di berbagai bidang. Semua diganti dengan sistem komputerisasi, serba robotik di mana kebutuhan SDM yang dibutuhkan masih sangat minim dalam penguasaan teknologi. Hingga berimbas pada tingginya tingkat pengangguran.

- Ancaman Penyalahgunaan Teknologi Informasi
Seperti menyebarkan berita yang tidak sesuai fakta yang sebenarnya (hoaks).

- Mudahnya Menyebarkan Ujaran Kebencian, Ideologi Terlarang, Pornografi

Merupakan penyebaran perilaku yang tidak sesuai dengan norma sosial, hukum dan agama, serta melakukan tindakan kejahatan *cybercrime*. Seperti, meretas sistem pertahanan, sistem perbankan, sistem perusahaan dan lainnya.

- Timbulnya Budaya Mager

Mager (malas bergerak), timbul karena pengaruh penggunaan teknologi digital, dimana semua platform tersedia dalam gawai, hingga pengguna ketergantungan dan tidak lepas dari gawai tersebut dan sulit membagi waktu untuk melakukan aktivitas yang bergerak. Tentunya hal tersebut akan berakibat buruk pada kesehatan.

b. Dampak Positif yang Ditimbulkan

- Mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Beragam informasi mudah didapat di internet, baik untuk mencari bahan untuk pembelajaran, ilmu pengetahuan melalui *e-book*, perpustakaan *online* dan lain sebagainya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan.
- Mendapat peluang usaha. melalui *platform e-commerce* atau *marketplace* yang banyak tersedia pada media digital, transaksi jual-beli barang kebutuhan bisa didapatkan dengan mudah.
- Hadirnya media masa berbasis digital, khususnya media elektronik, membuat masyarakat dengan mudah mendapatkan segala informasi.
- Menaikkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dengan mengembangkan diri memanfaatkan teknologi informasi.
- Mengekspresikan kreativitas yang bermanfaat dalam media digital, seperti Youtube, pentas seni digital, dan lain sebagainya.

7. Tantangan Perubahan di Era Digital

Teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan serta manfaat bagi penggunanya. Selain manfaat, tentu akan memiliki tantangan berupa dampak yang ditimbulkan dari perkembangan teknologi itu sendiri. Perubahan perilaku serta gaya hidup secara umum di era digital sekarang ini, bisa sangat merugikan karena bisa mengubah tatanan kehidupan masyarakat. Maka dalam menggunakan teknologi, pengguna harus memiliki kontrol dan pengendalian diri.

Gaya hidup ketergantungan pada teknologi, misalnya ketergantungan pada *gadget*, bisa berpengaruh pada tingkat kualitas kesehatan yang buruk pada masyarakat. Kemudahan yang didapat pengguna, untuk memenuhi segala kebutuhan

yang diperlukannya, semua cukup tersedia dalam berbagai *platform*. Hal itu memungkinkan orang untuk malas bergerak yang lambat laun akan berpengaruh pada kondisi kesehatan tubuh.

Kesehatan mental, terlebih pada generasi milenial yang merupakan pengguna aktif terbanyak dalam melakukan aktivitasnya. Mereka kini lebih cenderung merasa nyaman mengurung diri di kamar, untuk berinteraksi di dunia maya daripada melakukan interaksi di dunia nyata. Hal tersebut tentu akan berakibat antisosial, tidak memiliki rasa kepedulian pada lingkungan di sekitarnya, tidak memiliki rasa empati. Kesalahan mendapatkan informasi dan tayangan yang buruk, tentu akan berakibat terjadinya tindakan kekerasan, bully, penyalahgunaan narkoba, tindakan kejahatan asusila karena tontonan film porno dan lainnya.

Untuk mencegah akibat buruk dari pengaruh penggunaan teknologi digital, terlebih teknologi informasi, sebaiknya mengikuti hal-hal seperti berikut.

- Menggunakan Teknologi Informasi yang Sesuai

Dalam menggunakan teknologi informasi haruslah memfilter informasi yang masuk. Tidak semua informasi harus diambil, namun lebih ke arah mengambil informasi yang sesuai dengan tujuan serta diusahakan untuk mempelajari dulu setiap situs yang akan dipergunakan agar terhindar dari situs-situs yang tidak bermanfaat. Sangat penting untuk memilih informasi berdasarkan sumber yang jelas. Terlebih jika informasi tersebut akan disebarkan kembali, maka harus ditelusuri terlebih dahulu kebenaran informasi tersebut.

- Diperlukannya Pendampingan dari Orangtua

Terutama pada anak-anak di jaman sekarang ini tidak mungkin menghindar dari keperluan menggunakan media digital, seperti ponsel pintar salah satunya. Apalagi ketika

terjadi di masa pandemi Covid-19 dan pemerintah memberikan kebijakan pembelajaran daring, serta kepentingan untuk mendapatkan bahan pengajaran secara *online*. Hal itu dikarenakan pada media digital banyak tersedia informasi yang menayangkan tindakan kekerasan bahkan pornografi tanpa sensor sama sekali dan mudah untuk di akses kapanpun, oleh siapapun. Peran orangtua harus sejak dini memberikan nilai selektif pada anak, menentukan informasi mana yang baik, serta mana yang buruk atau kurang bagus. Pendidikan dan penerapan nilai agama sangat diperlukan, di saat melakukan pendampingan karena terdapatnya nilai akidah dan akhlak.

C. Mengenal SPBE di Indonesia

Istilah lain dari SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) adalah *e-government*, yakni sistem pemerintahan yang diselenggarakan melalui penggunaan teknologi serta komunikasi untuk melayani para pengguna SPBE atau dapat dimaknai dengan pemanfaatan teknologi informasi yang dipakai oleh pemerintah dalam memberi sebuah informasi serta layanan pada warga negaranya. Pada tahun 2020, diadakan evaluasi terkait dengan SPBE secara nasional yang hasil evaluasinya adalah indeks SPBE Nasional memperlihatkan predikat cukup dengan pencapaian 2.26 dari skala 5. Pada tahun 2019, indeks SPBE adalah 2.18 dan sebesar 1.98 pada tahun 2018. Hal tersebut memperlihatkan adanya peningkatan 0.08 setelah dua tahun semenjak dikeluarkannya Peraturan Presiden No. 95/2018 mengenai SPBE dengan taraf kematangan SPBE masih tergolong rendah.

Kementerian PANRB pada tahun 2021 melaksanakan evaluasi menggunakan instrumen baru sesuai dengan Permen PANRB No. 59/2020 mengenai Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Proses evaluasi SPBE akan dimulai dengan setiap instansi pemerintahan melaksanakan penilaian yang dilakukan secara mandiri. Selanjutnya, akan dilakukan penilaian dengan langkah penilaian dokumen, wawancara dan penilaian berbasis *online*

yang mana Kementerian PANRB akan memaksimalkan kontribusi dari perguruan tinggi di setiap daerah untuk melaksanakan penilaian dan bisa turut membantu proses pembinaan pemanfaatan SPBE di daerah.

Tabel: Indeks SPBE Nasional

Deskripsi	2019	2020	Peningkatan
Indeks SPBE Nasional	2,18	2,26	0,08
Indeks Domain Kebijakan	1,95	2,07	0,12
Indeks Domain Tata Kelola	1,87	1,95	0,08
Indeks Domain Layanan	2,40	2,48	0,08
Jumlah IP Berpredikat	196 IP	256 IP	60 IP
“Baik” atau lebih tinggi	(30,77%)	(40,19%)	(9,42%)

Sumber: KemenPan RB, 2021

Indeks SPBE tingkat Nasional memperlihatkan taraf kematangan pemanfaatan SPBE dalam level 2, yakni pemanfaatan SPBE di K/L/D dilakukan secara mandiri dan belum dilaksanakan **adanya kolaborasi atau integrasi ataupun terpadu antar K/L/D. Perpres No. 95 Tahun 2018 mengenai SPBE, adalah sistem pemerintahan yang diselenggarakan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi** supaya dapat melayani para pemakai SPBE.

15
SPBE atau *e-government* adalah bentuk **pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi baik pemerintah ataupun swasta yang saling terkoordinir satu dengan yang lain dengan maksimal dengan memanfaatkan teknologi digital, di mana pekerjaan terkait dengan administrasi, layanan publik, pengawasan serta pengontrolan sumber daya milik organisasi dikontrol pada suatu sistem yang sering disebut dengan *e-government*.**

Konsep SPBE atau *e-government* tidak hanya suatu inisiatif yang gampang serta murah. Sebelum sampai pada

tahap pengalokasian sejumlah sumber daya yang dibutuhkan, perlu dipahami terlebih dahulu faktor apa yang mendorong inisiatif *e-government* harus ataupun tidak untuk diterapkan. *E-government* bukan menjadi suatu jalan pintas untuk mengarah terhadap perbaikan ataupun perkembangan ekonomi yang signifikan dengan cepat ataupun pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan pada periode yang singkat. *E-government* merupakan fasilitas maupun model yang mengarah pada *good governance*. Artinya, teknologi hanya menjadi instrumen untuk mewujudkan suatu perubahan pada pemerintah, dari yang semula birokrasi jadi suatu organisasi yang orientasinya kepada proses untuk memberikan pelayanan kepada pengguna, yaitu masyarakat, komunitas bisnis, serta para *stakeholder* yang lain. *E-government* tidak dapat dibangun atau dimanfaatkan untuk membuat aturan maupun kebijakan dari pemerintah ataupun kepala negara saja, akan tetapi membutuhkan proses kerja yang serius yang dimulai dengan transformasi paradigma yang berpusat pada mereka.

Memahami SPBE

SPBE mempunyai makna yang begitu variatif karena pada hakikatnya pengaplikasian SPBE itu sendiri dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Sesuai dengan penjelasan Bank Dunia (Samodra Wibawa, 2009: 113) dijelaskan jika *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah layaknya *Win Area Networks* (WAN) pada internet, *mobile competing* yang bisa dipergunakan dalam menjalin hubungan dengan masyarakat, dunia usaha serta lembaga pemerintah yang lain.

15

Pernyataan dari The World Bank Group (Falih, Suaedi, Bintoro Widanto, 2010) menjelaskan, jika *e-government* merupakan bentuk penggunaan informasi dan teknologi informasi dalam menaikkan tingkat keefisienan serta keefektivitasan transformasi serta akuntabilitas pemerintah untuk menyelenggarakan layanan publik dengan semakin baik

lagi.

Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam Samodra Wibawa, 2009, menjelaskan jika *e-government*, yaitu layanan umum yang dilaksanakan lewat *website* pemerintah yang mana domain yang dipakai pun memperlihatkan domain pemerintah Indonesia, yaitu “go.id”. Kemudian pada buku *e-government In Action* (2005) menguraikan *e-government* merupakan upaya dalam melahirkan situasi penyelenggaraan pemerintah yang obyektif bersama dari berbagai komunitas yang memiliki kepentingan, sehingga visi yang dirumuskan wajib menggambarkan visi bersama dari *stakeholder* yang ada, yaitu (a) perbaikan produktivitas serta kinerja pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat; (b) mempromosikan pemerintahan yang bersih serta transparan; (c) menaikkan kualitas kehidupan masyarakat; (d) memastikan terealisasinya penyelenggaraan negara yang demokratis. Hakikatnya visi itu “dari, oleh dan untuk” masyarakat ataupun komunitas yang mana *e-government* diterapkan, maka situasi dan kondisi masyarakat juga sangat menentukan.

Model e-Government

9 Tata kelola Teknologi Informasi merupakan suatu konsep yang mulai dikembangkan di tahun 1998 yang menjelaskan, bila seperangkat hubungan maupun proses yang disusun dalam menjamin sebuah TI menunjang serta memperluas strategi serta tujuan organisasi, memberi manfaat serta menjaga risiko di tingkat yang bisa diterima (Institute IT Governance, 2003).

IT Governance adalah keputusan-keputusan yang diambil untuk menjamin terdapatnya pembagian pemakaian TI pada strategi-strategi organisasi terkait (Ross and Weill, 2004). Deskripsi lainnya menjelaskan, bahwa IT Governance adalah sebuah prosedur arahan implementasi pengaturan organisasi dalam menunjang pengelolaan TI secara integral serta

menindaklanjuti target serta strategi organisasi yang mempunyai tanggung jawab.

E-Government Maturity Model (e-MM)

E-MM adalah model yang dikembangkan untuk tujuan mengukur keadaan *e-government* pada situasi yang matang. Kematangan *e-government* bisa dinilai dari beberapa hal, yakni teknologi, operasional organisasi, kemampuan sumber daya serta proses dari organisasi tersebut (Shiwi, 2009).

Ada 5 kategori pada *e-government maturity model*, yakni “*Capability Maturity Models, The Governmental Models, The Holistic Approach Models, Evolutionary e-Government Model Maturity, dan Related Special Purpose Mode"l*” (Muftikhali and Susanto, 2017).

Ada sejumlah metode evaluasi *e-government* yang telah diimplementasi di semua dunia serta telah memberi pengaruh yang sangat signifikan pada penerapan *e-government*. Hiller and Belanger, Maturity Model mengenalkan 5 tahapan pada evaluasi *e-government* (Hiller and Belanger 2001), yaitu:

- *Information*: dalam fase ini adalah fase mendasar, yakni *website* membagikan suatu informasi.
- *Two way communications*: dalam fase ini membuka kemungkinan untuk mengajak komunikasi dua arah, yaitu pemerintah dan warga.
- *Transaction*: fase ini membuka kemungkinan layanan *online* serta transaksi keuangan siap dipakai oleh warga negara.
- *Integration*: dalam tahap ini, seluruh layanan terkoneksi. Sebuah *e-portal* tunggal dipakai dalam melakukan akses seluruh layanan *e-government*.

- *Participants*: ini menunjukkan partisipasi politik, memberi komentar serta memberi suara.

Model kematangan *e-government* merupakan sekumpulan proses dari dasar sampai yang tercanggih. Manfaat dari model-model kematangan adalah sebagai panduan atau acuan untuk menetapkan tingkat kematangan. *E-government* pun menjadi pedoman dalam mendukung instansi pada peningkatan portal *e-government* yang sudah di bangun serta dikembangkan. Concah dkk (2012) mengelompokkan model kematangan *e- government* pada tiga jenis, yakni:

- Model pemerintah: pemerintah, konsultan dan akademisis mengembangkan model-dalam mendukung instansi dalam melakukan identifikasi serta menaikkan tingkat kematangan *e-government*. Misalnya yaitu “*Canadian e-Government Capacity Check*” (2009), meliputi satu set alat dalam mengdiagnosa kapasitas yang dipakai dalam mengukur kemampuan semua instansi publik dalam melayani secara elektronik bagi warganya.
- Model pendekatan holistic: model-model yang dibuat untuk diimplementasikan pada proyek pembangunan pelayanan publik dalam menunjang instansi untuk melakukan identifikasi apakah suatu proyek *e-government* akan sukses apa tidak. Misalnya seperti “*Capacity Assessment Toolkit*” (2006) yang menjadi model untuk menjadi penentu apakah suatu proyek *e-government* akan sukses melalui pemeriksaan kemampuan dengan 180 indikator.

Model evolusi kematangan: model-model ini fokus terhadap evolusi tahap-tahap berurutan pada pemanfaatan *e-government*, contohnya dari belum matang jadi semakin matang pada penggunaan *e-government* dan **Konsep dasar model**

kematangan *e-government*.

Secara ringkas, berbagai model kematangan *e-government* yang digagas oleh beberapa pakar dan lembaga adalah sebagai berikut.

1. Model kematangan lima tahap Hiller dan ASPA (*Hille's and ASPA's FiveStage Model, 2000*)

Argumentasi dari tujuan implementasi *e-government* adalah untuk menyediakan pelayanan publik berbasis web. Mengusulkan suatu model *e-government* yang terdiri dari 5 tahap berikut.

- Menghadirkan *website* instansi (*emerging web presence*) adalah tingkat persiapan yang berbentuk pendesainan situs web yang akan digunakan menjadi media informasi serta komunikasi untuk masing-masing instansi dan sosialisasi situs website bagi internal dan publik;
- Meningkatkan fitur dari *website* yang dikembangkan (*enhanced web presence*);
- Kehadiran *website* sudah pada tahap interaktif (*interactive web presence*) adalah tingkat pematangan berbentuk pendesainan situs *website* informasi publik dengan sifat interaktif serta terkoneksi dengan lembaga lain;
- Kehadiran *website* sudah pada tahap dilengkapi dengan fitur transaksi (*transactional web presence*), tingkatannya berupa pendesainan situs web dengan sifat transaksi publik serta perancangan interoperabilitas aplikasi serta data dengan instansi yang lainnya;

Adanya *website* sudah terintegrasi (*Fully Integrated Web Presence*, Hiller 2001), tingkat penggunaan yang berisikan pendesainan aplikasi dalam melayani yang sifatnya *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (B2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

Kerangka ini juga digagas PBB pada tahun 2012. Model ini dikembangkan berdasarkan rangking negara-negara anggota PBB dengan definisi tahapannya adalah:

- *Emerging Presence*. Tahap di mana *website e-government* menyediakan informasi yang statis.
- *Enhanced Presence*. Pada tahap ini, kehadiran *website* ditingkatkan menjadi dua arah, meski masih kategori yang sederhana.
- *Transactional Presence*. Tahap ini telah tersedia fitur komunikasi dua arah yang interaktif dengan masyarakat.
- *Connetion Service*. *Website* lebih proaktif di dalam memenuhi permintaan dan umpan balik dari masyarakat. Lembaga pemerintah berfokus pada kebutuhan masyarakat dan pelayanan fokus pada kebutuhan pelanggan.

2. Model enam tahap Deloitte (Deloitte's Model, 2001)

Memiliki keyakinan, bahwa tujuan *e-government* adalah untuk melayani masyarakat sebagai pelanggan dan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat atau warga negara. Mengusulkan model dengan 6 tahap, antara lain:

- Desiminasi atau publikasi informasi (*Information Publishing or Dissemination*). Pada tahap ini, situs web berfungsi sebagai cara statis untuk memberikan informasi.
- Transaksi dua arah yang resmi (*official two-way transaction*). Tahap ini memiliki transaksi dan pertukaran informasi antar warga dan lembaga pemerintah.
- Portal serba guna (*multi-purpose portals*). *E-portal* pada tahap ini adalah titik masuk untuk memberikan layanan kepada warga.
- Personalisasi Portal (*portal personalization*). Tahap ini *e-portal* dapat dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan

warga.

- Pengelompokkan layanan umum (*clustering of common service*). Pada tahap ini, layanan dan proses terkelompok untuk memberikan layanan terpadu kepada pelanggan.
 - Integrase penuh dan transaksi perusahaan (*full integration and enterprise transaction*). Pada tahapan ini *e-portal* terintegrasikan dan layanan dipersonalisasi dengan kebutuhan pelanggan.
3. Model kematangan empat tahap Layne & Lee (*Layne & Lee's Four-Stage Model*, 2001)

Model ini dikembangkan berdasarkan observasi pada inisiatif *e-government* di Amerika Serikat berdasarkan teknis, organisasi dan kelayakan manajerial. 4 tahap kematangan yang dikembangkan dalam model ini, antara lain:

- Tahap pertama adalah katalog (*Catalogue*), kewenangan pemerintah diwakili oleh kehadiran situs;
- Tahap kedua adalah transaksi (*Transaction*), masyarakat dapat melakukan transaksi dengan pemerintah melalui situs yang dikembangkan oleh pemerintah;
- Tahap ketiga adalah *integrase vertikal* (*Vertical Integration*), ruang lingkup *integrase* dengan sistem yang lebih tinggi dan memiliki kesamaan atau kemiripan fungsi dan wilayah hukum; dan
- Tahap keempat adalah integrasi horizontal (*Horizontal integration*), sistem pada tahap ini diintegrasikan ke berbagai ragam kewenangan dan wilayah hukum pemerintahan. Portal yang dikembangkan untuk melayani masyarakat sudah satu pintu (*one stop shops for citizen*).

107

4. Model lima tahap Moon (*Moon's Five-Stage Model*, 2002)

Moon memperluas model Layne & Lee's dengan menambahkan satu tahapan baru yang dikenal sebagai partisipasi

politik. Lima tahapan model kematangan menurut Moon, yaitu:

- Tahap awal merupakan desiminasi informasi sederhana (*simple information dissemination/one-way communication*). Pada tahap ini pemerintah melakukan publikasi data dan informasi yang masih sederhana di *website*;
- Tahap kedua adalah komunikasi dua arah (*two-way communication/request and response*). Tahap ini tersedia fitur atau menu interaktif antar pemerintah dan para pemangku kepentingan. Sistem email dan teknologi transfer data juga tersedia pada tahap ini;
- Tahap ketiga merupakan pelayanan dan transaksi keuangan/pembayaran (*serice and financial transaction*). Pengguna dapat mengakses secara mandiri pelayanan dengan kemungkinan pembayaran secara elektronik;
- Tahap keempat adalah *integrase vertical* dan *horizontal* (*vertical and horizontal integration*). Fitur terintegrasi baik secara vertikal maupun horizontal yang akan membantu penggunaan data bersama (*sharing*) di antara beragam unit kerja (*departemen*); dan
- Tahap kelima adalah partisipasi politik (*political participation*). Fitur seperti *survey*, forum dan *voting* dilaksanakan secara *online*. Aktivitas fokus pada Hal yang berkaitan dengan politik.

107

5. Model empat tahap Gartner (*Gartner's Four-Stage Model, 2000*)

Gartner group (Baum and Maio, 2000) mengembangkan empat model, yaitu:

- Kehadiran *website* (*web presence*). Pada tahap ini, situs web statis dan digunakan untuk memberikan informasi dasar bagi warganya;
- Interaksi (*interaction*). Pada tahap ini *website* memiliki lat/fasilitas untuk interaksi dengan para pemangku

kepentingan, seperti mesin pencari, mengunggah dokumen dan email;

- Transaksi (*transaction*). Pada tahap ini pengguna dapat melakukan transaksi *online* lengkap, termasuk pembayaran (pembelian dan penjualan); dan
- Transformasi (*transformation*). Pada tahap ini proses yang terintegrasi dan personal.

Model Tahapan Implementasi dan Interaksi *e-Government*

Berdasarkan berbagai model yang sudah dijelaskan di atas dapat di rangkum model *e-government* yang mencakup 5 tahapan, yaitu: (1) Kehadiran *website (web presence)*; (2) Interaksi (*interaction*); (3) Transaksi (*transaction*); (4) Transformasi (*transformation*); dan (5) Demokrasi elektronik (*e-democracy*). Empat tahap pertama dari model lima tahapan di atas memiliki kemiripan dengan model yang digambarkan oleh Gartner (2000). Kemudian ditambahkan tahap kelima *e-democracy* di mana merupakan tahap penting dalam mencapai visi *e-government*. Pada tahap *e-democracy* warga dan bisnis secara bertahap akan mengubah cara mereka berinteraksi dengan pemerintah dan akan menjadi lebih muda mengekspresikan pendapat, dan secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan politik, seperti jejak pendapat *online*, survei, forum diskusi dan pertemuan secara elektronik (*e-meeting*).

Sejumlah negara maju ataupun negara sedang berkembang mengembangkan *e-government* berdasarkan karakter setiap negaranya sendiri. Penelitiannya Parayno (1999) dan Kang (2000) memperlihatkan, jika terdapat negara yang mengedepankan layanan pendidikan, mengedepankan sektor kesehatan dan ada juga yang mengedepankan kerja sama regional.

Wescot (2001) melaksanakan penelitian yang memperlihatkan jika dari serangkaian proses dan strategi yang

diterapkan oleh berbagai negara, mayoritas melaksanakan *e-government* dan yang sebagian besar diterapkan, yaitu (a) menciptakan sistem email serta *networking*, (b) menambah kemampuan organisasi serta publik untuk mendapatkan sebuah informasi, (c) melahirkan komunikasi dua arah antar pemerintah dengan masyarakat, (d) mengawali pertukaran *value* antara pemerintah dengan masyarakat, serta (e) mempersiapkan portal yang informatif.

Mayoritas lembaga pemerintahan sudah menerapkan perubahan digitalisasi dan menyediakan beragam jenis layanan pemerintahan serta layanan informasi publik secara online bagi para *stakeholder e-government*. *E-government* mempunyai dua model kemitraan: 1) kemitraan internal dan kemitraan antar cabang pemerintah (eksekutif, legislatif, dan yudikatif); 2) kemitraan eksternal mengarah dalam hubungan yang terjadi diantara pemerintah dan masyarakat serta kalangan pengusaha.

27

Model *e-government* menurut jenis interaksi antar *stakeholder* dibedakan dalam 8 model, antara lain:

- Pemerintah ke masyarakat (G2C), layanan publik serta informasi disampaikan satu arah oleh pemerintah pada masyarakat.
- Masyarakat ke pemerintah (C2G), berkemungkinan pertukaran informasi serta komunikasi antar masyarakat serta pemerintah.
- Pemerintah ke bisnis (G2B), layanan transaksi elektronik dimana pemerintah menyiapkan sejumlah informasi yang para pengusaha butuhkan untuk melakukan transaksi dengan pemerintah.
- Bisnis ke pemerintah (B2G), merujuk pada pemromosian produk dan layanan kepada pemerintah dalam menunjang pemerintah agar menjadi semakin efisien, meningkatkan poses usaha serta manajemen data

elektronik.

- Pemerintah ke pegawai (G2E), meliputi berbagai inisiatif yang memberikan fasilitas manajemen layanan serta komunikasi internal dengan para pegawai pemerintah.
- Pemerintah ke pemerintah (G2G), membuka kemungkinan komunikasi serta pertukaran informasi *online* diantara departemen ataupun lembaga pemerintah dengan berbasis data terpadu dengan begitu akan mempengaruhi tingkat efisiensi serta efektivitas.
- Pemerintah ke organisasi nirlaba (G2N), pemerintah mempersiapkan informasi berbagai organisasi nirlaba, partai politik, ataupun organisasi sosial.
- Organisasi nirlaba ke pemerintah (N2G), membuka kemungkinan pertukaran informasi serta komunikasi diantara pemerintah serta organisasi nirlaba, partai politik serta organisasi sosial.

164

Model e-Government Indonesia

1. G2C (*Government to Citizens*)

Menjadi sebuah aplikasi *e-government* yang sangat umum, yakni dimanfaatkan oleh pemerintah dalam menciptakan serta menggunakan sejumlah portofolio teknologi informasi di mana tujuannya adalah untuk merevitalisasi hubungan dengan masyarakatnya. Artinya yang menjadi tujuan pokok pembangunan aplikasi *e-government* adalah agar pemerintah semakin dekat dengan masyarakatnya dengan berbagai askes yang variatif supaya masyarakatnya semakin mudah dalam mengakses proses pemerintahan dalam pemenuhan sejumlah layanan yang dibutuhkan.

2. G2B (*Government to Business*)

Pembentukan sebuah lingkungan usaha yang kondusif supaya roda perekonomiannya bisa dioperasikan seperti seharusnya merupakan salah satu tugas pokok pemerintah. Dalam melaksanakan kegiatan *entity* usaha misalnya

6

perusahaan swasta sangat banyak memerlukan data serta informasi yang dimiliki pemerintah. Selain itu pelaku bisnis pun harus berkomunikasi dengan banyak instansi pemerintah sebab berhubungan pada hak serta kewajiban organisasinya menjadi suatu *entity* yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, dibutuhkan mitra kerja yang baik diantara pemerintah dan pelaku usaha bukan saja demi tujuan melancarkan para pelaku usaha dalam mengoperasikan perusahaannya.

49

3. G2G (*Government to Government*)

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan berbagai negara agar sama-sama melakukan komunikasi semakin intens dari waktu ke waktu, semakin terlihat jelas. Kebutuhan untuk berkomunikasi bukan cuma sebatas yang berkaitan dengan diplomasi saja, akan tetapi juga untuk melancarkan proses kerja sama antar negara dan komponen yang ada dalam kaitan administrasi perdagangan, dinamika politik, proses hubungan sosial budaya serta sejenisnya.

6

4. G2E (*Government to Employees*)

Pada akhirnya, aplikasi *e-government* pun diperuntukan supaya menaikkan kerja serta kesejahteraan para pegawai negeri ataupun karyawan pemerintah yang bekerja di berbagai instansi menjadi pelayan masyarakat.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional telah berjalan cukup baik. Proses penilaian yang diselenggarakan berpedoman untuk pengukuran tingkat kematangan kapabilitas fungsi teknis memakai *e-government maturity model* (eMM).

Kondisi empiris menunjukkan, bila pemakaian serta pengembangan teknologi informasi digital pada modernisasi birokrasi merupakan suatu keniscayaan, di mana secara umum infrastruktur penunjang *e-government* telah begitu kuat menopang. Akan tetapi dilain sisi, keterjangkauan aplikasi *e-*

government menjadi komponen dari garda operasi internal tetap berpapasan dengan sejumlah hambatan teknis serta non teknis. Pada akhirnya aktor pendukung *e-government* yang terkuat yaitu bahwa *e-government* diciptakan sesuai visi, misi, serta strategi dan program yang telah tersedia pada keputusan politik sebuah daerah. Hambatan lain yang bersifat non-teknis, contohnya yaitu belum didukung dengan sistem pengelolaan yang tercantum pada *Standard Operating Procedure (SOP)* implementasi *e-government* serta juga jumlah ataupun kompetensi SDM yang bisa menunjang implementasi *e-government* itu.

BAB III

URGENSI MEMBANGUN PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

A. Pengertian Urgensi Membangun Pemerintah Daerah Digital

Urgensi berasal dari bahasa Latin *urgere* yang artinya mendorong. Sementara itu, menurut KBBI urgensi berarti *keharusan yang sangat mendesak dan hal yang sangat penting*. Kaitannya dengan urgensi pemerintah daerah digital merupakan suatu hal yang begitu penting serta mendesak atau harus segera dilakukan percepatan terkait pemerintah daerah digital itu sendiri.

Pemerintah digital atau dikenal juga dengan *e-government* merupakan penyampaian informasi pemerintah beserta pelaksanaan pelayanan secara *online* lewat internet maupun alat digital lainnya.

E-government adalah pemerintah yang dalam penyelenggaraan pelayanan publik memanfaatkan sarana teknologi informasi. *Electronic Government* berasal dari bahasa Inggris atau lebih dikenal dengan *e-government* sering dinamakan pula dengan sistem pemerintahan online, e-gov, digital government maupun pemerintah transformasi.

Menurut Holmes (2000), *e-government* dideskripsikan menjadi manfaat teknologi informasi dalam memberikan pelayanan pada publik secara lebih nyaman serta berorientasi pada konsumen, mengefektifkan biaya serta dengan keseluruhan adalah cara yang semakin baik dari sebelumnya.

Pendapat dari Fang, 2002: Seifert and Bonham, 2004 mendefinisikan *e-government* sebagai suatu cara bagaimana

pemerintah memakai teknologi informasi terutama aplikasi internet berbasis web, dalam mempersiapkan akses yang mudah pada informasi pemerintah serta menyiapkan pelayanan publik, juga berkaitan dalam menaikkan kualitas pelayanan pemerintah dan menjalankan transformasi hubungan diantara pejabat publik dengan penduduk serta juga bisnis.

Forman, *e-government* secara umum dideskripsikan menjadi pemakaian teknologi digital dalam melakukan transformasi pada aktivitas pemerintah yang memiliki tujuan menaikkan efektivitas dan efisiensi dalam penyampaian layanan.

Deskripsi lain oleh Madsen et al., (2014) yang melakukan indentifikasi pernyataan dari sejumlah ilmunan *e-government* menyatakan, jika: “*The use of the internet to deliver services and information to citizens and businesses*” yang memiliki arti *e-government* berfokus terhadap penyediaan pelayanan serta informasi pada dunia bisnis serta masyarakat dengan internet.

Sementara Kase berpendapat dengan *e-government* diharap pelayanan pada masyarakat bisa semakin baik⁸. “*The World Bank Group mendefinisikan e-government sebagai: e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business and other arms of government*”.

E-government sistem adalah suatu difusi teknologi yang secara teoritis memiliki arti proses tersebarnya sebuah inovasi

⁸ Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia hal 92

ke dalam sistem sosial dengan saluran komunikasi pada suatu periode (Rogers dan Shoemaker, 1987).

221

Secara garis besar, inti dari *e-government* adalah terdapatnya penggunaan teknologi informasi serta mempunyai tujuan dalam menambah pelayanan publik yang dilakukan secara *online (online public service)*. Dalam hal ini agar tercipta sebuah hubungan diantara pemerintah dengan masyarakat, bisnis maupun dengan unit pemerintahan lainnya.

Dalam perkembangannya, *e-government* dikembangkan semakin luas ke *e-governance* yang mana menurut Heeks (2001a:2), *e-governance* dimaknai menjadi penggunaan ICT dalam menunjang pemerintahan yang baik. *E-governance* mencakup beberapa hal, di antaranya:

1. *E-Administration*

Hal ini bertujuan dalam membenahi proses pemerintahan melalui penghematan biaya, mengelola kinerja melalui penciptaan koneksi strategis di pemerintah sendiri juga membentuk pemberdayaan.

2. *E-Citizen* dan *E-Service*

Terkait hal ini adalah terdapatnya hubungan diantara warga masyarakat dengan pemerintah⁶ agar tercipta akuntabilitas, demokrasi serta meningkatnya layanan publik.

3. *E-Society*

Menciptakan interaksi pemerintah dengan berkerja secara semakin baik terhadap pihak bisnis, membangun kerja sama dengan pemerintah dan membangun masyarakat madani.

B. Model Tahapan E-Government

Banyak penelitian yang telah dilakukan terkait perkembangan e-government. Salah satunya yang dijalankan oleh Reddick (2004), di Amerika Serikat mengenai implementasi *e-government*. Reddick menyatakan terdapat dua pola interaksi, yakni *cataloguing* serta *transaction*.

Penyediaan informasi publik yang terdapat dalam web termasuk pada *cataloguing*. Sementara itu, fasilitas yang disediakan untuk bertransaksi dalam pelayanan publik termasuk ke dalam *transaction*.



Gambar 1. Perkembangan *E-government* Model Reddick (2001).

Selanjutnya akan dibahas model *e-government* yang lain:

1. Model West

Perkembangan *e-government* menurut West (2004) terbagi menjadi 4 tahapan:

a. *The Bill Board Stage*

Ditandai dari pemakaian *website* pemerintah menjadi papan pengumuman yang cuma berkemungkinan diseminasi informasi publik pada masyarakat. Dalam hal ini pengujung

hanya bisa membaca informasi tanpa bisa memberi tanggapan, saran atau pendapat yang diinginkan.

b. Partial Service Delivery

Adanya layanan yang diberikan kepada pengunjung, namun dalam hal ini layanan yang diberikan masih bersifat terbatas. Data yang terperinci didapatkan masih secara offline.

c. One Stop Government Portal

Dalam hal ini, adanya fasilitas portal terintegrasi yang mempersiapkan layanan secara *online*. Semua unit-unit pada pemerintahan telah menyatu pada satu portal layanan.

d. Interactive Democracy

Dalam hal ini memberi fasilitas pada warga negara dalam mengawasi jalannya pemerintah dengan mekanisme pengukuran akuntabilitas yang jelas.



Gambar 2. Perkembangan E-Government Model West.

2. Model Hiller

Pengembangan model *e-government*, Hiller & Belanger (2001) dikelompokkan kedalam lima tahap, yakni:

a. Information

Merupakan fasilitas mendasar *website* pemerintah.

b. Two-Way Communication

Dalam tahap ini sudah ada komunikasi antara pemerintah dengan warga negara yang mana komunikasi dilakukan dua arah.

c. *Transaction*

Sudah tersedianya layanan *online* serta transaksi finansial.

d. *Integration*

Sudah tercipta integrasi bermacam-macam pelayanan pada satu portal.

e. *Participation*

Terdapat fasilitas partisipasi politik, khususnya pemungutan suara.



Gambar 3. Perkembangan E-Government Model Hiller & Belanger.

3. Model Deloitte

Deloitte's Model, 2001 mengusulkan enam tahap, di antaranya:

a. *Information Publishing/Dissemination*

Web ini sudah berfungsi sebagai cara statis untuk memberikan informasi.

b. *Official Two-Way Transaction*

Pada tahap ini memiliki transaksi dan sudah adanya pertukaran informasi antar masyarakat dan lembaga pemerintah.

c. *Multi-Purpose Portals*

E-portal tahap ini merupakan titik masuk untuk memberi layanan pada masyarakat.

d. *Portal Personalization*

E-portal dapat dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

e. *Clustering of Common Service*

Pada tahap ini, layanan diberikan dengan proses terkelompok serta memberikan layanan kepada pelanggan.

f. *Full Integration and Enterprise Transaction*

Dalam tahapan ini, e-portal terintegrasi dan layanan yang dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.



Gambar 4. Perkembangan E-Government Model Deloitte.

4. Model Layne & Lee

Layne & Lee (2001) Mengusulkan perkembangan menjadi 4 tahap:

a. *Catalogue*

Keberadaan *website* pemerintah digunakan dalam menyiapkan informasi publik pada masyarakat. Hal itu direpresentasikan dari terdapatnya web statik.

b. *Transaction*

Terkait hal ini, pemakai *website* bisa melakukan transaksi pada proses pelayanan publik yang disiapkan secara *online*. Disajikan *link database* yang dinamis.

c. *Vertical Integration*

Adanya integrasi vertikal dari otoritas yang menyediakan layanan fungsional sejenis. Dengan kata lain terbangunnya koneksi dengan fungsi dan jasa dari tingkat atasnya.

d. *Horizontal Integration*

Mengintegrasikan semua unit-unit pelayanan secara *online* pada satu portal layanan.



Gambar 5. Perkembangan *E-Government* Model Layne & Lee

5. Model Andersen & Henriksen

Andersen & Henriksen (2006), membedakan perkembangan *e-government* menjadi empat tahap, yakni:

a. *Cultivation*

Adanya pemakaian internet menjadi interaksi diantara instansi pemerintah baik yang dilaksanakan secara vertikal ataupun secara horizontal.

b. *Extension*

Adanya penggunaan internet secara luas serta sebagai awal pemakaian *website*.

c. *Maturity*

Menggambarkan proses yang semakin siap melalui integrasi data serta adanya transparansi diantara instansi pemerintahan serta masyarakat sebagai pemakai.

d. *Revolution*

Adanya pemakaian mobilitas serta kepemilikan data bisa diselenggarakan diantara organisasi serta masyarakat sebagai pemakai.



Gambar 6. Perkembangan *E-Government* Model Andersen & Henriksen

6. Model Moon

Model *e-government* menurut Moon (2002) terdapat lima tahapan, yaitu:

a. Simple Information Dissemination/One-Way Communication

Pada tahap ini, pemerintah masih melakukan publikasi data dan informasi yang masih sederhana di *website*.

b. Two-Way Communication/Request and Response

Tahap di mana telah tersedia fitur atau menu antara pemerintah dan para pemangku kepentingan. Di tahap ini juga telah tersedia sistem email serta transfer data.

c. Service Financial Transaction

Dalam hal ini, pengguna sudah dapat memanfaatkan serta mengakses mandiri layanan dengan adanya kemungkinan pembayaran secara elektronik.

d. Vertical and Horizontal Integration

Sudah tersedianya fitur terintegrasi, baik secara vertikal maupun horizontal dan membantu penggunaan data secara bersama (*sharing*) di antara beragam unit kerja (*departement*).

e. Political Participation

Sudah tersedianya fitur seperti survei, forum, *voting* yang dilaksanakan secara *online*. Aktivitas ini sangat erat kaitannya dengan politik.



Gambar 7. Perkembangan E-Government Model Moon

7. Model Gartner

Gartner group (Baum dan Maio, 2000) membagi tahapan ini menjadi empat, yaitu:

a. Web Presence

Merupakan situs web statis yang memberikan informasi dasar pada masyarakat.

b. Interaction

Website yang memiliki fasilitas untuk interaksi dengan para pemangku kepentingan seperti mesin pencari, mengunduh dokumen dan email.

c. Transaction

Dalam tahap ini, pengguna sudah melakukan transaksi *online* secara lengkap, yang termasuk dalam hal ini adalah pembelian dan penjualan.

d. Transformation

Adanya proses yang terintegrasi dan personal.



Gambar 8. Perkembangan E-Government Model Gartner

Perkembangan model *e-government* tersebut menunjukkan beberapa pemikiran utama dalam hal pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan itu sendiri. Pertama adanya interaksi antara pihak internal dan eksternal. Lingkup internal atau dinamakan *e-official administration* yang menunjukkan adanya otomatisasi proses bisnis internal organisasi pemerintah antar internal pemerintah. Hal ini meliputi koordinasi, komunikasi, dan lain-lain. Sementara itu, dalam eksternal, menunjukkan adanya interaksi antara pemerintah dengan warga masyarakat, meskipun yang terjadi masih bersifat satu arah.

Kedua ialah *e-governance*, yakni pendayagunaan TIK pada praktik pemerintahan dalam berdasarkan karakteristik komunikasi telah terjadi dua arah dalam hal tata kelola (pemerintah, dunia bisnis, masyarakat) serta terintegrasi pada satu *platform*

Ketiga adalah *we-governance* yang mengandung arti, bahwa dengan pendayagunaan TIK, pemerintah, masyarakat serta dunia usaha bisa melakukan sinergi untuk mengelola maupun mengorganisasikan jalannya pemerintahan⁹.

⁶ C. Model **E-Government di Indonesia**

E-Government mencakup beberapa hal yang ada kaitannya dengan urusan pemerintahan. Berikut disampaikan empat model *e-government* yang terdapat di Indonesia.

1. *Government to Citizen (G2C)*

Penyampaian informasi yang diberikan pemerintah pada masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi. Adanya

⁹ Citra Pemerintahan di Era Digital, Penerbit Gava Media hal 23.

G2C yang diharapkan pemerintah dapat dekat dengan masyarakat, serta dapat saling bertukar informasi baik antara pemerintah dan masyarakat pun sebaliknya. Dengan adanya layanan ini masyarakat diberi kemudahan untuk pemenuhan layanan yang dibutuhkan, Contoh yang termasuk ke dalam ini: sistem pajak online, penerbitan dokumen pribadi (KTP, Akte, KK, dan sebagainya)

2. *Government to Government (G2G)*

Komunikasi yang dilakukan antar departemen sangat diperlukan. Dalam hal ini yang dilakukan bukan hanya sekedar mencari informasi atau koordinasi saja namun lebih dari itu yakni menjalin kerja sama. Dengan adanya kerja sama diharapkan dapat tercipta transparansi, kontrol serta akuntabilitas penyelenggaraan negara yang bersih bebas dari tindakan penyelewengan dana dan lainnya. Hal lainnya dengan adanya kerja sama agar tercipta efisiensi kerja yang baik untuk mewujudkan *good corporate governance*.

3. *Government to Business (G2B)*

Dalam menjalankan kegiatannya, pemerintah selain berinteraksi dengan relasi antar pemerintah, namun keberadaannya juga diperlukan pula pihak lain dalam hal ini pihak swasta. Pihak swasta sangat banyak memerlukan data dan informasi dari pemerintah. Dalam hal ini, tentu diperlukan mitra kerja yang baik antara pemerintah dan pelaku usaha. Tentu ada beberapa keuntungan jika tercipta relasi yang baik serta efektif dengan pihak swasta.

Contoh penerapan G2B yaitu pajak perseroan, pendaftaran perusahaan, hak paten, izin usaha, dan lain-lain.

4. *Government to Employees (G2E)*

Dalam hal ini *e-government* juga keberadaannya dikhususkan bagi melayani para karyawan atau pegawai itu

sendiri. Bertujuan untuk memberikan pelayanan serta kenyamanan pada pegawai. *E-government* yang termasuk pada hal ini adalah BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan.

Indrajit, dkk (2002:41) mengelompokkan pelayanan pada masyarakat dengan *e-government* berikut ini.

Tabel 1. Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui *E-Government*.¹⁰

Model <i>e-government</i>	e-	Interaksi pada Stakeholder
Pemerintah ke masyarakat (G2C)	ke	Penyampaian pelayanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.
Masyarakat ke pemerintah (C2G)	ke	berkemungkinan terjadi pertukaran informasi serta komunikasi antar masyarakat dan pemerintah.
Pemerintah ke bisnis (G2B)	ke	Meliputi transaksi-transaksi elektronik di mana pemerintah memberikan bermacam-macam informasi yang diperlukan bagi kelompok bisnis dalam melakukan transaksi terhadap pemerintah. Contoh <i>e-procurement</i> .
Bisnis ke pemerintah (B2G)	ke	Mengarah terhadap pemasaran produk serta jasa ke pemerintah dalam mendukung pemerintah menjadi semakin efisien dengan peningkatan proses bisnis serta manajemen data elektronik <i>system e-procurement</i> merupakan contoh aplikasi yang

¹⁰ Model pengembangan *e-government* melalui media sosial dalam mendorong keterbukaan informasi dan partisipasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makasar, Yusmanizar, 2020.

		memberikan fasilitas baik interaksi G2B ataupun G2G.
7	Pemerintah ke pegawai (G2E)	Terdiri dari inisiatif-inisiatif yang memberikan fasilitas untuk manajemen pelayanan serta komunikasi internal melalui pegawai pemerintah. Misalnya; sistem manajemen SDM <i>online</i> .
	Pemerintah ke pemerintah (G2G)	berkemungkinan terjadi komunikasi serta pertukaran informasi <i>online</i> antar departemen maupun 7 instansi pemerintah dengan basis data terintegrasi.
	Pemerintah ke organisasi nirlaba (G2N)	Pemerintah menyiapkan informasi untuk organisasi nirlaba, partai politik maupun organisasi sosial.
	Organisasi nirlaba ke pemerintah (N2G)	berkemungkinan terjadi pertukaran informasi dan komunikasi antar pemerintah dan organisasi nirlaba, partai politik dan organisasi sosial.

D. Perkembangan Pemerintahan Digital

6 Sejak tahun 2001 sudah dilirik dengan keluarnya Inpres No. 6 Tahun 2001, 24 April 2001 mengenai telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menguraikan bahwa aparat pemerintah wajib memakai teknologi telematika dalam menunjang *good governance* serta mempercepat demokrasi, akan tetapi dalam hal ini pemanfaatan teknologi belum maksimal.

Instruksi Presiden (Impres) Nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan serta strategi nasional pengembangan *e-government*. Inpres itu menyebutkan, “pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada pemerintahan bisa menaikkan

efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan. Inpres ini isinya mengenai strategi pengembangan *e-government*, seperti panduan infrastruktur, panduan mengenai pelaksanaan situs web Pemda, dan sebagainya”.

4 Dalam Inpres *e-government* tersebut pengembangan *e-government* ditunjukkan agar meraih 4 tujuan, yakni:

- Penciptaan jaringan informasi serta transaksi pelayanan publik yang berkualitas serta lingkup yang memberi kepuasan masyarakat luas dan bisa terjangkau di semua wilayah Indonesia di setiap waktu tanpa dibatasi oleh sekat waktu serta menggunakan biaya yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
- Adanya hubungan interaktif dengan dunia usaha tentu sangat menguntungkan karena dapat meningkatkan perekonomian nasional serta dapat menguatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan serta kompetisi dalam perdagangan internasional yang semakin meningkat.
- Mekanisme serta jaringan komunikasi beserta lembaga negara dan pemberian fasilitas komunikasi dengan masyarakat sangat diperlukan dalam perumusan kebijakan negara. Ketika ada perbedaan pendapat, maka dapat dicarikan solusinya secara cepat dan tepat. Dengan adanya dialog maka keputusan yang diambil kiranya sudah berdasar masukan dari berbagai pihak dan meminimalkan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.
- Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang terbuka serta efisiensi dan mempermudah transaksi serta layanan antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.¹¹

5
¹¹ Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Lampiran I, hal 3

Semenjak dikeluarkannya Inpres No. 3 tahun 2003 terjadi kenaikan yang signifikan pada keberadaan domain pemerintah. Domain pemerintah Indonesia pertama kali yang dikenal adalah go.id yang didaftarkan tahun 2001. Data dari Depkominfo 2005 membuktikan bahwa sampai akhir tahun 2005 Indonesia baru mempunyai:

- Sebanyak 564 domain go.id.
- Sebanyak 295 website pemerintah pusat dan Pemda.
- Sebanyak 226 website sudah memberi layanan publik.
- Sebanyak 198 website pemda masih dikelola dengan aktif.¹²

Hingga Oktober 2017 tercatat 3.882 total pengguna domain go.id.¹³ Tahun 2004 sebagai acuan untuk pelaksanaan *e-government* di pusat serta di daerah. Pada Inpres ini Presiden secara tegas memberi perintah untuk semua menteri, gubernur, walikota serta bupati dalam menciptakan *e-government* serta melakukan koordinasi bersama Menkominfo.

Awal tahun 2005, *e-government* memasuki babak baru melalui penggabungan Ditjen postel yang dulunya ada di bawah Kementerian Perhubungan ke dalam Depkominfo. Penggabungan itu diharapkan dapat mempercepat gerak penyelenggaraan aplikasi *e-government* di tanah air serta bisa digunakan seoptimal mungkin.

Belum terlihatnya perkembangan secara maksimal *e-government*, pemerintah menerbitkan PP No 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya pembentukan tata kelola sistem pemerintahan dengan basis elektronik yang menghasilkan kerangka kerja

¹² Dinamika Government di Era Revolusi Industri 4.0 hal 102

¹³ Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia hal 31

yang menjamin terselenggaranya pengaturan, pengarahan serta pengendalian pada implementasi SPBE dengan terpadu.

Tujuan Perpres ini yaitu agar:

- Mewujudkan kelola pemerintahan yang bersih efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.
- Meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan dengan basis elektronik.¹⁴

Dalam Perpres No 95 tahun 2018 ini diatur mengenai tata kelola SPBE yang meliputi pengaturan mengenai rencana induk SPBE nasional, arsitektur SPBE, peta rencana SPBE, rencana serta anggaran SPBE, proses bisnis, data dan informasi, Infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, kemampuan SPBE, serta layanan SPBE.

Kominfo pun memberikan target pada SPBE ini agar dapat dioperasikan dengan penuh pada 2023. Untuk itu, upaya yang dilakukan agar target tersebut tercapai adalah dengan dibangunnya pusat data maupun *center* berbasis *cloud* milik negara.

Dalam menaikkan kualitas pelaksanaan pemerintah serta pelayanan publik, maka dilaksanakan percepatan SPBE baik di instansi pusat maupun daerah melalui menciptakan aplikasi umum serta infrastruktur SPBE nasional yang mana pembangunan aplikasi umum tersebut bertujuan dalam melayani SPBE yang menunjang aktivitas pemerintah di berbagai bidang, di antaranya: perencanaan, penganggaran, pengadaan barang serta jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, pengawasan serta evaluasi, kearsipan, kepegawaian serta pengaduan pelayanan publik.¹⁵

¹⁴ *ibid*

¹⁵ Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pasal 1,2,62 dan 63

Kehadiran Perpres ini telah mampu meningkatkan peringkat indeks Pengembangan *e-government* Indonesia (EGDI) dari rangking 107 tahun 2018 menjadi peringkat 88 tahun 2020. Namun hasil SPBE dari Kementerian PAN dan RB masih memperlihatkan *e-government* belum berjalan secara maksimal karena beberapa persoalan yang dihadapi. Di antaranya masih lemahnya budaya membagikan data serta informasi diantara instansi pemerintah, teknologi belum menjangkau semua instansi, pengelolaan keamanan informasi masih lemah dalam instansi.

Untuk memangkas waktu serta melayani masyarakat secara cepat, efisien dan efektif, pada tahun 2018 dibuatlah sistem OSS. Hal ini tertuang dalam PP Nomor 24 tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. OSS merupakan “perizinan berusaha yang dikeluarkan oleh Lembaga OSS untuk serta atas nama menteri, pimpinan, lembaga, gubernur, maupun bupati/walikota pada pelaku usaha lewat sistem elektronik yang terintegrasi”.

244

Adapun manfaat OSS, antara lain:

1. Pengurusan Perizinan Menjadi Lebih Cepat dan Tepat

Ketika dahulu terjadi birokrasi yang mana masyarakat mengeluhkan perizinan yang lambat karena adanya beberapa birokrasi yang harus ditempuh. Kini perizinan akan lebih mudah baik itu perizinan tentang lokasi, lingkungan dan bangunan maupun izin usaha dan lain-lain. Kegiatan operasional pun akan lancar baik itu di tingkat pusat maupun daerah.

2. Sebagai Penghubung

Membantu pelaku usaha untuk bisa melakukan koordinasi dan berhubungan dengan *stakeholder* dengan *real time* yang bisa dipertanggungjawabkan.

3. Mempermudah Pelaporan

Ketika pelayanan OSS terpusat di satu tempat, para pelaku usaha bisa melakukan komunikasi secara cepat baik itu dari awal perizinan sampai selesai. Kemudahan akan dengan cepat didapat ketika membuat pelaporan serta pemecahan masalah yang dihadapi karena masalah yang dihadapi dapat dicarikan solusinya secara langsung.

4. Menyimpan Data

Data yang dikirim dari pelaku usaha secara otomatis akan tersimpan. Hal ini tentunya akan memudahkan pencarian data. Terpusatnya layanan OSS akan memudahkan pula para pelaku bisnis atau lainnya ketika akan mencari data yang diinginkan, karena data tersebut sudah pasti terdapat di mana. Tinggal mencari NIB (Nomor Induk Berusaha), maka identitas pelaku usaha dapat ditemukan.

Dengan keberadaan OSS masyarakat merasa terbantu, selain mempermudah dalam perizinan dan pelaporan juga sangat membantu dalam hal waktu dan lain-lain. Tidak hanya bagi masyarakat pemerintah pun merasa terbantu dengan adanya layanan OSS. Inovasi lainnya adalah dengan adanya MPP (Mall Pelayanan Publik), tujuan adanya MPP adalah sebagai daya saing global serta memberikan kemudahan pada masyarakat dalam hal pelayanan.

Pemerintah menginginkan adanya sebuah tempat pelayanan untuk masyarakat yang aman dan nyaman serta terkesan memberi rasa 'happy' layaknya sebuah mall. Harapan pemerintah pula jika MPP (Mall Pelayanan Publik) nantinya dapat melayani beragam kebutuhan masyarakat di satu tempat. Meski belum semua bisa terlaksana, namun kiranya keberadaan MPP menjadi salah satu program yang membantu masyarakat.

MPP dibentuk tahun 2017, berdasarkan Permenpan RB No 23 tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Pada dasarnya MPP dan sistem OSS bertujuan memangkas waktu dan panjangnya proses birokrasi.

Sudah adanya peningkatan layanan dalam hal digital tentu sebuah kemajuan yang patut diacungi jempol. Meski harus terus ditingkatkan dalam hal pemerintahan digital ini. MPP dan sistem OSS masih memerlukan penanganan secara serius karena terdapat kelemahan-kelemahan. Di antaranya, tidak semua layanan publik dapat tertampung di dalam sistem ini. Masyarakat yang berada di daerah pinggiran, belum bisa merasakan manfaat MPP ini secara maksimal. Keberadaan MPP yang selalu ada di pusat kota sebagai suatu alasan mengapa MPP dan sistem OSS ini masih terkendala. Hal ini tentu menjadi pemikiran pemerintah agar terus berinovasi.

OSS yang bagi banyak orang mudah dan bisa dirasakan di mana saja, memang masih belum bisa merata. Faktor sarana prasarana, faktor terhambatnya akses jaringan hingga faktor tak bisa mengakses internet menjadi hal yang perlu penanganan serius.

E. Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah

Masa pandemi menjadikan momentum yang tepat kaitannya dengan digitalisasi daerah. Mengapa? Dengan adanya pandemi, masyarakat banyak berkegiatan di rumah, melaksanakan segala aktivitasnya di rumah. Bukan hanya bekerja yang dilakukan di rumah ataupun sekolah. Banyak akses secara teknologi yang digunakan masyarakat untuk memenuhi hal-hal kaitannya dengan kebutuhan tersebut.

Bekerja, sekolah pun berbelanja dan lain-lain cukup dilakukan di rumah dengan memanfaatkan teknologi. Itu sebab tak heran di masa pandemi terjadi peningkatan yang luar biasa pada pemakaian sarana teknologi.

119

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan, bila sekarang pemakai internet Indonesia 2019-2020 totalnya mencapai 73,7%, meningkat dari 64,8% di tahun 2018. Menurut Sekjen APJII Henri Kasyfi, bisa digabung pada angka proyeksi BPS kemudian populasi Indonesia tahun 2019 totalnya mencapai 266.911.900 juta, jadi pengguna internet diprediksi 196,7 juta. Terjadi kenaikan jumlah dari 171 juta di tahun 2019 dengan penetrasi 73,7% ataupun naik sekitar 8,9% atau sekitar 25,5 juta pemakai.¹⁶

Fenomena-fenomena tersebut di atas yang akhirnya menyebabkan pemerintah melakukan percepatan digitalisasi daerah. Apa yang diharapkan adalah pelayanan menjadi mudah dan cepat serta pendapatan daerah meningkat. Dalam upaya percepatan digitalisasi tersebut, Presiden RI sudah menyetujui Kepres No 3 tahun 2021 mengenai Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD) tanggal 4 Maret 2021.

Airlangga Hartanto selaku Menteri Koordinator Bidang Perekonomian “Melalui penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), pengelolaan keuangan daerah dipercaya menjadi semakin efisien, transparan serta akuntabel.”¹⁷

29

¹⁶ <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita-satker>, diakses 10 Desember 2021

¹⁷ www.ekon.go.id, Pecepatan Digitalisasi Daerah, diakses 8 Desember 2021

Satgas P2DD diciptakan dengan tujuan untuk mempercepat dan memperluas digitalisasi daerah khususnya agar:

- Memacu implementasi ETPD, untuk menaikkan transparansi transaksi keuangan daerah, menunjang tata kelola serta melakukan integrasi terhadap sistem pengelolaan keuangan daerah dalam upaya memaksimalkan penerimaan daerah.
- Menunjang pengembangan transaksi pembayaran digital masyarakat, merealisasikan keuangan yang inklusif dan menaikkan integrasi ekonomi serta keuangan digital nasional.

Adapun struktur keanggotaan Satgas P2DD meliputi:

- Pengarah yang terdiri dari: Menteri Koordinator Bidang Perekonomian. Anggotanya meliputi: Gubernur Bank Indonesia, Mendagri, Menkeu, Menkominfo, Mensekneg, Menpan RB, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bapennas.
- Penyelenggarannya dipimpin oleh Pimpinan Tinggi Madya yang mengatasi urusan bidang koordinasi ekonomi makro serta keuangan di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian serta memiliki anggota yaitu Pimpinan Tinggi Madya dari kementerian/lembaga anggota satgas P2DD.
- Sekretariat yang secara fungsional diselenggarakan oleh suatu unit kerja di lingkungan kementerian yang melakukan koordinasi, sinkronisasi serta pengontrolan urusan kementerian untuk pelaksanaan pemerintahan di sektor perekonomian.¹⁸

¹⁸ Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan perluasan Digitalisasi Daerah

Sebelumnya mandat memakai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah tersedia menurut PP No 12 tahun 2019 serta Perpres No 95 tahun 2018. Akan tetapi pada Mei 2020 dari hasil asesmen, penerapan ETPD masih bermacam-macam. Pemerintah Daerah yang telah memulai tahap ekspansi ketercapaiannya baru sekitar 13,83% serta selebihnya baru memasuki tahap transformasi.¹⁹

¹⁹ www.ekon.go.id,

14

BAB IV TATA KELOLA DIGITAL PEMERINTAHAN DAERAH

Tata kelola digital pemerintah daerah, merupakan bagian yang berkesinambungan untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang semakin baik. Hal itu merupakan suatu upaya perwujudan dari tuntutan masyarakat yang menjadi bagian dari agenda reformasi. Mengingat hampir selama 32 tahun, di masa orde baru berkuasa secara otoriterisme. Tidak adanya aspek transparansi dalam pengelolaan negara, karena hal tersebut sangat mustahil terjadi oleh perilaku birokrat yang bermental korup dan ironisnya korupsi pun terdesentralisasikan hingga ke tingkat daerah.

Sistem sentralisasi pemerintahan, berakibat terjadinya penumpukan kekuasaan di pusat. Kebijakan pemerintah dalam hal pengelolaan uang negara dan pengelolaan keuangan daerah tidak transparan, berakibat terjadinya ketidakadilan ekonomi secara luas dalam waktu lama. Sehingga timbulnya perilaku ekonomi yang berlawanan terhadap moral serta etika serta lebih diperparah lagi dengan lemahnya penegakkan hukum.

Masyarakat sebagai pemegang kedaulatan yang selama itu tidak mendapat pelayanan adil dari aparat pemerintah, menimbulkan kekecewaan di masyarakat sehingga berdampak pada instabilitas keadaan sosial, politik dan ekonomi. Hal ini tentunya memperburuk akuntabilitas pemerintah. Akhirnya muncul gerakan Reformasi pada 1998 di tanah air yang menuntut adanya perubahan di berbagai bidang. Desakan kuat tersebut pula yang kemudian mendorong berakhirnya masa rezim pemerintahan orde baru.²⁰

209

²⁰ Ditandai dengan lengsernya presiden Soeharto pada 21 Mei 1998

Globalisasi dunia memengaruhi tidak hanya pada bidang investasi semata, tapi juga memengaruhi berbagai sendi kehidupan baik sosial, politik ekonomi dan teknologi informasi dan komunikasi. Maka, negara-negara di era modern sudah suatu tuntutan untuk menerapkan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik. Pada era 1990-an merupakan era krusial, di mana demokrasi berkembang di berbagai negara. Timbulnya paradigma baru, konsep *governance*, ke arah *good governance*. Konsep ini digunakan juga oleh beberapa lembaga donor dunia, seperti IMF²¹ dan Bank Dunia²² yang menekankan pentingnya *good governance*, antara lain mengenai kepastian hukum dan hak asasi manusia. Tentu hal ini, memunculkan cara pandang baru terhadap pemerintah.

Pasca Reformasi, pemerintah mulai menata kembali pengelolaan di berbagai bidang. *good governance* menjadi syarat penting yang digunakan pemerintah untuk mengubah sistem pemerintahan yang demokratis dan bersih, termasuk dalam tata kelola pemerintah daerah. Di era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting pada tata kelola digital pemerintahan daerah, untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan, sesuai perwujudan dari *good governance*.

131

²¹ IMF (Internasional Monetary Fund atau Dana Moneter Internasional) dibentuk pada tahun 1944, adalah suatu organisasi internasional yang bergerak dalam masalah keuangan dan juga pemberian pinjaman pada setiap negara anggotanya.

²² Bank Dunia (World Bank) didirikan pada Juli 1944, merupakan sebuah lembaga keuangan internasional yang menyediakan pinjaman kepada negara berkembang untuk program pemberian modal.

A. Upaya Pemerintah dalam Menyikapi Perubahan

Sebagai bentuk keseriusan pemerintah untuk mewujudkan tuntutan reformasi, berbagai upaya dilakukan untuk mengubah pemerintahan ke arah lebih baik (*good governance*), yaitu, dengan melakukan langkah-langkah penting, di antaranya Pemerintahan pasca reformasi, melakukan amandemen/pengubahan UUD 1945. Perubahan Pasal 18 UUD 1945, (Ketentuan tentang Pemerintah Daerah) merupakan hal fundamental bagi pelaksanaan otonomi daerah, pada arti yang sesungguhnya dalam kewenangan untuk mengatur serta membuat aturan sendiri. Seperti yang dirumuskan pada pasal 18 ayat (2) dan (6), antara lain disebutkan:

- Ayat (2) Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota menetapkan serta mengelola sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.
- Ayat (6) Pemerintah daerah memiliki hak menentukan peraturan daerah serta peraturan-peraturan lain dalam menyelenggarakan otonomi serta tugas pembantuan.

Melakukan pemekaran di beberapa provinsi dan kabupaten yang bertujuan untuk mempercepat akselerasi pembangunan. Dalam ketentuan tersebut, adanya penegasan yang sebagai landasan hukum untuk semua pemerintah daerah agar membuat aturan yang disesuaikan dengan kondisi, karakteristik dan kebutuhan daerah tersebut. Hal ini dilatarbelakangi sistem sentralisasi di era pemerintahan sebelumnya, di mana pemerintah pusat lebih cenderung mendominasi dalam mengatur serta mengendalikan pemerintah daerah. Serta hanya diperlakukan menjadi objek, bukan subjek yang dapat menetapkan serta mengelola daerahnya sendiri, sehingga pemerintah daerah mengalami kesulitan dalam memperjuangkan kesejahteraan masyarakatnya. Dengan kata

lain, setelah diberlakukannya otonomi daerah agar supaya pemerintah daerah dapat dengan leluasa meningkatkan pelayanan dan pembangunan masyarakat diselaraskan pada potensi yang dipunyai setiap daerah.

Adapun hak pemerintah otonomi daerah, yaitu untuk:

- Menetapkan serta mengelola sendiri urusan pemerintahan.
- Menyelenggarakan otonomi yang seluas-luasnya dalam menaikkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, serta daya saing daerah.
- Urusan pemerintah daerah dikecualikan terkait urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter serta fiskal nasional dan agama.

32

Lahirnya Ketetapan MPR No V/MPR/2000, (mengenai Pemantapan Persatuan dan Kesatuan Nasional), bahwa gerakan reformasi sebenarnya adalah tuntutan dalam menyelenggarakan demokratisasi di semua sektor, menegakkan hukum, memberantas korupsi, kolusi serta nepotisme, menyelenggarakan otonomi daerah serta perimbangan keuangan diantara pemerintah pusat serta daerah, dan menata kembali peran serta posisi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia.

Pemerintahan pasca reformasi, suatu gerakan mengembalikan ke karakter pemerintahan yang bersih, sesuai menurut isi UU No 28 Tahun 1999, mengenai Penyelenggaraan Negara yang bersih serta bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan pemerintah menyusun kembali urutan lembaga tinggi negara dan menciptakan lembaga-lembaga baru, seperti KPK suatu lembaga tinggi yang dibentuk ketika periode pemerintahan reformasi. Sebagaimana termaktub pada Bab I Pasal 4, UU No 30 tahun 2002, KPK adalah lembaga negara yang didirikan untuk tujuan menaikkan daya guna serta hasil guna pada usaha pemberantasan tindak pidana korupsi.

Kemajuan teknologi informasi serta komunikasi di era digital atau yang populer dengan era 4.0 (era *four poin zero*), tidak hanya mempengaruhi bidang swasta/industri saja, namun berpengaruh juga pada bidang pelayanan publik serta birokrasi. Pengembangan berbagai infrastruktur teknologi dan SDM (sumber daya manusia) yang dapat berkompetisi di era digital, termasuk para aparatur pemerintah, kini dituntut supaya memiliki kemampuan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi. Karena pengelolaan pemerintah berbasis teknologi digital membutuhkan SDM yang kompeten serta profesional, serta fasilitasi infrastruktur yang mencukupi.

5 KemenPAN-RB sudah membuat rencana induk pembangunan ASN 2020-2024 dalam merealisasikan tata kelola pemerintahan yang profesional, berdasarkan hukum, dan kompeten untuk menghadapi IR 4.0 (*Industrial Revolution 4.0*). Paling tidak terdapat dua kemampuan dasar pada literasi digital, yakni kemampuan dalam komunikasi dan kemampuan dalam mengakses serta mengelola informasi berdasarkan kepentingannya (Vience & Dimas, 2020).

Definisi digital merupakan kemampuan memakai internet serta media baru sebagai upaya melakukan akses serta evaluasi secara kritis di seluruh format serta jenis informasi digital serta ikut serta pada aktivitas sosial dan ekonomi pada komunitasnya lewat kreasi konten digital, komunikasi serta pertukaran informasi (Sharma, 2016).

B. Peran Teknologi Digital dalam Tata Kelola Pemerintah Daerah

Sebelum melangkah pada pembahasan tata kelola digital pemerintah daerah, terlebih dahulu akan menguraikan definisi pemerintah dan pemerintahan daerah. Sekilas kedua istilah

tersebut terlihat sama. Namun sebenarnya, keduanya memiliki perbedaan makna yang cukup signifikan.

- Deskripsi pemerintah daerah sesuai dengan pasal 1 angka 3 UU No 32 Tahun 2004.
- Gubernur, bupati atau wali kota serta perangkat daerah selaku aspek pelaksana pemerintahan daerah. Pemerintah secara khusus menunjuk pada lembaga eksekutif serta secara luas pemerintah memiliki makna organ atau badan yang memerintah.
- Deskripsi pemerintahan daerah menurut pasal 1 angka 2 UU No 32 Tahun 2004.

Penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemda serta DPRD berdasarkan asas otonomi sebesar-besarnya pada sistem serta prinsip NKRI seperti yang tercantum pada UUD 1945. Jadi, istilah pemerintahan menunjuk pada pejabat atau pelaksana, baik itu pejabat eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Adapun definisi dari digital berdasarkan KBBI, yakni berkaitan pada angka-angka dalam suatu sistem perhitungan serta berkaitan pada penomoran. Kata digital sendiri berasal dari Bahasa Yunani, *digitus* memiliki arti jari-jemari. Bila dihitung, jari-jemari jumlahnya ada sepuluh (10). Nilai sepuluh meliputi 2 radix, yakni 1 dan 0. Seluruh sistem komputer memakai sistem digital selaku basis datanya yang dinamakan istilah *bit/binary digit*. Maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa tata kelola digital pemerintah daerah adalah tata kelola pemerintah daerah yang memakai sistem digital maupun komputerisasi.

Di era digital di mana teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang, telah jadi bagian gaya hidup masyarakat sekarang. Hampir di semua segmen tergantung pada teknologi digital. Tidak terkecuali dalam tata kelola pemerintah. Sudah menjadi keharusan untuk mengadopsi

teknologi kekinian. Melalui *e-governance* diharapkan terwujudnya tata kelola pemerintah yang transparan dengan kemudahan masyarakat mendapatkan informasi dari pemerintahan.

Menurut Nasrullah (2020), terdapatnya sistem *online* di masyarakat bisa memakai banyak waktu dalam menjalankan kegiatan yang lain, jadi diharap produktivitas juga bisa meningkat, baik tingkat daerah ataupun tingkat nasional. Bisa disampaikan bila secara garis besar *e-government* memiliki banyak manfaat, diantaranya:

- Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik bisa diselenggarakan selama 24 jam karena terdapatnya teknologi internet. ⁷⁹
- Melalui pemakaian teknologi *online*, banyak proses yang bisa diselenggarakan menggunakan format digital. Hal itu bisa menurunkan pemakaian kertas (*paperwork*) proses jadi semakin efisien dan hemat.
- Database serta proses terintegrasi (akurasi data semakin tinggi, menurunkan kekeliruan identitas, dan lain-lain).
- Seluruh proses diselenggarakan dengan transparan, sebab seluruh proses berjalan dengan *online*.

Di beberapa kabupaten dan kota provinsi di Indonesia, sedang mengembangkan sistem informasi digital di berbagai bidang, baik berupa *website*, aplikasi seluler, forum *online*, SMS *call center*, dan pelayanan terintegrasi satu pintu. Selain dari bentuk pelayanan, juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan publik, yakni melalui interaksi dengan ide, saran serta keluhan masyarakat yang nantinya akan disampaikan kepada pemerintah. Untuk mewujudkannya, pemerintah perlu mempersiapkan berbagai infrastruktur pendukung yang memadai.

Heeks (2001b:17-19) menjelaskan jika untuk mewujudkan *e-governance*, terdapat enam syarat kesiapan, yakni berhubungan pada:

- Infrastruktur sistem data.
- Infrastruktur hukum.
- Infrastruktur kelembagaan.
- Infrastruktur SDM (Sumber Daya Manusia).
- Infrastruktur teknologi.
- Kepemimpinan serta pemikiran strategis.

27

Salah satu syarat utama terwujudnya *good governance* merupakan kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mengadopsi teknologi tersebut diperlukan kesiapan pemerintah untuk menyediakan infrastruktur teknologi, berupa ketersediaan jaringan dan perluasan jaringan hingga ke berbagai pelosok di wilayah Indonesia. Juga kesiapan sumber daya manusia yang kompeten menguasai teknologi, termasuk masyarakat sebagai pengguna.

Namun, untuk membangun infrastruktur dan mengubah segala sesuatu secara sistem *online*, tentu pemerintah akan menghadapi berbagai tantangan berupa kesenjangan digital, ketika tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan tata kelola elektronik tersebut. Dikarenakan tidak semua masyarakat dapat mengoperasikan komputer, internet dan *smartphone*, maka tidak semua wilayah dapat dijangkau jaringan internet, seperti daerah pelosok di pedalaman. Keadaan keluarga dengan ekonomi yang kurang memadai serta sebagian dari masyarakat yang kurang antusias, bahkan tidak peduli akan fungsi dan manfaat dari teknologi tersebut.

Ertmer (2008) mengklasifikasikan kendala pertama dimaksud menjadi halangan yang ada di luar individu itu, misalnya tidak terdapat akses serta pelatihan yang mengakibatkan tidak mungkin adanya adopsi teknologi. Akan

tetapi menangani kendala yang pertama tidak semerta-merta bisa menaikkan pengguna teknologi pada seseorang. Kendala yang kedua yaitu halangan yang ada dalam pikiran seseorang yang tersembunyi serta akarnya dari kebiasaan sehari-hari. Kendala yang kedua ini dengan langsung memengaruhi keefektifan pengguna teknologi.

Pada era digital saat ini, citra serta reputasi organisasi publik terpengaruh juga dari mekanisme serta pola komunikasi publik yang dijalankan. Media sosial merupakan suatu saluran komunikasi yang bisa menjangkau masyarakat menggunakan fasilitas yang cepat, mudah serta biaya yang sangat murah. Walaupun komunikasi model ini cuma menjangkau masyarakat yang paham pada internet saja, akan tetapi kemudahan dalam interaksi serta kecepatan persebaran informasi mengakibatkan opini publik menyasar pada semua kelompok masyarakat.

Manajemen reputasi dengan basis media sosial bisa jadi pisau bermata dua pada pengelolaan opini publik. Makin positif opini yang tercipta, makin baik citra dan reputasi organisasi pemerintah. Sedangkan makin negatif opini publik makin buruk citra dan reputasi pemerintah (Arief Budy Pratama, 2017).

Untuk memperbaiki sistem mutu pelayanan publik, di berbagai negara berkembang misalnya Indonesia, memang dibutuhkan keberanian serta inovasi dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan harapan bisa menaikkan *performance* pemerintahan supaya dapat memenuhi harapan masyarakat, terkait peningkatan kualitas pemerintahan. Ada adagium/pepatah: “Tidak akan terdapat revisi kualitas pelayanan publik tanpa inovasi. Tidak terdapat inovasi tanpa aplikasi IT pada birokrasi. Atau bisa dikatakan, tidak terdapat pelayanan yang baik tanpa *e-government*”.

Sistem tata kelola digital pemerintah daerah, untuk menciptakan *good governance* sudah diselenggarakan mulai dari awal reformasi, yakni di tahun 2000-an oleh pemerintah Kabupaten Jembrana di provinsi Bali. Kabupaten pertama yang menerapkan tata kelola pemerintah daerah berbasis digital. Saat itu, menjadi kabupaten percontohan yang banyak dikunjungi oleh pemerintah kabupaten/kota dan pemerintah provinsi dalam belajar serta melihat langsung praktik pengelolaan pemerintahan berbasis digital tersebut.

32

Hal yang kemudian, banyak diikuti oleh beberapa pemerintah daerah lainnya dan menerapkan teknologi digital tersebut secara konsisten. Pemerintah kota Surabaya memelopori, penggunaan portal/*website* di setiap kelurahan, kecamatan, serta OPD. Pemkab Banyuwangi menerapkan sistem pelayanan perizinan satu pintu yang kemudian jadi model rujukan nasional serta banyak diimplementasikan di setiap daerah.

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, provinsi Jawa Timur, memiliki sistem tata kelola digital pemerintahan daerah terlengkap. Seperti *e-musrenbang*, *e-budgeting*, *e-planning*, *e-procurement*, serta *e-monev*. Dari sistem standar itu, pemerintah daerah memberikan penambahan pada sistem *open data contract*, setelah *e-procurement* yang mana dengan sistem *open data contract* tersebut, masyarakat dapat ikut berperan dalam melakukan pengawasan untuk pekerjaan kontraktor ataupun pihak ketiga yang menjadi pemenang pada tender proyek pemerintah.

Pemerintah Kota Bekasi di provinsi Jawa Barat, melakukan berbagai inovasi dalam menerapkan tata kelola pemerintahan daerah. Hasil inovasi berupa *Patriot Decision Support System* atau banyak dinamakan dengan PDSS merupakan portal yang terdapat di ruangan Patriot Operation

Center yang memuat aplikasi-aplikasi yang terdapat di setiap perangkat daerah dan mengintegrasikan 13 aplikasi. Berdasarkan aplikasi efisiensi kerja, pengaduan masyarakat, aplikasi CCTV, layanan perizinan, layanan kesehatan, kependudukan, dengan menampilkan data secara *real-time* dan dapat diakses oleh pimpinan pemerintah daerah serta masyarakat. Hal ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi serta pelayanan kapan dan di mana saja melalui perangkat apapun.

Bahkan, tiga pemerintahan kota dan kabupaten, yakni Pemkot Surabaya, Pemkot Denpasar serta Pemkab Banyuwangi, ketiga kota dan kabupaten tersebut mampu menampilkan *website* terbaik dan ketiga pemerintahan kota dan kabupaten ini, ternyata¹⁴ mendapat Index Pembangunan Manusia (IPM) termasuk tinggi (data BPS RI Tahun 2014 dan 2015), serta rerata kunjungan masyarakat ke *website* mereka sekitar 244.652/bulan. Artinya, bahwa pengelolaan *website* maupun portal pemerintah daerah bisa berpengaruh terhadap pencapaian *good governance* di suatu daerah.

Pada prinsipnya, transformasi tata kelola digital pemerintah daerah, tidak semata-mata hanya mengubah pelayanan biasa atau konvensional ke layanan *online*. Tapi lebih luas lagi agar dapat mengintegrasikan seluruh area pelayanan, sehingga mengubah proses pelayanan yang semakin baik dan untuk memuaskan masyarakat luas. Walaupun dalam perkembangan sistem pelayanan digital di Indonesia, daripada negara lain masih tertinggal.

92

Menurut hasil survei PBB, dengan **E-Government Survei 2020**, sudah merilis tingkat adopsi sistem *e-government* yang diselenggarakan pada sejumlah negara. Disebutkan jika Indonesia berada pada jajaran tingkat implementasi SPBE di

peringkat ke-88 dari 193 negara. Hal itu menunjukkan, bahwa pada upaya pelayanan publik secara digital belum optimal.

C. Karakteristik Menuju Pemerintah yang Baik

Seperti yang telah diuraikan dalam tulisan sebelumnya. Dorongan perubahan tata kelola pemerintah, juga tata kelola pemerintah daerah ke arah yang lebih baik. Merupakan upaya perwujudan dari tuntutan agenda reformasi serta tuntutan secara global. Beberapa gagasan muncul dengan berbagai karakteristik *good governance*, di antaranya:

1. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, berdasarkan PP No 101 Tahun 2000. mengenai Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS, meliputi:
 - a. Profesionalitas

Menaikkan kemampuan serta moral pelaksana pemerintahan supaya bisa melayani secara mudah, cepat, tepat dengan biaya yang bisa jangkau.
 - b. Akuntabilitas

Menaikkan akuntabilitas para pengambil keputusan pada seluruh sector yang berkaitab pada kepentingan masyarakat.
 - c. Transparansi

Membangun kepercayaan timbal balik diantara pemerintah dengan masyarakat lewat penyiapan informasi serta memastikan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang memadai serta akurat.
 - d. Pelayanan Prima

Pelaksanaan pelayanan publik yang terdiri dari prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan fasilitas serta

infrastruktur, serta pelayanan yang disiplin serta ramah.

102

e. Demokrasi dan Partisipasi

Memotivasi setiap warga agar memakai hak untuk menyampaikan argument pada proses pengambilan keputusan yang berkaitan pada kepentingan masyarakat, baik langsung ataupun tidak langsung.

f. Efisiensi dan Efektifitas

Memastikan terciptanya pelayanan pada masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya yang ada denganm maksimal serta bertanggung jawab.

g. Supremasi Hukum dan Dapat Diterima oleh Masyarakat

Merealisasikan terdapatnya penegakan hukum yang adil untuk seluruh pihak tanpa terkecuali.

Prinsip-prinsip pemerintah yang baik diatas lebih mengarah pada dunia usaha. Walaupun pada awalnya, prinsip *good governance* lebih digunakan untuk dunia usaha (*corporate*). Sedangkan prinsip-Prinsip *good governance* yang lebih luas pada sebuah skala negara, dalam hal ini pemerintah sebagai penyelenggara tata kelola pemerintahan, UNDP²³ (*United Development Program*) dipakai sebagai acuan secara umum.

2. Sembilan karakteristik *good governance* menurut UNDP (*United Development Program*), di antaranya sebagai berikut.

a. Partisipasi

106

²³ UNDP (United Nations Development Programme atau Program Pembangunan Perserikatan Bangsa – Bangsa) adalah organisasi terbesar dalam Perserikatan Bangsa – Bangsa, merupakan organisasi multilateral yang paling besar memberi bantuan teknis dan pembangunan di dunia.

Mempunyai kebebasan berbicara dan berasosiasi bagi masyarakat pada pengambilan keputusan, baik secara langsung ataupun lewat intermediasi.

b. Efektif dan Efisien

Segala proses lembaga dan pemerintahan menciptakan berdasarkan dari dengan apa yang dibutuhkan melalui pemanfaatan sumber-sumber daya yang ada dengan seoptimal mungkin.

c. Kepastian Hukum

Kerangka hukum harus diberlakukan secara adil, khususnya hukum yang berkaitan dengan HAM.

d. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan pada pemerintahan, swasta serta masyarakat, harus memiliki tanggung jawab pada publik serta lembaga-lembaga yang memiliki kepentingan.

e. Transparansi

Kebebasan untuk mendapatkan akses informasi yang memadai dan mudah dimengerti oleh mereka yang membutuhkan.

f. Responsif

Berbagai lembaga serta proses-proses lembaga harus berupaya memberikan pelayanan kepada semua pihak yang berkepentingan.

g. Konsensus

Good Governance harus mampu menjembatani kepentingan yang tidak sama supaya memperoleh pilihan yang paling baik untuk kepentingan yang semakin luas berupa kebijakan berikut prosedur-prosedurnya.

h. Kesetaraan dan Inklusif

Seluruh warga negara memiliki peluang yang sama dalam menambah dan menjaga kesejahteraannya.

i. Visi Strategi

Para pemimpin dan masyarakat harus memiliki sudut pandang luas serta jauh ke depan untuk mewujudkan *good governance* yang sejalan dengan langkah pembangunan.

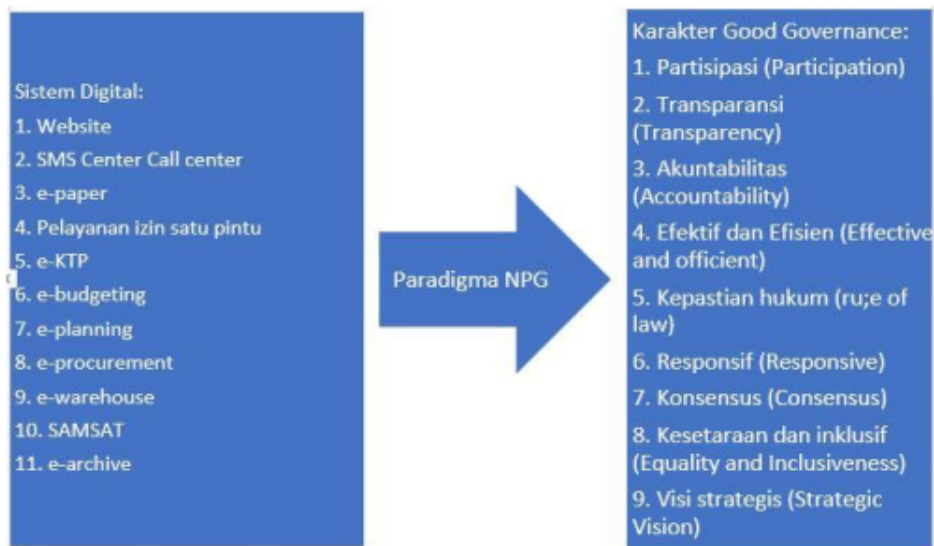
D. Digitalisasi Tata Kelola Pemerintah Daerah Menuju Good Governance

Tata kelola digital pemerintah daerah, diimplementasikan dalam berbagai program, di antaranya: *website*, *SMS Center/Call Center*, *e-paper*, *e-ktp*, *e-planning*, *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-warehouse* dan PTSP. Dibeberapa pemerintah kota dan kabupaten provinsi sudah dijalankan secara konsisten dengan berbagai inovasi-inovasi dalam pengembangannya tata kelola digital, seperti yang diselenggarakan oleh Pemkot Surabaya, Pemkot Denpasar dan Pemkab Banyuwangi yang sudah membuktikan dengan meraih juara pada KABTA Web Award tahun 2015, yakni Pemkot dan Pemkab yang bisa menyajikan *website* paling baik. Pemerintah Kota Bekasi mendapatkan dua penghargaan dari TOP IT Digital Award 2019, penghargaan ini diperoleh dari hasil inovasi pembangunan *Patriot Decission Support System* dan *Implementation 2019 on City Government*.

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta di tahun 2016, MenPAN-RB, penyelenggaraan *e-government* di kota pelajar ini dijadikan percontohan nasional. Begitu pun pemerintah Kota Bandung, menghibahkan tiga aplikasi *e-government* agar dipakai di tiga provinsi. Tiga aplikasi itu, aplikasi hibah Bansos (Sabilulungan), aplikasi perizinan *online*, serta aplikasi E-RK.

Parameter bagaimana untuk dapat membuat kesimpulan bahwa sistem digital tersebut bisa berfungsi dalam meraih prinsip-prinsip *good governance* sebagai standar UNDP. Seperti yang dikemukakan pada Jurnal Administrasi Publik (I Gede Arya & Lilik, 2019) Paradigma maupun fenomena yang berkembang kemudian diuraikan memakai pendekatan NPG (*New Public Governance*) menjadi suatu paradig

tumbuh dan berkembang saat ini.



40

Gambar 9. Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah.

1. Website/Portal

Menurut UNDP Partisipasi adalah suatu karakteristik *good governance*, partisipasi masyarakat menjadi acuan kadar kepedulian masyarakat pada tata pemerintahan daerah. Makin besar tingkat kepedulian masyarakat pada kebijakan publik di sebuah daerah, artinya menunjukkan makin besar tingkat partisipasinya. Untuk mendorong tingkat partisipasi masyarakat, jadi sistem digital wajib selalu dikembangkan.

Dengan adanya *website*/portal kepemilikan pemerintah daerah, maka bisa dilihat tingkat sirkulasi informasi antara masyarakat dan pemerintah daerah yang bisa diketahui dari total kunjungan masyarakat pada *website* tersebut.

Penyempurnaan kualitas pengelolaan tampilan *website*/portal Pemda, dengan menampilkan data yang valid, dan ini akan menjadi fokus perhatian masyarakat, dalam konteks NPG sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Lebih dari itu dengan adanya *website*/portal pemerintah daerah berarti mendorong terjadinya aspek transparansi dan peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam tata kelola pemerintah daerah.

2. SMS/Call Center

Terdapatnya *SMS/Call Center* berfungsi dalam merespon secara cepat keluhan masyarakat. Dengan persamaan hak dalam mengungkapkan pendapat pada pemerintah daerah. Intensitas masyarakat dalam memberikan informasi maupun aspirasi yang cukup pada pemerintah daerah mengindikasikan, bahwa tingkat aspirasi masyarakat tinggi serta aktif dan peduli pada kebijakan yang dirancang pemerintah daerah. Artinya, masyarakat sudah sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang wajib di laksanakan pemerintah daerah hal ini juga menunjukkan, bahwa masyarakat memahami tentang haknya. Ini adalah komponen dari karakteristik *rule of law*.

Pada konteks NPG, merupakan paradigma baru administrasi publik, terbangunnya jaringan masyarakat dengan penyelenggara pemerintahan daerah seperti disebutkan dalam aspek *civil society*, dan akan lebih meningkatkan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintah daerah.

3. *E-Paper*

E-paper atau lebih umum disebut surat elektronik, merupakan pengembangan dari aplikasi berupa *software* khusus tata naskah dinas pemerintah daerah. Jadi pada dasarnya, *e-paper* bukan hanya sirkulasi email, namun lebih luas lagi, yakni berupa model pengisian serta pengurusan disposisi surat. Misalnya, melalui penggunaan *smartphone*. Hal ini tentunya, akan lebih efektif dari segi waktu, serta tidak membutuhkan banyak kertas seperti model manual jadi akan semakin efisien dan tidak kalah pentingnya, model disposisi seperti itu sangat transparan karena tiap orang dapat mengaksesnya.

Maka, jika melihat *e-paper*, konteks NPG adalah mampu mengubah aturan baku yang konvensional, baik dari kecepatan waktu, pengurangan penggunaan kertas dan lebih transparan. Untuk menerapkan sistem *e-paper* tersebut, dibutuhkan komitmen dari pucuk pimpinan pemerintah daerah setempat, dan dengan kesungguhan aplikasi model ini dapat diterapkan. Dengan kata lain, perlu memiliki visi strategis dari pimpinan pemerintah daerah.

217

4. **E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)**

Model *e-KTP* terinspirasi dari model *kartu* ATM (*Automatic Teller Machine*) yang mana dapat memberikan berbagai manfaat pada pemegangnya/pemilikinya. *E-KTP* sebenarnya pertama kali digagas di jenjang pemerintah daerah, yakni di era tahun 2004 lahirnya Program JKJ, di Kabupaten Jembrana provinsi Bali. Di mana program ini memakai basis data kependudukan dari KK dan KTP. Dalam perkembangannya pemerintah daerah Jembrana, mengelola KTP hingga terkoneksi ke kartu JKJ, walaupun saat itu masih bersifat konvensional, dan datanya belum tersimpan di server pusat, namun hanya dengan menunjukan KTP masyarakat bisa

mendapatkan pengobatan gratis di puskesmas dan RSUD Jembrana.

Dengan penerapan e-KTP memberi kepastian jumlah penduduk sebuah daerah khususnya terkait jumlah penduduk nasional, sehingga memudahkan bagi pemerintah daerah dalam merencanakan serta ⁴⁹ membagi rancangan anggaran pembangunan. Karena **basis data yang dipunyai lebih jelas dan pasti**. Mengingat kemungkinan tercatatnya satu orang lebih dari satu kali, kemungkinannya sangat kecil setelah e-KTP sekarang memakai sensor retina.

¹⁴

5. *E-Budgeting* (Sistem Keuangan Daerah Berbasis Teknologi Informatika)

Sebagaimana PP No 12 Tahun 2019, mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah. Dalam membantu memberikan kemudahan dalam proses merancang APBD terdapat nilai efektivitas dan efisiensi.

Aplikasi *e-budgeting* diperkenalkan sebagai model tata kelola keuangan daerah, sehingga seluruh pihak bisa memantau dengan rinci penggunaan anggaran daerah tersebut dan terdapat aspek transparansi. Maka dari itu, penyelenggara pemerintahan daerah harus tetap menaati peraturan pengelolaan keuangan daerah *rule of law* dan memaksa aparat pemerintah mempunyai konsensus yang sama dengan *consensus orientation* pada penambahan kesejahteraan masyarakat. Yang berarti *e-budgeting* dapat menunjang terwujudnya prinsip-prinsip *good governance*.

6. *E-Planning* (Perencanaan Berbasis Elektronik)

E-Planning merupakan perencanaan ¹ Berbasis elektronik, sesuai diamanatkan Permendagri No 86 Tahun 2017 mengenai Tata Cara Perencanaan, Pengendalian serta Evaluasi Pembangunan Daerah berkaitan dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana

Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah. Sistem *e-planning* dikoneksikan dalam proses pembuatan anggaran daerah APBD, jadi terbentuk suatu sistem yang saling berhubungan diantara dokumen perencanaan pembangunan daerah terhadap rencana pembiayaan dalam tiap tahun anggaran APBD.

Sebenarnya proses *e-planning* dari tahap perencanaan hingga terciptanya dokumen perencanaan sama dengan tahap perencanaan secara konvensional. Namun yang membedakannya, yaitu dengan menggunakan teknik sistem informatika, data-data perencanaan tersebut dapat dimasukkan pada data komputer, jadi aspirasi dari masyarakat tidak terabaikan. Dengan memakai model seperti ini, jelas akan memacu peningkatan partisipasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dalam pembangunan daerah. Hal tersebut sesuai dengan karakteristik *good governance*.

14

7. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, model pelayanan yang sudah diterapkan nyaris diseluruh pemerintah daerah di Indonesia. Menjadi model pelayanan yang berhubungan langsung pada masyarakat. Pelayanan yang merupakan tugas pokok kewenangan pemerintah daerah ini, kini diselenggarakan didalam satu atap, seperti pelayanan administrasi kependudukan KTP dan KK. Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Surat izin usaha, dan lain sebagainya.

Dengan PTSP mengedukasi masyarakat dan penyelenggara pemerintahan daerah untuk patuh terhadap hukum serta adanya kejelasan prosedur, biaya pelayanan, serta kepastian waktu penyelesaian setiap permohonan masyarakat.

Sehingga, nantinya prinsip efektivitas, efisiensi, serta transparansi lebih meningkat sesuai dengan karakteristik *good governance*.

20

8. *E-Procurement* (Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada proses pengadaan barang serta jasa berbasis *website* pada pelelangan umum. Diterapkan sejak tahun 2010 yang lebih dikenal dengan istilah LPSE (Pelayanan Pengadaan Secara Elektrik). Penerapan *e-procurement* mempunyai prinsip seperti yang dicantumkan pada PP No 16 Tahun 2018 mengenai Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Bermuatan beberapa prinsip itu, yakni:

- Prinsip Efisien, yaitu pengadaan barang/jasa wajib memakai dana serta daya minimal dalam menggapai kualitas yang maksimal.
- Prinsip Efektif, yaitu pengadaan barang/jasa wajib selaras terhadap kebutuhan serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya.
- Prinsip Transparan, yaitu informasi tentang pengadaan barang/jasa harus jelas yang bisa diketahui oleh penyedia barang/jasa, serta masyarakat secara umum.
- Prinsip Terbuka, yaitu pengadaan barang/jasa diikuti oleh penyedia barang/jasa yang sesuai dengan sarat menurut ketentuan serta prosedur yang jelas.
- Prinsip Akuntabel, yakni wajib sesuai terhadap aturan yang terkait melalui pengadaan barang/jasa, jadi dipertanggungjawabkan.
- Prinsip tidak Diskriminatif/Adil, yaitu tidak mengarah untuk memberi keuntungan tetapi memberi perlakuan yang sama untuk calon penyedia barang/jasa, dengan tujuan untuk kepentingan nasional.

- Prinsip Bersaing, yaitu pengadaan barang/jasa wajib dengan kompetisi yang sehat, jadi bisa memperoleh barang/jasa yang ditawarkan dengan kompetitif tanpa adanya intervensi yang merusak mekanisme pasar.

40

9. *E-Warehouse* (Pengelolaan Gudang Secara Elektronik)

E-warehouse ialah proses pengelolaan gudang milik pemerintah daerah yang dijalankan dengan elektronik yang memiliki basis internet pada fungsi untuk menyimpan barang milik pemerintah daerah untuk jumlah serta waktu tertentu yang selanjutnya untuk disalurkan ke lokasi yang menjadi tujuan. Dalam pengelolaannya, dibutuhkan akurasi dalam pergerakan barang, menghitung jarak waktu barang disimpan. Sehingga membutuhkan aktivitas kendali barang serta dokumen dalam menaikkan efisiensi pengelolaan barang.

Dengan implementasi *e-warehouse*, mempermudah dalam mengelola gudang. Di antaranya dapat mengontrol ketersediaan barang, mempermudah penyimpanan, pengambilan serta menstok barang. Tersedianya berbagai informasi tentang tingkatan barang, utilitas gudang yang mempermudah dalam merancang pemakaian gudang menjadi semakin efisien. Meminimalkan kecurangan oknum aparaturnya pada pemakaian barang.

BAB V

MEMBANGUN BIROKRASI DIGITAL

Banyak masyarakat yang memanfaatkan teknologi sekarang ini. Konon di masa pandemi penggunaan akses teknologi lebih meningkat dibanding dengan sebelumnya. Ini pula yang menjadi peluang bagi pemerintah sendiri untuk memperbaiki tatanan birokrasi yang ada di daerah. Perbaikan-perbaikan yang terus dilakukan untuk menciptakan kenyamanan dalam melayani hal-hal kaitannya terhadap pelayanan publik. Pelayanan yang sejatinya wajib diberikan pemerintah selaku bentuk pengabdian tulus kepada masyarakat.

Birokrasi yang selama ini banyak dirasakan masyarakat terasa berbelit dan sulit. Hal seperti itu seharusnya tak dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah harus secara terus-menerus melakukan pembenahan agar tak ada lagi kata sulit yang dirasakan masyarakat. Birokrasi harus bisa dipahami melalui peran dan kemampuannya, menyampaikan fungsi pemerintah hingga benar-benar dirasakan masyarakat secara mutlak.

Secara umum ada dua bentuk fungsi pemerintahan, yakni:

1. Fungsi Primer

Fungsi yang dilakukan pemerintah secara konsisten dan terus-menerus. Dalam hal ini meliputi fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan (*regulating*).

2. Fungsi Sekunder

Fungsi yang dilakukan pemerintah dalam hal menyesuaikan serta menyelesaikan berbagai kondisi dan situasi yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga

tercipta kehidupan teratur terarah dan terbaik. Dalam hal ini meliputi fungsi pembangunan serta fungsi pemberdayaan.

Fungsi-fungsi yang dilakukan pemerintah pada masyarakat yang harusnya didapatkan masyarakat dengan rasa nyaman serta birokrasi yang tidak berbelit-belit, cenderung lambat serta tidak efisien. Birokrasi yang baik adalah yang menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan wewenang.

Menurut Islamy, dikutip oleh Hayat dalam Manajemen Pelayanan Publik 2017 tentang birokrasi adalah sebagai berikut.

1. Birokrasi Mengarah pada Pengayoman dan Pelayanan pada Masyarakat

Profesionalisme birokrasi menjadi tumpuan penting penyelenggaraan pemerintah daerah yang baik. Birokrasi harus dibangun untuk menghindarkan sifat nepotisme yang selama ini kerap didengar. Harus adanya pelayanan yang baik serta tanggung jawab memberikan pelayanan dari para abdi negara kepada masyarakat yang bersih dari tindak KKN sehingga masyarakat selalu percaya serta mempunyai *image* positif pada pemerintahan daerah.

2. Birokrasi Bercirikan Organisasi Modern, Ramping Efektif dan Efisien

Dalam hal ini, birokrasi yang tercipta harus dapat membedakan mana tugas yang harus ditangani serta mana yang tidak penting. Organisasi modern merupakan ciri perbaikan terhadap aspek penyelenggaraan pemerintahan salah satunya dengan pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan menjadi cepat, akurat, mudah dan tepat.

3. Birokrasi harus Mampu Mengubah Sistem dan Perubahan Sistem Kerja

Adanya penggunaan teknologi masa kini harus dimanfaatkan dengan maksimal. Tidak ada lagi alasan untuk berleha-leha. Tujuan dari reformasi birokrasi harus terwujud dan dirasakan oleh masyarakat secara maksimal.

4. Birokrasi Sebagai Fasilitator

Birokrasi bukan terpaku pada birokratnya, namun yang terpenting harus menekankan ke arah layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. *Mindset* aparatur negara di pemerintahan daerah memberi layanan yang lambat dan tidak profesional harus dihilangkan.

5. Birokrasi Lebih Desentralisasi, Inovatif, Fleksibel dan Responsif

Birokrasi tidak harus menjadi kinerja yang kaku. Namun sebaliknya, harus fleksibel dan responsif, menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dengan melihat kondisi sebenarnya di lapangan. Birokrasi harus menciptakan inovasi baru dengan segala kreativitas yang dibangun.

A. Mengenal Birokrasi

Birokrasi adalah suatu tatanan rutinitas sistem pengorganisasian negara dengan memberikan tugas kompleks. Birokrasi bukanlah hal yang baru, sedari dahulu birokrasi sudah ada dan dikenal.

Konon negara di Eropa yang pertama kali membicarakan birokrasi yaitu Perancis dengan tokohnya Vincent de Gournay (1712-1759), ilmuwan yang sering melakukan penerjemahan pada karya besar jaman Yunani Kuno ke dalam Bahasa Perancis. Ketika itu birokrasi dikenal untuk mengabdikan raja

(penguasa) dari lembaga di dalamnya yang terdiri dari pejabat, juru tulis, sekretaris, inspektur dan manajer. Berbeda dengan kondisi sekarang, bahwa birokrasi dikenal untuk melayani kepentingan masyarakat atau publik secara luas.

Tak heran jika kesan birokrasi pada jaman dahulu begitu negatif dan kaku. Hal ini juga sejalan dengan munculnya istilah *bureaumania* yang artinya penyakit birokrasi. Keluhan itulah yang disadari atau tidak sampai sekarang tetap ada, dan pemerintah daerah seyogianya harus mengikis permasalahan tersebut, menghilangkan *mindset* yang melekat pada masyarakat mengenai birokrasi.

Birokrasi asalnya kata *bureaucracy* (bahasa Inggris *bureau* dan *cracy*). Secara keseharian birokrasi dimaknai menjadi sebuah hal yang sifatnya normatif yang dijalankan aktor negara atau suatu pemerintahan demi terselenggaranya pelayanan publik. On de Grimm dan Vincent de Gournay dari asal kata *bureau* yang artinya meja tulis, dimana para pejabat ketika dulu bekerja di belakangnya (Albrow, 1970, h, 16).

19

Bintoro Tjokroamidjojo (1984) menyebutkan, bila birokrasi diartikan untuk mengorganisasi dengan teratur pada suatu pekerjaan yang dijalankan oleh banyak orang. Tujuan dari demokrasi di sini yaitu supaya pekerjaan bisa diselesaikan secara cepat serta terorganisasi. Ketika jumlah pekerjaan banyak, maka wajib diselesaikan pula oleh banyak orang tanpa adanya timpang tindih dalam penyelesaiannya.²⁴

11

Hague, Harop & Breslin (1998, h. 219) menyebutkan, bila birokrasi merupakan organisasi yang meliputi aparat bergaji yang menyelenggarakan keputusan kebijakan (*the*

11

²⁴ Tjokroamidjojo, Bintoro (1984). Pengantar Administrasi Pembangunan Jakarta LP3S.

*bureaucracy consists of salaried officials who conduct the detailed business of government, advising on and applying policy decisions.*²⁵

Dari tahun 1998, Indonesia telah merencanakan reformasi pemerintahan secara fundamental, gradual serta berkesinambungan secara konstitual pada beragam sektor kegiatan untuk ke arah pemerintahan yang baik maupun *good governance*. Pada melaksanakan reformasi pemerintahan, memerlukan birokrasi yang mengutamakan kompetensi, profesi serta etika pada kehidupan berbangsa dengan mengutamakan prinsip jujur, amanah, mandiri, toleransi.

Dalam hal ini pemerintah mengendalikan serta evaluasi pada rencana pembangunan yang dibuat, sesuai dengan UU No 17 tahun 2007 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional tahun 2005-2025, di mana dengan UU ini masyarakat diharapkan bisa berpartisipasi aktif dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya birokrasi demi menuju pemerintahan yang lebih baik. Tingginya tingkat partisipasi masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kebijakan yang lebih tepat. Pemanfaatan teknologi informasi bisa menciptakan pelayanan publik yang cepat, tepat, serta murah.

Kendala-kendala yang ada harus diimbangi dengan perbaikan-perbaikan yang dilakukan pemerintah dengan melihat fenomena yang terjadi di lapangan. Kendala saat ini dengan maraknya penggunaan *gadget*, maraknya berita hoaks yang ada di masyarakat harus segera dibenahi pula, meski tak dipungkiri penggunaan teknologi yang marak harus diraih dan

²⁵ Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan, Alfabeta Bandung.

dimanfaatkan sebaik mungkin. Membaca peluang yang ada dengan inovasi-inovasi baru berkaitan dengan birokrasi.

Ke depannya harus ada perubahan nyata yang dirasakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Di Magio dan Powel menyatakan tiga cara menciptakan perubahan pada organisasi, terdiri dari:

1. *Coercive Isomorphic*

Perubahan yang dilakukan dengan kekerasan, dilakukan dengan tekanan-tekanan yang dilakukan di luar birokrasi.

2. *Mimetic Isomorphic*

Birokrasi yang dilakukan dengan intelektual dengan merespon ketidakpastian dan keterbatasan. Salah satu yang dilakukan dalam perubahan ini adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk melakukan birokrasi.

3. *Normative Isomorphic*

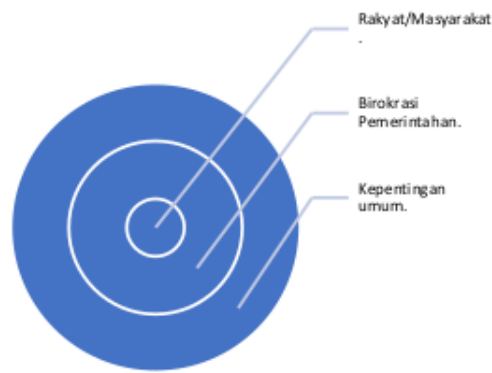
Perubahan yang dilaksanakan menggunakan proses profesionalisme, bisa dilakukan melalui pendidikan maupun pelatihan.

11

Birokrasi terdiri dari birokrasi pemerintahan negara (politik dan administrasi) serta birokrasi pemerintahan. Pada hal ini dikategorikan menjadi:

1. Birokrasi Rasional (*Bureau-Rational*)

Hegel menilai, bahwa negara adalah manifestasi untuk kepentingan umum. Birokrasi di sini adalah suatu institusi yang menghubungkan negara dengan masyarakat. Sementara itu, menurut Weber, birokrasi ditinjau pendekatan *authority* dan *domination* adalah kemampuan kekuasaan birokrasi yang menguasai serta memaksakan kehendak hak dan kewajiban pada orang lain dan masyarakat didasari dengan hubungan kekuasaan yang sumbernya dari legitimasi.



Gambar 10. Hubungan Pemerintah Dengan Rakyat.

2. Birokrasi Suatu Penyakit

Hal ini sesuai dengan teori dari Karl Marx menyebutkan, bila negara selaku alat dari kelas yang berkuasa, bangsawan, feodal serta kapitalis yang mengeksploitasi serta memaksakan kelas proletar. Dalam hal ini tersirat, bahwa birokrasi menciptakan parasit dari *social class*.

3. Birokrasi yang Netral

Sesuai dengan pernyataan Almod dan Towel, bahwa birokrasi pemerintah akan menjadi sekumpulan jabatan, tugas serta kewajiban yang terorganisir dengan formal berhubungan pada tingkatan yang kompleks serta patuh pada perancang peran formal itu.

La Palombara menyebutkan pula, bahwa birokrasi pemerintah merupakan hierarki jabatan berdasarkan susunan serta fungsinya memiliki sifat yang general ataupun teknis di pusat maupun daerah.

Birokrasi pemerintah sebenarnya merupakan keseluruhan organisasi dan manajemen untuk melaksanakan tugas serta fungsi pada bermacam-macam unit organisasi pemerintah disebuah departemen ataupun non-departemen baik

pusat ataupun daerah sebagai upaya memberikan pelayanan umum pada masyarakat.

Birokrasi dilakukan oleh negara dalam meraih tujuan negara yang sudah direncanakan, birokrasi yang berasal dari lingkungan masyarakat *agent of society* serta memiliki fungsi bagi kepentingan masyarakat itu sendiri (*public service*) melalui kebijakan pemerintah. Hubungan birokrasi dengan lingkungan menurut Taliziduhu Ndraha (3007;258), diharap bisa merubah serta merevitalisasi lingkungan serta di sisi lain bergantung dengan lingkungannya selaku sumber daya yang dapat bermanfaat pada keadaan normal serta juga bisa pada situasi *turbulence*, disaster, bencana²⁶.

B. Birokrasi Pemerintah

Birokrasi pemerintah menjadi unsur penting dalam kegiatan pemerintah itu sendiri. Pendisiplinan dan pendelegasian wewenang yang tentunya akan memperjelas birokrasi. Birokrasi pemerintah tentunya membutuhkan pengorganisasian menurut susunan, fungsi serta proses secara normatif serta mekanistik yang ideal dan komprehensif. Syafiie, 2004 menulis mengenai birokrasi bila fungsi staf pegawai administrasi wajib mempunyai cara yang spesifik supaya semakin efektif dan efisien. Hal tersebut di antaranya:

- **Rule.** Adanya kerja yang ketat pada peraturan. Setiap pegawai menaati peraturan yang sudah ditentukan atau bisa dikatakan suatu sistem administrasi dimana aparatur sipil bertindak terpaku pada aturan yang ada.
- **Spesialisasi.** Adanya pembagian tugas yang jelas, sehingga para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai acuannya sendiri.

²⁶ Birokrasi Pemerintah dan Perkembangan Yudi Rustiana.

- **Zakelijk.** Kaku dan sederhana. Birokrasi modern, diperlukan adanya teknokrasi di mana dalam bekerja diperlukan cara berpikir serta cara kerja yang canggih. Salah satunya dengan mampu menggunakan teknologi. Sistem *zakelijk*, untuk saat ini bisa menghambat terhadap birokrasi.
- **Formal.** Penyelenggaraan birokrasi resmi.
- **Hierarkis.** Adanya pengaturan yang jelas dari atas ke bawah sesuai dengan aturan yang sudah dibuat oleh lembaga.
- **Rasional.** Sesuai dengan logika.
- **Otoritas.** Tersentralistik.
- **Obedience.** Taat serta patuh pada aturan yang ada.
- **Discipline.** Tidak melanggar aturan.
- **Sistematis.** Terstruktur.
- **Impersonalitas.** Seluruh pekerjaan dijalankan tanpa pandang bulu, tidak memandang prioritas dan status sosial. Semua wajib dilayani.

11

Sondang P Siagian dalam Muhammad (2002) menyebutkan, bahwa paradigma birokrasi yang ideal supaya makin mampu menjalankan fungsinya berdasarkan efisiensi, efektivitas serta produktivitasnya yang makin tinggi, birokrasi pemerintah wajib dikelola berdasarkan prinsip organisasi berikut ini.

1. Prinsip Organisasi

Prinsip organisasi yang dibuat agar dipahami dan bisa diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.

11

2. Prinsip Kejelasan Misi

Misi itu sendiri diangkat dari tujuan nasional di semua sektor kehidupan masyarakat, berbangsa serta bernegara. Birokrasi mempunyai sederetan tugas utama yang wajib dilaksanakan. Hal ini tentu saja harus sesuai dengan peraturan perundangan serta dapat dioperasionalkan dengan transparan

ataupun berupa pelayanan masyarakat yang wajib sesuai dengan syarat yang benar, ramah, cepat, namun akurat.

3. Prinsip Kejelasan Fungsi

Fungsi di sini menyatakan rincian misi yang wajib menjadi tanggungjawab. Hal ini tentu saja harus ada kejelasan, untuk menghindari birokrasi yang tumpang tindih, semua fungsi tidak ada yang terabaikan serta menghindari adanya persepsi fungsi yang penting, kurang penting serta tidak penting.

4. Prinsip Kejelasan Aktivitas

Prinsip kerja ini menggambarkan, bahwa dalam melakukan pekerjaan harus jelas dan terencana. Jangan sampai ada aktivitas yang seolah mubazir, karena itu termasuk pemborosan. Untuk menghindari hal semacam ini, sebaiknya sebelum melakukan aktivitas agar dilakukan perencanaan yang tepat cermat dan akurat.

5. Prinsip Kesatuan Arah

Menyatakan, bila jajaran birokrat harus berpartisipasi dalam sejumlah kegiatan, baik untuk kepentingan masyarakat luas maupun kepentingan instansi itu sendiri. Semua jajaran birokrat harus berkoordinasi agar tercapainya satu titik tertentu secara bersama, yakni tujuan yang sudah ditentukan oleh instansi tercapai.

6. Prinsip Kesatuan Perintah

Perintah dari manajerial kepada bawahannya. Dalam hal ini, bukan hanya sekadar perintah, namun juga larangan supaya bawahan tidak melaksanakan tindakan-tindakan tertentu yang tidak sesuai. Kesatuan perintah dari atasan kepada bawahan bersifat tegas, sehingga bawahan mempunyai kejelasan serta tidak akan merasa bingung ketika melaksanakan perintah dari atasan.

7. Prinsip Desentralisasi

248

Desentralisasi merupakan pelimpahan kekuasaan pemerintah dari pemerintah pusat pada daerah otonom sesuai asas otonomi. Ketika ditinjau dari potensi ekonomi, jumlah penduduk dan lain-lain, tiap daerah satu dengan daerah lain pasti memiliki perbedaan dalam hal ini. Praktis prinsip desentralisasi untuk menangani hal ini sangatlah diperlukan.

Sebuah keputusan mutlak yang diperlukan, prinsip desentralisasi menyebabkan para pemangku pimpinan dapat memberikan keputusan dengan cepat dan tepat serta sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing.

11

8. Prinsip Keseimbangan Wewenang dan Tanggung Jawab

Ketika wewenang yang diemban tidak disertai dengan keseimbangan melakukan tanggung jawab. Sangat dipastikan birokrasi seperti ini akan memberi peluang terhadap tindakan negatif seperti bertindak otoriter dan diktator. Itu sebabnya mengapa perlu adanya keseimbangan wewenang dan tanggung jawab. Karena ketika mempunyai wewenang dan disertai dengan rasa tanggung jawab yang tinggi, maka akan takut untuk melakukan tindakan yang menyimpang.

Untuk menghindari ketidakseimbangan wewenang dan tanggung jawab dalam birokrasi pemerintah, maka perlu dilakukan *five cs strategy*, di antaranya:

1. *Core Strategy* (Strategi Inti)

Merupakan strategi yang dilakukan oleh instansi, dalam menjalankan aktivitasnya berpedoman pada misi dan visi yang ada. Strategi ini menjelaskan tujuan dari organisasi yang pada akhirnya memperjelas peran dan arah organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

2. *Consequences Strategy*

Dengan adanya strategi ini, maka ada persaingan yang sehat di antara pegawai yang imbasnya ada *reward* yang diberikan oleh pimpinan. *Reward* berupa pemberian intensif, selain itu ada juga *punishment* untuk pegawai yang tidak memenuhi kriteria. Pemberian *reward* dan *punishment* ini tentu sudah dipikirkan pihak pengelola dengan memerhatikan resiko ekonomi.

3. *Customer Strategy*

Strategi yang dilakukan untuk memberi kepuasan kepada konsumen, yaitu dengan cara memberi pelayanan terbaik pada konsumen serta membangun lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Bukan hanya untuk pengelola, namun juga untuk konsumen. Salah satu yang dilakukan terkait strategi ini, misalnya dengan menciptakan lingkungan yang menyenangkan juga menyediakan ruang pengaduan khusus.

4. *Control Strategy*

Strategi yang dilakukan dengan menggandeng masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik. Dengan *Control Strategy* yang diberikan masyarakat kepada pemerintah, maka dapat menjadi masukan yang berharga bagi pemerintah itu sendiri. Dalam hal ini, tercipta kolaborasi kontrol organisasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

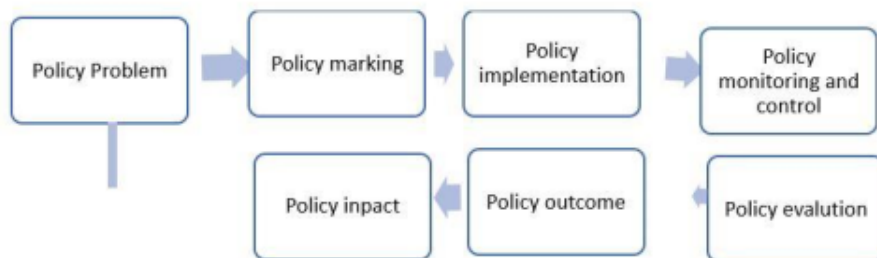
5. *Culture Strategy* (Strategi Budaya)

Adanya perubahan *mindset* masyarakat pada instansi pemerintah dalam pelayanan pada masyarakat. *Mindset* seperti itu tentu harus diubah menjadi sesuatu hal baru yang membuat kepercayaan masyarakat tumbuh. Perubahan dari ingin dilayani menjadi melayani, perubahan dari melayani lambat menjadi cepat, dan lain-lain. Sebuah perubahan dari budaya yang harus

dibiasakan, agar lambat laun mengalami perubahan ke arah yang semakin baik.

Untuk memulai perubahan, bisa dijalankan dengan tahapan pelaksanaan birokrasi pemerintahan daerah diawali dari: masalah kebijakan, perumusan serta penentuan kebijakan, penyelenggaraan kebijakan), pengawasan serta pemantauan kebijakan, evaluasi kebijakan, produk/hasil kebijakan, dampak manfaat serta kerugian kebijakan, serta selanjutnya.

Prosesnya dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 11. Proses Fungsi Kebijakan Publik

Aparatur Sipil Negara sebagai pemberi layanan pada masyarakat tidak hanya mengandalkan intelektualnya saja dalam memberi layanan. Namun perlu juga dilihat dari hal perilaku dan sikap yang kiranya menjadi aspek penting dan harus diperhatikan. Masih terdengarnya pelayanan yang diberikan secara arogan atau otoriter. Hal ini kaitannya dengan *attitude* itu sendiri.

Kiranya menjadi penting untuk ditingkatkan kembali, bahwa dalam menciptakan birokrasi terbuka yang bagus, para ASN sebagai pelaku di lapangan dituntun untuk meningkatkan kompetensinya disertai dengan *attitude* yang baik. Kiranya sangat penting dilaksanakan saat perekrutan ASN yang dilaksanakan secara profesional terbuka dan akuntabel, serta

menilai beberapa aspek. Salah satu yang dilakukan adalah dengan memberi pelatihan khusus untuk meningkatkan dan memberi pengetahuan tentang *attitude*.

Dalam hal merealisasikan birokrasi terbuka, Holidin (2013) menyebutkan, ada tahapan-tahapan yang perlu dijalankan:

1. Evaluasi Kondisi Terkini

Untuk mengetahui kinerja birokrasi atau kinerja individu, harus mengetahui dahulu keadaan saat ini. Evaluasinya mencakup:

- Proporsi beban kerja baik itu level instansi atau tingkatan perseorangan.
- Identifikasi jabatan yang kosong di tiap divisi lingkungan kerja.
- Rencana pensiun pegawai di tahun yang akan datang.
- Analisis kesenjangan pegawai antara kebutuhan kinerja periode saat ini terhadap periode mendatang.
- Pengembangan fungsi, struktur lokasi organisasi, serta evaluasi kemungkinan membutuhkan tenaga baru atau tidak.
- *Assessment center* yang didapat saat merekrut tenaga kerja bisa dijadikan sebagai acuan untuk penempatan posisi sesuai kekosongan.

2. Pembentukan Tim Rekrutmen dan Promosi

Pembentukan tim dilakukan untuk menghasilkan Aparatur Sipil Negara yang berkualitas. Perekrutan tim dilakukan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan, pengendalian terhadap proses rekrutmen dan promosi yang dilakukan. Dalam hal ini memerhatikan aspek:

- Pimpinan kementerian membentuk tim untuk kebutuhan rekrutmen dan promosi.

- Komposisi melibatkan perwakilan dari setiap aspek yang sudah memperoleh delegasi wewenang.
- Pembentukan tim dilakukan dengan penunjukan secara langsung atau dengan undangan berupa penugasan.
- Periode tim dalam bertugas sekitar tiga sampai lima tahun anggaran.

3. Membuat Rekapitulasi dan Klasifikasi

Bentuk rekapitulasi dan klasifikasi terhadap aparatur, di antaranya:

- Evaluasi dari tiap unit kerja yang direkap secara keseluruhan sesuai dengan kebutuhan kuantitas dan kualitas aparatur.
- Rekapitulasi kemudian ditindaklanjuti dengan melakukan klasifikasi terhadap kategori kebutuhan jumlah aparatur tambahan baik itu yang sifatnya sementara maupun permanen karena pensiun, pemindahan ataupun pengunduran diri.
- Kebutuhan klasifikasi aparatur secara objektif harus tetap dimunculkan dalam rekapitulasi.
- Kompetensi aparatur negara diklasifikasikan: kompetensi keahlian dan keterampilan, kompetensi kepemimpinan dan manajerial, kompetensi sosial.
- Mengedepankan sumber daya yang saat ini dalam pemenuhan kebutuhan dan kualitas aparatur baik itu untuk pegawai tetap maupun pegawai dengan perjanjian kerja.
- Ada peluang alternatif pemenuhan terhadap sumber daya aparatur yang disiapkan.
- Adanya komunikasi kepada pimpinan maupun pengurus kepegawaian di lingkungan pemerintahan lain yang terus dievaluasi dan dilakukan untuk kebutuhan pegawai.

4. Publikasi Perekrutan dan Promosi

Perekrutan dan promosi seyogianya dilakukan sejak *review*. Hal ini bisa dilakukan pula dengan melakukan tindakan sebagai berikut.

- Membuat hasil penilaian kerja aparatur dan akan dilakukan promosi melalui aplikasi *e-office* atau media lainnya. Bisa pula didukung melalui *website* atau link, hal ini menunjukkan agar penilaian promosi tersebut dilakukan secara terbuka dan transparan.
- Semua aparatur memiliki kesempatan yang sama untuk menilai serta memberikan catatan baik itu positif maupun negatif secara tertutup sebagai preferensi dan bahan pertimbangan tim penilai.
- Publikasi yang dilakukan dapat melalui media masa atau nasional baik cetak maupun online dengan kurun waktu yang telah ditentukan.
- Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tim disampaikan kepada seluruh peserta secara personal, hal ini sangat penting agar para peserta dapat mengetahui kemampuan pada dirinya.
- Bagi yang terpilih, hasil penilaiannya diumumkan secara langsung melalui media komunikasi internal.
- Publikasi di media masa baik cetak maupun *online* dilakukan sebagai bentuk transparansi.

5. Melakukan Seleksi Kandidat

Seleksi terhadap kandidat dilakukan untuk menghasilkan aparatur yang berkualitas dan profesional, dengan memerhatikan aspek:

- Tim rekrutmen berkolaborasi dengan bagian divisi kepegawaian dan pengurus *assessment center* serta melakukan tim seleksi.
- Pelamar wajib melampirkan berkas yang berisi profil dengan lengkap. Ini bisa pula dilengkapi dengan motivasi.

- Seleksi dilakukan melalui seleksi berkas administrasi, wawancara serta seleksi pelaksanaan pekerjaan langsung.
- Seleksi administratif didasarkan kelengkapan berkas yang diverifikasi.
- Tim seleksi dapat meneruskan melalui tes seleksi awal di Badan Kepegawaian Negara lewat *Computer Assisted Test (CAT)*.
- Test pertama bisa ditindaklanjuti dengan test wawancara.
- Dalam melakukan test wawancara, bisa pula yang dijalankan melalui mengikutsertakan peserta secara langsung pada pelaksanaan pekerjaan rutin dalam kurun waktu 66 hari kerja serta dipantau langsung oleh tim seleksi.
- Hasil keseluruhan seleksi adalah hasil final serta diumumkan lewat media baik media cetak ataupun *online*.

1. Birokrasi Pelayanan Publik

Seiring perjalanan waktu, konsep birokrasi pemerintahan mengalami perubahan. Dewasa ini birokrasi pemerintahan memfokuskan perhatiannya kepada manajemen pelayanan publik ataupun New Publik Management (NPS).

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), karakteristik paradigma manajemen birokrasi pelayanan publik memiliki prinsip dasar paradigma *new public service* sebagai berikut.

- Memberikan pelayanan dibandingkan mengendalikan.
- Mengedepankan kepentingan umum.
- Menghargai warga negara dibandingkan kewirausahaan.
- Berpikir strategis serta bertindak demokratis.
- Memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan konsumen.
- Mengutamakan akuntabilitas.

- Menghargai orang bukan produktivitas.

Banyak orang yang beranggapan bahwa birokrasi pelayanan publik masih rendah karena disebabkan beberapa persoalan. Persoalan birokrasi yang seolah-olah menjadi budaya dan sulit untuk dihilangkan, karena sudah terorganisasi dan terstruktur.

Riant Nugroho (2017) mengutip dari Penelitian Burn and Stalker (1981) dan Kast, Fremont E. Rosenzweig, James E. (1970), terdapat dua susunan organisasi yang tidak sama yakni organisasi mekanistik serta organisasi organik.

Tabel 2. Jenis Struktur Organisasi.

No	Organisasi Mekanistik	Organisasi Organik
1	Tingkat pembagian serta spesialisasi tugas sangat tinggi, terdapat sedikit perhatian diberikan dalam menguraikan hubungan antara tugas dan target organisasi.	Sangat besar saling ketergantungan diantara tugas penetapan terhadap kaitan tugas dengan target organisasi.
2	Tugas lebih sering dideskripsikan dengan kaku, kecuali bila dirubah secara resmi dari manajemen puncak.	Tugas selalu disesuaikan serta dideskripsikan lagi lewat interaksi para anggota organisasi
3	Deskripsi peranan yang terperinci (hak-hak, kewajiban serta metode teknis telah ditetapkan untuk tiap anggota organisasi).	Deskripsi peranan yang sifatnya umum (para anggota menerima tanggung jawab umum dalam penanganan tugas melebihi deskripsi dan ketetapan peranan individu).

4.	Memiliki susunan hierarki pada pengontrolan otoritas serta komunikasi, kekuasaan, pengesahan menurut kontrak kerja diantara pekerjaan dan organisasi.	Memiliki susunan jaringan kerja pada pengontrolan, otoritas serta komunikasi. Pengesahan mayoritas menurut kebersamaan kepentingan dibandingkan menurut hubungan kontrak.
5	Informasi yang relevan untuk kondisi serta operasi secara resminya diasumsikan menjadi tanggung jawab eksekutif.	Pimpinan tidak diasumsikan selalu mengetahui, pusat-pusat keterangan diakui dimana saja bisa ditemui semua organisasi.
6	Komunikasi khususnya memiliki sifat yang vertikal diantara atasan dan bawahan.	Komunikasi memiliki sifat vertikal serta horizontal, tergantung dari tempat informasi yang dibutuhkan.
7	Komunikasi khususnya berupa konstruksi serta keputusan dari para atasan, menurut informasi serta permohonan keputusan yang asalnya dari bawahan.	Komunikasi mayoritas berupa informasi dan saran.
8	Memfokuskan loyalitas kepada organisasi serta ketataan kepada atasan.	Keterikatan terhadap tugas serta tujuan organisasi sangat diapresiasi dibandingkan loyalitas serta kepatuhan.
9	Kepentingan serta prestasi dihubungkan melalui identifikasi terhadap organisasi serta semua anggota.	Kepentingan dan prestasi dihubungkan terhadap afiliasi serta pengalaman di lingkungan luar.

Organisasi organik memberikan keleluasaan dan ruang yang cukup bagi aparat negara dalam menjalankan tugasnya serta meningkatkan kualitas kinerjanya. Dalam praktiknya, birokrasi pemberian layanan pada publik tidak lagi berpatokan pada instruksi atasan, namun berdasar pada aturan yang

berlaku. Sementara dalam organisasi mekanistik, birokrasi bersifat sentralisasi, bawahan diawasi dan informasi dilakukan secara hierarki.

2. Fungsi Birokrasi Pemerintahan

Sebagai makhluk sosial, tentu individu tidak ingin hidup sendiri. Seorang individu memerlukan individu lain untuk saling memenuhi kebutuhannya, sebuah ketergantungan satu dan lain yang ketika ada kesepakatan di antara keduanya atau di antara kelompoknya, akan membuat tujuan tercapai.

Keinginan antar individu atau antar kelompok tersebut, antara satu sama lainnya tentulah berbeda. Ketika perbedaan ini muncul dan menjadi konflik, maka negara harus bisa menjembatani, dan mengendalikan keadaan seperti ini. Salah satunya adalah adanya kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk kenyamanan masyarakat itu sendiri. Negara pun harus menjamin, bahwa aturan atau kebijakan yang dibuat harus bisa ditaati oleh lapisan masyarakat dari yang paling bawah sampai atas. Taat tidaknya individu menggambarkan profil atau status perilakunya itu sendiri.

Profil atau status perilaku individu birokrasi pemerintahan tercipta dari sejumlah faktor, di antaranya:

- Faktor Fisiologis. Berkaitan pada fisik dan mental.
- Faktor Psikologis. Berhubungan dengan asumsi, sikap, karakter, motivasi serta belajar.
- Faktor Lingkungan. Terdiri dari keluarga, kelas dan sosial budaya.

Birokrasi merupakan mesin negara yang mana perlakuannya pun harus baik agar hasilnya baik pula. Birokrasi sangat diperlukan baik oleh masyarakat maupun oleh negara.

Fungsi-fungsi negara yang bisa dirasakan masyarakat salah satunya:

- Fungsi pertahanan.
- Fungsi ketertiban.
- Fungsi keadilan.
- Fungsi kesejahteraan umum.
- Fungsi pemeliharaan sumber daya alam.

Sementara itu, Andrew Heywood menyebutkan, bahwa fungsi birokrasi adalah:

1. Pelaksanaan Administrasi

Untuk menjalankan roda pemerintahan, negara mempunyai aturan dan kebijakan untuk ditaati bersama. Dan birokrasi merupakan salah satu yang mengimplementasikan kebijakan negara.

2. Nasihat Kebijakan (*Policy Advice*)

Ketika melakukan birokrasi, ada banyak informasi nantinya yang akan terkumpul. Baik informasi yang bagus ataupun informasi yang buruk. Dari informasi yang terkumpul ini, nantinya akan timbul tindak lanjutnya.

3. Artikulasi Kepentingan

Tak dipungkiri dengan adanya birokrasi, maka akan timbul kontak baik antar individu ataupun antar kelompok. Hal itu akan membangkitkan kecenderungan ‘kepentingan’ yang terorganisasi dengan pihak penyedia layanan publik.

4. Stabilitas Politik

Birokrasi memiliki peran menjadi stabilitator politik, fokus kerja yang dilakukan untuk menciptakan stabilitas dan kontinuitas sistem politik.

Untuk mewujudkan birokrasi seperti yang tercantum di atas, H. Mohammad, 2003: Bappenas: 2004, Safroni 2012 mengemukakan beberapa cara yang harus dilakukan, seperti:

- Lebih memfokuskan pada diri untuk melakukan berbagai kebijakan pemerintah serta memfasilitasi

berbagai keadaan kondusif untuk aktivitas pelayanan pada masyarakat. ⁴⁷

- Berfokus kepada pemberdayaan masyarakat, jadi masyarakat punya rasa memiliki yang besar pada fasilitas pelayanan yang sudah dibuat.
- Mengimplementasikan sistem kompetensi terkait hal penyediaan pelayanan publik, jadi masyarakat mendapatkan pelayanan yang bermutu.
- Fokus terhadap tercapainya visi, misi, tujuan serta target yang berorientasi terhadap hasil selaras terhadap masukkan.
- Mengutamakan apa yang disuarakan oleh masyarakat.
- Pemerintah berperan mendapat masukan dari masyarakat untuk melayani masyarakat.
- Adanya antisipasi pada permasalahan pelayanan publik.
- Mengedepankan desentralisasi untuk pelayanan.
- Menggunakan sistem pasar untuk pemberian pelayanan.

C. Membangun Birokrasi Digital

Birokrasi adalah mesin penggerak dalam menyelenggarakan sistem negara (Setiyono, 2016). Eksistensi birokrasi sangat utama untuk suatu negara. Esensinya yaitu sebagai instrumen negara dalam memastikan tercukupinya kebutuhan serta hak-hak masyarakat yang menjadi aspek berdirinya suatu negara. Hal itu selaras terhadap apa yang disampaikan oleh Hegel tentang birokrasi. Menurutnya birokrasi adalah jembatan yang menghubungkan antara negara dan masyarakat² (Yusriadi, 2018). Asumsi itu muncul disebabkan dari birokrasi sendiri secara filosofis dibuat serta dipakai oleh masyarakat serta untuk masyarakat, melalui suatu kontrak sosial (Setiyono, 2016). Maka, hakikat dari birokrasi

sangat erat kaitannya dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat selaku warga negara.

Sekarang ini, pemerintah baik pusat ataupun daerah diketahui sedang melakukan inisiasi birokrasi berbasis digital. Nyaris semua hal yang berhubungan pada aktivitas birokrasi sudah terdigitalisasi. Malah, sekarang pemerintah daerah nampak “sedang berlomba-lomba” dalam melakukan inisiasi serta membenahi kualitas birokrasi digitalnya supaya bisa memberi akses dan pelayanan yang semakin baik lagi, sampai bisa melabelkan daerahnya menjadi *smart city* (Yusuf & Jumhur, 2018).

Sesungguhnya semua Pemda di Indonesia mulai mengupayakan implementasi birokrasi digital ini. Akan tetapi ada sejumlah daerah yang bisa menjadi rujukan sebab kualitas birokrasi digitalnya yang bisa disebutkan baik daripada daerah-daerah lainnya yang sedang merintis mengenai birokrasi digital ini. Beberapa di antaranya, misalnya Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kota Bandung, Pemerintah Kota Bogor, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Pemerintah Kota Binjai, serta mungkin masih ada lagi daerah-daerah yang sudah canggih sebab membenahi kinerja birokrasinya dengan mengimplementasikan inovasi berbasis ICT ini (Gustomy dkk, 2020; Rahman & Tarigan, 2020; Nurmandi, Khozin, & Salahudin, 2018).

Birokrasi digital disertai dengan harapan agar semakin terciptas efisiensi dan efektivitas kerja birokrasi khususnya untuk melayani masyarakat (Setiyono, 2016). Birokrasi digital berpeluang dalam mengembangkan sistem yang transparan serta akuntabilitas pada masyarakat dengan terbukanya bermacam-macam informasi yang berhubungan birokrasi mulai dari laporan kinerja, laporan anggaran, pelayanan, penyediaan ruang untuk pemberian umpan balik oleh

masyarakat terkait kinerja maupun pelayanan yang sudah diberikan oleh birokrasi, serta lain sejenisnya, jadi selanjutnya diharap mampu menjauhkan birokrasi dari seluruh persoalan yang sebelumnya sudah disampaikan (Indrayani, 2020).

Dari hal itu diketahui, bila manfaat dari birokrasi digital berkaitan erat dengan masyarakat, yaitu menciptakan ruang untuk masyarakat agar ikut berpartisipasi pada aktivitas birokrasi. Melalui kesempatan itu, otomatis adanya birokrasi digital mempunyai urgensi dalam memperoleh partisipasi dari masyarakat. Partisipasi itu dipakai untuk hal efisiensi pelayanan publik dan kendali untuk jalannya birokrasi. Maka, secara otomatis birokrasi digital ini bisa disebutkan sukses pada saat memperoleh dukungan dan partisipasi dari masyarakatnya. Mengingat nyawa dari *smart governance* (dimana salah satu produknya yaitu pelaksanaan birokrasi berbasis digital) terletak dalam peran serta masyarakat secara konkret di dalamnya (Nento, Nugroho, & Selo, 2017).

Rasanya menjadi percuma bila pada saat birokrasi digital ini hadir namun tak sepenuhnya masyarakat bisa mendukung serta ikut berpartisipasi. Bila begitu yang terjadi, artinya untuk siapa pelayanan publik yang makin mudah serta siapa yang akan mengontrol pada penyelenggaraan birokrasi yang sesungguhnya adalah representasi dari masyarakat sendiri. Jadi percuma saja pada saat pemerintah baik pusat ataupun daerah sampai desa tengah berlomba-lomba dalam melakukan inisiasi birokrasi digital ini, sedangkan masyarakatnya belum siap berpartisipasi serta menerima adanya inovasi itu.

Munculnya birokrasi digital yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik ini begitu memerlukan partisipasi masyarakat bukan sekedar menjadi objek, tetapi sebagai aktor untuk interaksi dengan pemerintah (Setiyono, 2016). Maka, penerapan birokrasi

digital baik dalam tingkatan pusat, daerah, bahkan sampai pedesaan wajib memperhatikan faktor masyarakatnya khususnya terkait hal kesiapan mereka (Susanto, 2011).

Konsep Birokrasi Digital

Pada mulanya istilah birokrasi dipopulerkan oleh Vincent de Gourney untuk memaparkan sistem Pemerintahan Prusia di tahun 1745 (Thoha, 2003). Beliau mengenalkan birokrasi secara etimologis yang asal katanya dari “bureau” yang mempunyai arti meja atau kantor serta memaparkan para pejabat (waktu dulu) bekerja di belakangnya (Setiyono, 2015). Sementara kata “Bureaukratia” sendiri berarti kantor pemerintah. Istilah itu dipakai dalam menunjuk terhadap suatu sistematis aktivitas kerja yang ditetapkan serta diperintah oleh suatu kantor maupun lembaga lewat semua aktivitas administrasi (Ernawan, 1998).

Sedangkan menurut Weber (1947), birokrasi adalah sebuah organisasi besar yang berotoritas legal rasional, legitimasi, terdapat pembagian kerja serta memiliki sifat yang imperasional. Birokrasi memiliki tugas pokok antara lain sebagai *state machinery* yang menyelenggarakan semua aktivitas negara untuk menciptakan kehidupan negara yang ideal (Setiyono, 2016). Bila birokrasi mempunyai kinerja yang baik otomatis bisa mengarah pada baiknya kehidupan suatu negara, sedangkan sebaliknya pada saat kinerja birokrasi jelek, artinya juga mengarah pada semakin buruknya kehidupan suatu negara (Laoly, 2019).

Birokrasi digital sendiri mengarah terhadap perkembangan dari birokrasi sebagai upaya membenahi kualitas kerjanya melalui penerapan TIK berdasarkan perkembangan yang ada. Munculnya birokrasi digital ini disebabkan terdapatnya perkembangan yang hadir di tengah

masyarakat yang juga mempunyai konsekuensi pada penyelenggaraan birokrasi. Pasalnya, perkembangan yang terjadi mempengaruhi perubahan pola maupun gaya hidup masyarakat yang selanjutnya mempengaruhi perubahan kebutuhan masyarakat terkait pelaksanaan birokrasi yang ada (Setiyono, 2016).

Melalui implementasi *e-government* maupun *online government* menggambarkan terdapat suatu langkah digitalisasi pada birokrasi yang selanjutnya populer dengan sebutan *digital government* atau birokrasi digital (Dhevina dalam Mensekneg, 2020). Penjelasan dari United Nations (2001) menyatakan, bahwa *e-government* merupakan pemberian informasi serta pelayanan publik untuk masyarakat melalui pemakaian internet dan jaringan global maupun *website* (Kennet, 2004).

Konsep *e-government* secara teoritik bisa dipahami sebagai upaya maupun usaha yang diselenggarakan oleh pemerintah agar mempunyai kinerja yang semakin baik lagi dan menciptakan hubungan yang semakin baik juga antara pemerintah, masyarakat, dan swasta (berdasarkan prinsip *good governance*) sampai membentuk suatu sistem yang semakin efisien, efektif, responsif, transparan, serta akuntabel (Rahman & Tarigan, 2020). Pada umumnya *e-government*, realisasinya diwujudkan pada bermacam-macam bentuk *software* maupun berbasis web pada beragam nama serta fungsi (misalnya, di Indonesia, ada *E-Billing*, *E-Performance*, *E-Wadul*, *E-Procurement*, dan sebagainya). Melalui penerapan TIK itu, birokrasi tradisional yang condong berkaitan pada kinerja yang lambat, berproduktivitas rendah serta berbelit-belit, bisa dirubah menjadi semakin fleksibel dan mempunyai produktivitas yang tinggi (Setiyono, 2015).

Hadirnya *E-government* di Indonesia menjadi strategi nasional yang tertera pada Inpres Republik Indonesia No 3 Tahun 2003. Dalam Inpres tersebut, *e-government* dipandang menjadi usaha dalam mengembangkan pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik yang bisa menaikkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas terkait pelaksanaan pemerintahan tersebut.

Pendapat dari Indrajit (2004, dalam Noviana dkk, 2015), *e-government* diterapkan pada sejumlah jenis, di antaranya yaitu: (1) *Government to Citizen* (G2C) yaitu kaitannya dengan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, biasanya terdiri dari pemberian layanan dasar serta penyebaran informasi pada masyarakat; (2) *Government to Business* (G2B), kaitannya dengan hubungan pemerintah dan komunitas pengusaha, umumnya berhubungan pada perizinan usaha, pajak perusahaan, kebijakan mengenai usaha, serta lain-lainnya; (3) *Government to Employee* (G2E), terdiri dari pelayanan khusus yang sekedar mencakup pada pegawai pemerintah contohnya berkaitan pada pengembangan Sumber Daya Aparatur; dan (4) *Government to Government* (G2G), meliputi transaksi diantara pemerintah level atas dengan pemerintahan yang dibawahinya, contohnya pemerintah pusat dan pemerintah provinsi maupun dengan pemerintah negara lain juga (dalam tingkat internasional).

Perkembangan birokrasi digital pada sistem pemerintahan di Indonesia bertujuan dalam membenahi kinerja para aparaturnya dan memberi pelayanan pada masyarakat yang semakin baik lagi. Terkait dengan hal tersebut, Kumar dkk (2007) menyampaikan sejumlah manfaat pada implementasi *e-government*, diantaranya:

- Memungkinkan warga negara ikutserta pada pembuatan keputusan,

- Penghematan biaya yang signifikan untuk pemerintah ataupun masyarakat,
- Menambah transparansi,
- Menurunkan tingkat aktivitas korupsi,
- Menaikkan pelayanan dan kepuasan masyarakat,
- Terdapatnya ketersediaan pelayanan yang berkesinambungan, penghematan waktu untuk memberi respon pada publik serta penurunan tingkat kekeliruan.

D. Menuju Birokrasi kelas Dunia

1 Birokrasi kelas dunia (*World Class Bureaucracy*) adalah sistem yang mengelola administrasi pemerintahan dengan prinsip-prinsip *good governance*. Disana ada profesionalisme birokrat yang tinggi, kompetensi tinggi, transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Etos kerja para birokrat berada pada kematangan dan kedewasaan sistem birokrasi. Sistem bekerja efisien dan efektif. Dengan kata lain, birokrasi kelas dunia itu intinya menyangkut dua komponen yaitu aparatur SDM itu sendiri; dan yang kedua adalah pada sistem, tata kelola administrasi atau *governance*. SDM yang baik akan melahirkan system yang baik. System yang baik, akan mewujudkan birokrasi yang baik pula (Silaban. TA, 2011).

Pemerintah sudah mengeluarkan berbagai kebijakan terkait pembangunan aparatur birokrasi yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), dan Roadmap Reformasi Birokrasi tahun 2020-2024. Kebijakan-kebijakan tersebut dibuat dalam rangka untuk mewujudkan *World Class Bureaucracy*. Namun demikian, kondisi eksisting saat ini, menunjukkan masih adanya beberapa permasalahan pengelolaan ASN di Indonesia, di antaranya, terkait dengan hierarki eselonisasi, distribusi/sebaran yang

tidak merata, rendahnya tingkat pendidikan, serta, ketimpangan (*gap*) kompetensi. Padahal, beberapa studi yang cukup komprehensif menempatkan kompetensi sebagai hal yang krusial, dalam peningkatan kinerja pada sektor publik.

Jumlah aparatur birokrasi (ASN) di Indonesia tahun 2020 mencapai 4.168.118 orang, yang bekerja pada instansi pemerintah pusat sebanyak 958.919 (23,01%) sedangkan aparatur yang bekerja pada instansi pemerintah daerah berjumlah sekitar 3.209.199 (76,99%). Di Sumatera Selatan terdapat 108.858 orang aparatur birokrasi yang berkerja di Instansi daerah dan ada 23.198 orang aparatur Pusat yang bekerja di Sumatera Selatan (BPS, 2020). Jumlah ASN di daerah yang besar ini (76,99 %) tentu saja akan menjadi tolak ukur utama dalam mewujudkan birokrasi kelas dunia di Indonesia tahun 2024. Sayangnya kondisi birokrasi di daerah era reformasi saat ini belum menunjukkan arah perkembangan yang baik, karena masih banyak aparatur birokrat yang arogan, bersikap sebagai penguasa, menjalankan praktik KKNP (korupsi, kolusi, nepotisme, dan pemborosan) baik di aras pemerintah pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.

Selain itu, aparatur birokrasi cenderung memilih zona nyaman (*comfort zone*) tanpa adanya kompetisi, tetapi lebih didasarkan pada senioritas. Birokrat umumnya belum siap untuk masuk ke zona kompetisi (*competitive zone*) yang kreatif, inovatif, dan ber *net-working* dengan basis digitalisasi. Hal tersebut nampak dari banyaknya penolakan yang dilakukannya pada saat lelang jabatan secara terbuka (*open bidding*) dan walaupun ada lelang jabatan, sifatnya hanya sekedar formalitas.

Kartiwa, Adan Nadjib, Abdul (2015) dalam penelitian tentang kapasitas aparatur birokrasi di daerah menyimpulkan bahwa ada 4 persen aparatur yang berkinerja sangat baik, 13

persen berkinerja baik, 29 persen berkinerja cukup baik, dan ada 54 persen aparatur yang berkinerja kurang baik. Dari kesimpulan tersebut ternyata 54 persen aparatur menjadi beban pemerintah daerah karena tidak dapat memenuhi standat kinerja individu sendiri sehingga tidak mampu berkontribusi dalam pencapaian visi dan misi daerah. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh MenPAN RB (2015) bahwa sekitar 63 % aparatur sipil negara hanya berfungsi sebagai juru ketik saja atau hanya memiliki kompetensi administrasi minimal. Kondisi ini tentu saja menjadi tantangan Pemerintahan daerah untuk dapat meningkatkan kapasitas birokrasinya sehingga dapat berkontribusi dalam mewujudkan birokrasi kelas dunia dari daerah.

Memahami Birokrasi Kelas Dunia

Sesungguhnya belum ada patokan atau standar untuk istilah “berkelas dunia” tersebut maka menjadi logis untuk “mengembalikan” istilah tersebut pada institusi atau unit-unit yang terkait. Menteri PAN-RB dalam acara *Presidential Lecture* bagi Calon Pegawai Negeri Sipil menyebutkan ASN yang *Smart* yang dapat membawa birokrasi menjadi berkelas dunia adalah ASN yang berintegritas dan profesional, menguasai teknologi informasi dan bahasa asing, memiliki jiwa *hospitality* dan *entrepreneurship*, serta daya *networking*, untuk menghadapi tantangan dan mengantisipasi perubahan tersebut (LAN, 2018).

¹ Sementara itu dalam video pendek KASN disebutkan bahwa ciri-ciri dari ASN yang berkelas dunia adalah ASN “yang profesional, berintegritas, yang melayani dan berkinerja tinggi, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme” (Humas KASN, 2017). Sedangkan BKN tanpa menyebut apa itu ASN berkelas dunia menyatakan adanya enam langkah yang dapat dilakukan

untuk dapat mewujudkan ASN berkelas dunia, yaitu sebagaimana berikut ini (Akbar, 2018):

- 1) pengembangan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja ASN;
- 2) kaderisasi kepemimpinan berbasis talent management;
- 3) pengembangan talent pool;
- 4) implementasi rencana suksesi terintegrasi sistem informasi ASN;
- 5) penyiapan infrastruktur untuk mendukung digitalisasi dalam management ASN; dan
- 6) sinergitas antarinstansi pusat dan daerah yang berkesinambungan.

Berdasarkan analisis pemikiran Kemen PAN-RB, KASN, BKN maupun LAN tersebut maka dalam tulisan ini yang dimaksud dengan ASN berkelas dunia yang menjadi tujuan yang ingin dicapai pada tahun 2024 adalah ASN yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:

- 1) Berintegritas tinggi dan bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme, dan pemborosan (KKNP)
- 2) Profesional dan berkemampuan *multitasking*.
- 3) Menguasai teknologi informasi, digitalisasi dan sistem informasi ASN.
- 4) Kreatif, Inovatif, transformatif, dan menguasai bahasa asing.
- 5) Berkinerja tinggi dan memiliki jiwa dan budaya melayani yang tinggi.
- 6) Memiliki kompetensi dengan kualifikasi tertentu, termasuk kompetensi kewirausahaan

(*entrepreneurship*) dan kepemimpinan.

7) Mengembangkan jejaring (*net-working*) di tingkat lokal, nasional, dan global

8) Memahami dan berada dalam lingkup manajemen talenta (*talent management*).

1
Bagaimana dengan aparatur birokrasi atau ASN di daerah ?. Seyogyanya aparatur birokrasi di daerah pun juga telah mempersiapkan diri untuk menjadi *Smart ASN* menuju Birokrasi Kelas Dunia. Untuk mewujudkan *Smart ASN* di daerah di butuhkan kepemimpinan transformatif didukung oleh organisasi dan sistem pemerintahan daerah yang *Smart* pula dan kondusif untuk tumbuh berkembangnya aparatur birokrasi yang berkapasitas.

Upaya Menuju Birokrasi Kelas Dunia

Birokrasi Indonesia di pusat maupun di daerah sedang berjuang menciptakan momentum perubahan. Presiden Jokowi, dalam beberapa kesempatan menyampaikan gagasan dan harapan tentang wajah dan isi birokrasi yang berbeda. Birokrasi kita harus cepat tanggap, gesit dan tidak lagi berbelit. Tahun 2019, momentum tersebut coba dibangun dengan introdusir *Smart ASN* sebagai gagasan terkini birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan era digital. Oleh karenanya beberapa kebijakan strategis coba disusun oleh pemerintah melalui berbagai langkah seperti manajemen talenta, *ASN corporation university*, dan pelbagai pendekatan lain yang beririsan dengan revolusi industri 4.0 yang sedang bergema.

1
Smart ASN adalah aparatur birokrasi yang mempunyai kualifikasi keahlian yang profesional dibidang tugasnya, mampu mengembangkan diri dengan kemajuan global dan mempunyai kompetensi dan kinerja yang harus didasarkan pada budaya pelayanan yang baik, menguasai sosial kultural,

bahasa dan penguasaan informasi Teknologi (IT) untuk menghadapi persaingan ditingkat global (Hendrawan. BP, 2018). Untuk mencapai kualifikasi *Smart* bagi Aparatur Sipil Negara perlu meningkatkan kompetensi dan daya saing global. Era globalisasi dengan ciri utama kompetitif dan kemajuan teknologi telah menimbulkan pergeseran dalam tatanan kehidupan, sehingga nilai-nilai dasar dalam kehidupan tergerus oleh waktu. Salah satu nilai dasar tersebut adalah nilai-nilai integritas dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Tahun 2025, pemerintah Indonesia menargetkan implementasi reformasi birokrasi yang menghasilkan *Smart ASN for World Class Government* sehingga berbagai upaya ditingkat nasional maupun daerah haruslah mengarah kesana. Paradigma pengembangan kompetensi yang baru mendorong ASN agar menjadi seorang pembelajar dimanapun, kapanpun, serta dari sumber belajar manapun dalam menghadapi masyarakat dan dunia yang kian dinamis melalui porsi yang lebih besar pada jalur diklat non klasikal nya.

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya yang telah dan terus dilakukan oleh Pemerintah Indonesia untuk menciptakan *Smart ASN* menuju terwujudnya Pemerintahan Kelas Dunia. Langkah awalnya adalah melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai oleh organisasi yang sangat gemuk dan berjenjang, adanya tumpang tindih kewenangan peraturan perundang-undangan, rendahnya produktivitas kerja pegawai, ketidakjelasan tugas pokok dan fungsi (tupoksi), serta penempatan sumber daya manusia aparatur yang tidak “*The Right Man In The Right Place*”.

Kondisi di atas menjadi salah satu penghambat menuju *World Class Government*, karena selama ini birokrasi Indonesia menggunakan paradigma *Rule Based Bureaucracy* yang artinya semua pola pengembangan birokrasi baik benar maupun salah hanya diputuskan melalui “*rule*” atau aturan yang mengikatnya. Dalam perjalanannya birokrasi Indonesia harus dipaksa berubah, maka pada saat ini kita dipaksa untuk berparadigma *Performance Based Bureaucracy* yang menitikberatkan prestasi kerja dan kinerja pegawai melalui “*performance*” dimana kinerja seluruh pegawai dinilai melalui kontrak kerja yang dituangkan setiap tahunnya dalam dokumen Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Selain itu, kedepan negara juga mau tidak mau harus mampu untuk mengikuti perkembangan paradigma “*Dynamic Governance*” sebagai pintu masuk menuju *World Class Government* di era persaingan bebas saat ini. Konsep operasional dari *Dynamic Governance* adalah kemampuan pemerintah menyesuaikan kebijakan dengan perubahan lingkungan global yang cepat dan tidak menentu sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

Pada akhirnya kehadiran pandemi covid -19 dapat menjadi alasan dan legalitas penundaan perwujudan *World Class Bureaucracy* pada tahun 2024. Kondisi penundaan ini seyogyanya dapat dimanfaatkan pemerintahan daerah untuk mengambil langkah akselerasi peningkatan kapasitas individu, organisasi dan sistem birokrasi daerah sehingga dapat berkontribusi menuju birokrasi kelas dunia dari daerah, mengingat jumlah aparatur di daerah jauh lebih besar dari aparatur birokrasi di pusat

BAB VI

DIGITALISASI MENUJU *GOOD GOVERNMENT*

Dalam perkembangannya penerapan teknologi digital tidak hanya pada sektor bisnis saja, namun kini diterapkan pada instansi pemerintah. Sebagai usaha dalam merealisasikan suatu pemerintah yang baik, yakni pada pengelolaan pemerintahan yang transparan bebas dari praktik korupsi, serta mengubah sistem birokrasi secara efektif dan efisien. Tambah lagi, di era digital sekarang ini, mendorong semua sektor untuk bertransformasi ke teknologi digital, di mana memerlukan perubahan paradigma dari sistem konvensional ke sistem serba digital atau mengubah layanan biasa/konvensional menjadi *online*. Namun lebih luas lagi, bagaimana cara mengintegrasikan seluruh bagian yang bisa menghasilkan nilai berupa kepuasan pada pemakai layanan.

A. Pengertian Digitalisasi dalam Konteks E-Governance

Digital government sendiri adalah hasil dari pengembangan konsep *e-government*, dimana sangat berfokus terhadap peran serta masyarakat dalam pengumpulan serta penggunaan data. Sedangkan pada konteks *transformational government* adalah implementasi teknologi informasi oleh pemerintah dalam menyampaikan informasi serta melayani warganya. Jadi pada hakikatnya, transformasi digital sendiri lebih mengarah pada manusia sebagai pengguna teknologi tersebut, dibandingkan dengan teknologi digitalnya itu sendiri. Karena itu, transformasi digital lebih mengubah cara konsep kerja dengan memanfaatkan teknologi tersebut.

Adapun pengertian digitalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Sedangkan secara terminologis, digitalisasi memiliki arti dalam memaparkan proses alih media dari bentuk cetak, audio, ataupun video jadi bentuk digital. Berikut pendapat Brennen dan Kries, mengenai definisi digitalisasi dari sisi akademis, yaitu merupakan komunikasi digital serta dampak media digital dalam kehidupan sosial kontemporer.

236

Seperti yang terjadi ketika pandemi Covid-19 melanda dunia serta di tanah air, seketika telah mengubah pola kerja dengan cara baru. Pembatasan interaksi sosial, mengakibatkan semua aktivitas pekerjaan semua aktivitas kerja dilakukan dari rumah WFH (*Work from Home*) yang mempergunakan TIK. Dalam proses pembelajaran, guru, dan siswa melakukannya melalui daring, dengan memanfaatkan berbagai aplikasi pendukung bagi dunia pendidikan. Begitupun pada sektor bisnis dan pemerintahan. Kegiatan perkantoran dilakukan di rumah dengan *zoom meeting* atau webinar dan pelayanan perkantoran dilakukan melalui digital, di mana penerapan teknologi dapat membantu dalam menjalankan berbagai aktivitas, secara fleksibel dan dapat dilakukan di manapun.

Tentu dalam hal ini pemerintah, dituntut untuk terus berinovasi dalam penerapan serta pemanfaatan teknologi informasi tersebut. Dengan upaya meningkatkan kemampuan mengelola, mengolah serta mendistribusikan informasi sebagai bentuk dari pelayanan pada masyarakat. Mengingat fungsi dan perkembangan bidang teknologi begitu cepat dan tanpa terduga. Kesiapan pemerintah untuk merespon terkait perubahan perilaku serta kebutuhan masyarakat di era digital saat ini, merupakan suatu tuntutan dalam menangani persoalan yang berhubungan pada pelayanan publik.

Di era digitalisasi semua kebijakan pemerintah harus lebih efektif dan transparan. Semua informasi dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Sebagaimana konsep pemerintahan ideal, menurut prinsip-prinsip suatu pemerintahan yang baik (*good government*). Hingga mendorong terwujudnya kesejahteraan rakyat dengan gambaran normatif tentang bagaimana seharusnya pemerintahan itu dibentuk.

Ketika hak-hak masyarakat (salah satunya adalah pendapat) sudah terlindungi, maka bisa dikatakan pemerintah telah berhasil melaksanakan tujuan pemerintahan dengan baik untuk kesejahteraan. Dalam menciptakan masyarakat yang sejahtera tentu diperlukan peran masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Apalagi di era keterbukaan sekarang ini, masyarakat banyak menggunakan media untuk memberikan pendapatnya pada pemerintahan.

89

UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) menjelaskan bila negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan serta fasilitas pelayanan umum yang pantas. Hal ini berarti pula, bahwa pemerintah mempunyai peranan penting dalam merangkul masyarakat salah satunya agar memberikan pendapat. Pendapat dari masyarakat kiranya menjadi masukan pemerintah untuk membuat sebuah kebijakan.

B. Tolak Ukur Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

7

Pemahaman yang berbeda-beda mengenai *good governance* akan tetapi secara umum konsep *good government* memberikan gambaran suatu citra kualitas pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik yang baik, makin rendahnya praktik korupsi, dan pemerintah semakin memperhatikan kepentingan masyarakatnya secara luas. Sebagai upaya

mewujudkannya, perlu adanya *good governance* yang dimaknai menjadi pengelolaan pemerintahan yang baik.

Sebagian kalangan mengartikan *good governance* suatu kinerja lembaga. Namun ada pemahaman yang tidak sama, sesuai dengan konteksnya. Pada konteks pemberantasan korupsi, *good governance* dimaknai menjadi pemerintahan yang bersih dari KKN, dan sebagian mengartikan menjadi penerjemahan konkret dari demokrasi dengan meniscayakan terdapatnya *civic culture* (budaya politik) yang menjadi penopang kelangsungan demokrasi.

Walaupun pada praktiknya, pemerintah sampai sekarang belum mempunyai strategi dalam mewujudkan *good governance* secara menyeluruh dan sistematis, menurut Dwiyanto (2005), pemerintah menemui beragam kesulitan untuk menyusun kebijakan serta program revisi praktik *governance*. Kesulitan itu dikarenakan oleh hal-hal berikut ini.

- Karena aspek dimensi dari *governance* sangat luas, ini memerlukan intervensi yang luas pula untuk memperbaiki praktik *governance*.
- Belum banyaknya aspek strategis yang memberikan informasi sedetail mungkin, sehingga ada kesulitan tersendiri ketika akan menentukan prioritas sebagai *entry point*.
- Indonesia dikenal dengan negara kepulauan dengan karakteristik masing-masing. Tentunya, dalam hal penanganan *governance* tidak bisa disamakan karena menyesuaikan dengan lingkungan.
- Kepedulian serta komitmen dari *stakeholder* masih dikatakan rendah terhadap keberhasilan *governance*.

Namun *good governance* adalah suatu prinsip pelaksanaan pemerintahan yang bersifat universal dan secara global perubahan ke arah pengelolaan pemerintahan yang baik,

sudah menjadi trend tuntutan masyarakat dunia sekarang ini. Menurut Suryanto (2007), terdapat tiga hal yang menjadi latarbelakang lahirnya *good governance*, antara lain:

- Lahirnya gelombang demokrasi berskala besar di Korea Selatan serta sejumlah negara Amerika Latin telah menyebabkan rubuhnya sistem politik birokrasi otoriter dan sistem sosialisme di Eropa, awal 80-90-an.
- Secara sistematis, terjadi kehancuran berbagai dasar institusional yang berhubungan dengan proses pengelolaan penyaluran sumber ekonomi untuk sejumlah masyarakat dunia ketiga. Transparansi akuntabilitas publik tidak bisa berkembang baik dalam dunia bisnis, karena institusi bisnis dan politik telah menyebabkan tumbuhnya kronisme.
- Terakumulasinya ketidakberhasilan *Structural Adjustment Program* yang diprakarsai oleh IMF dan Bank Dunia. Program ini mempunyai serta mengikuti persepsi dasar jika negara sebagai satu-satunya lembaga penghalang untuk proses terciptanya globalisasi ekonomi.

Adapun dorongan ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah komponen dari perwujudan cita-cita reformasi birokrasi di Indonesia, yakni dengan dikeluarkannya UU No 12 Tahun 2004 mengenai Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah serta UU No 28 Tahun 1999 mengenai Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN.

⁵⁴ Sedangkan tujuan dari *good governance* itu sendiri, Menurut PERMENPAN No: PER/15/M.PAN/7/2008 mengenai Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, *good governance* bertujuan antara lain.

- Birokrasi yang bekerja dengan bersih berdasarkan koridor nilai-nilai Pancasila, jadi bisa menghalangi munculnya berbagai tindakan penyelewengan misalnya KKN.
- Birokrasi yang bekerja dengan efisien, efektif dan produktif jadi bisa berdampak kerja positif pada masyarakat.
- Birokrasi yang bekerja transparan, akan tetapi selalu mengutamakan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan serta rahasia negara.
- Birokrasi yang memberi pelayanan untuk masyarakat melalui pelayanan yang prima pada publik.
- Birokrasi yang akuntabel maupun bertanggung jawab.

Pembahasan mengenai *good governance* tidak bisa lepas dari konteks mengenai prinsip serta konsep *good governance* itu sendiri, baik menurut UNDP, maupun definisi *governance* menurut World Bank. Namun secara substansial, penerapannya menggunakan prinsip-prinsip: *akuntabilitas, transparansi, consensus orientation, keadilan, efektifitas, partisipasi, penegakan hukum, dan visi strategis* di mana prinsip-prinsip tersebut adalah karakteristik yang wajib dipenuhi pada penyelenggaraan *good governance* dan akan berhubungan pada pengawasan serta kontrol suatu pemerintahan yang baik.

C. Realisasi Digitalisasi Pemerintahan

Presiden Jokowi pada 2018, meluncurkan “Making Indonesia 4.0” melalui Kementerian Perindustrian. Ada 10 program prioritas pemerintah sebagai usaha pemerintah untuk berhadapan dengan revolusi industri 4.0 tersebut. Dua di antaranya adalah memulai pembangunan infrastruktur digital nasional serta meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia). Revolusi Industri 4.0 tidak hanya mempengaruhi bidang industri, namun juga mempengaruhi juga dalam bidang pemerintahan seperti birokrasi dan pelayanan publik.

Pemerintah dalam hal ini, menyelenggarakan (SPBE) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan harapan bisa **menaikkan akuntabilitas pemerintahan** serta merealisasikan **tata kelola pemerintahan yang lebih baik**, selaku usaha dari **reformasi birokrasi** serta **pelayanan** untuk masyarakat.

7

Pada studi manajemen dan kebijakan publik, teknologi dilihat menjadi instrumen dalam menunjang serta **mengelola keterbatasan rasional** maupun populer disebut *bounded rationality* dengan menawarkan fasilitas serta alat penunjang pada **proses perumusan keputusan** (Arief, dikutip dalam Simon, 1976).

97

Electronic government adalah wujud **dari implementasi pemakaian teknologi informasi**, di mana **pemerintah menyampaikan informasi dan penyelenggaraan secara online**. Dalam pelaksanaannya, SPBE pemerintah mempersiapkan infrastruktur berupa jaringan serat optik dalam memastikan kualitas dan optimalisasi SPBE ke semua kawasan Indonesia dengan tersedianya **fasilitas pusat data nasional yang nantinya akan dipakai menjadi proses migrasi data ke pusat**, yaitu **data pemerintahan permanen**.

Pemanfaatan *big data analytics*, digunakan untuk mendukung optimalisasi serta percepatan dalam tahapan pengambilan keputusan berbasis data. Untuk merealisasikannya perlu **pengembangan aplikasi dan dilakukannya percepatan dalam, perencanaan, penganggaran, kinerja, proses lelang, monitoring** serta juga **evaluasi serta kearsipan kepegawaian berikut pelayanan** serta **pengaduan masyarakat**.

“Investasi **aplikasi** menunjukkan, bahwa pemerintah mengelola sampai **27.400 aplikasi dan database yang tersebar di 2.700 pusat data** serta ruangan **server di tingkat kementerian**,

tingkat lembaga serta di tingkat pemerintah daerah,” papar Menteri Komunikasi dan Informasi, Johny G Plate.

Terdapat 5 tahap perkembangan *e-government* menurut United National, yaitu:

1. *Emerging*

Ketika muncul pertama kali, fasilitas *e-government* tidak interaktif namun bersifat statis. Namun hal itu menjadi pertanda awal, munculnya perkembangan *e-government*.

2. *Enchanced*

Telah tersedianya data secara lengkap di web. Informasi yang diberikan pun sudah *up-to-date* baik meliputi laporan, kebijakan pemerintah. Para pengunjung dapat melihat informasi yang diberikan.

3. *Interactive*

Dalam hal ini pengunjung sudah bisa melakukan interaksi dengan administrator *website*. Pengunjung juga sudah bisa melakukan proses unduh dari informasi yang tersedia.

4. *Transactional*

Telah terjadi transaksi secara langsung antar pengunjung dengan pihak pengelola web meskipun secara *online*.

5. *Connected*

Beragam portal layanan yang ada telah terkoneksi, sehingga akan memudahkan pengunjung dalam melakukan aktivitasnya. Pun pengelola akan mudah memantau beragam layanan yang diberikan karena satu sama lainnya sudah terkoneksi.

D. Meningkatkan SDM Birokrasi

- 1. Kompetensi Kemampuan Digital**

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa digitalisasi lebih mengarah pada manusia sebagai pengguna teknologi itu sendiri. SDM kompeten yang dapat menguasai

TIK, merupakan penyeimbang dalam mengoptimisasi infrastruktur penunjang implementasi *e-government*. Karena dalam perencanaan penerapan *e-government* hal paling utama, perlu memiliki komposisi SDM yang sudah mampu dalam menggunakan piranti komputer serta menguasai sistem komputer. Keterampilan itu, contohnya berkaitan pada sektor kompetensi programmer *e-government*, bidang kompetensi internet, kompetensi teknis komputer, serta sampai pada kompetensi operator, dan kompetensi pengolahan kata dan data (Habibullah, dalam L Minarni, 2010).

Kompetensi Literasi Digital

Penjelasan PerMenPAN-RB No 38 tahun 2017, kompetensi jabatan ASN meliputi kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural. Permen ini sifatnya sangat umum serta tidak mendeskripsikan kemampuan digital maupun teknologi yang berhubungan pada revolusi industri 4.0. Pengertian kompetensi teknis pada aturan ini sekedar menyatakan keterampilan teknis yang spesifik berkaitan pada jabatan yang diembannya. Bukan sekedar peraturan, studi ilmiah dalam negeri yang berkaitan pada literasi digital di kalangan ASN pun terbatas. Maka, urgensi kebutuhan kerangka kompetensi literasi digital untuk ASN begitu besar mengingat perkembangan teknologi yang tidak dapat diperkirakan.

Secara umum literasi merupakan kemampuan membaca dan menulis. Paul Gilster merupakan tokoh yang pertama kali mempopulerkan konsep 'Literasi Digital' di tahun 1997. Beliau mendeskripsikan literasi digital adalah kemampuan dalam memahami serta memanfaatkan informasi dari sumber digital. UNESCO menyatakan definisi literasi digital adalah kemampuan mengakses, mengelola, memahami, mengintegrasikan, mengevaluasi, berkomunikasi serta

merumuskan informasi secara aman serta tepat lewat teknologi digital.

Studi UNESCO terkait kerangka literasi digital mendapati bahwa biasanya, kompetensi literasi digital terdiri dari tiga komponen, yakni wawasan, keterampilan, serta perilaku. Komponen *knowledge* terdiri dari pengetahuan yang sifatnya disiplin, epistemik, dan prosedural (Park, 2019). Pada konteks ini, Spangenberg (2005 dalam Sharma, et al., 2016) memiliki pandangan, bahwa literasi digital adalah kunci transformasi masyarakat dari masyarakat informasi ke arah masyarakat pengetahuan.

Masyarakat pengetahuan yaitu masyarakat yang memiliki dasar pada kebutuhan mengakses dan merubah informasi menjadi pengetahuan. Teknologi internet sudah mempermudah seseorang dalam berinteraksi dengan individu lain dengan tidak terbatas pada wilayah dan waktu. Dampaknya, distribusi informasi serta pengetahuan menjadi makin mudah. Kemampuan pada konteks literasi digital yaitu menilai sampai dimana individu paham, bahwa setiap informasi digital maupun melakukan komunikasi secara digital mempengaruhi pada peningkatan pengetahuan yang bermanfaat untuk dirinya.

Skills merupakan komponen kompetensi literasi digital kedua. Komponen ini berkaitan pada berbagai keterampilan yang dibutuhkan dalam menerapkan pengetahuan di dunia yang semakin bertumbuh (Park, 2019). Paling tidak terdapat dua kemampuan dasar pada literasi digital, yakni kemampuan dalam melakukan komunikasi dan kemampuan dalam melakukan akses serta mengolah informasi berdasarkan kebutuhannya. Seorang ASN yang meliputi PNS serta P3K wajib mempunyai kemampuan ini dalam menunjang tugas pokok serta fungsinya sehari-hari.

Attitudes and values adalah komponen kompetensi literasi digital yang ketiga. Komponen ini yang menjadi pemandu bagaimana penggunaan pengetahuan serta keterampilan (Park, 2019). Perilaku dan nilai ini bisa dilihat dalam tingkat personal, lokal, ataupun global. Pada saat seseorang tahu maupun paham pada pemakaian sebuah teknologi, artinya individu tersebut menjadi makin percaya diri serta tetap memakai teknologi itu berdasarkan kebutuhan dirinya. Prior et al. (2016) mendapati, jika literasi digital memiliki pengaruh yang positif pada efikasi diri. Efikasi diri merupakan suatu parameter kepercayaan diri seseorang, jadi mempengaruhi perilaku dalam mengadopsi teknologi.

5
Dari literatur kompetensi, literasi digital yang dikembangkan sejumlah organisasi di dunia, serta berdasarkan pada PermenPAN-RB No 38 tahun 2017, definisi kompetensi literasi digital ASN dirumuskan berikut: “Kemampuan ASN untuk memanfaatkan teknologi digital dengan bertanggung jawab serta bijaksana dalam mendukung kegiatan kerja, menambah efektivitas dan efisiensi kerja, dan menciptakan inovasi kebijakan dan program.”

Pengertian diatas meliputi tiga komponen kompetensi digital, yaitu pengetahuan, keterampilan, serta perilaku, seperti yang dipaparkan oleh Law et.al. 2018 pada Rumata dan Nugraha (2020).

Komponen pengetahuan digital ASN terdiri dari 5 indikator, antara lain: 1) Mengetahui software dan hardware yang sering dipakai dalam mendukung kegiatan aktivitas kerja; 2) Mengetahui istilah-istilah dasar pada penggunaan teknologi digital; 3) bisa mengoperasikan pencarian data serta informasi yang relevan dan memahami tantangan penelusuran lewat internet; 4) Mempunyai wawasan global mengenai perkembangan teknologi digital; 5) mempunyai pengetahuan

mengenai rencana serta sasaran nasional di sektor teknologi digital dan relevansinya dengan tugas serta fungsi unit kerja ataupun institusi.

Komponen keterampilan digital ASN terdiri dari 6 indikator, antara lain: 1) bisa menjalankan aplikasi serta memakai fitur umum yang sering dipakai komunikasi lewat teknologi digital sebagai upaya dukungan kegiatan kerja; 2) bisa mengoperasikan pencarian data serta informasi yang relevan dan mengerti tentang tantangan penelusuran lewat internet; 3) Bisa menentukan data dan informasi yang relevan serta terpercaya yang akan menjadi rujukan; 4) Bisa memetakan relevansi perkembangan teknologi digital dengan tugas serta fungsi unit kerja maupun institusi; 5) Bisa mengadaptasi teknologi digital dalam menambah efektivitas dan efisiensi unit kerja ataupun institusi; 6) Bisa menggunakan teknologi digital untuk pengambilan keputusan.

Komponen perilaku digital ASN terdiri dari 4 indikator, antara lain: 1) Mempunyai kesadaran mengenai risiko penggunaan teknologi digital serta kemampuan dalam mengontrolnya; 2) Memahami kekurangan serta konsekuensi etis terkait berkomunikasi dengan teknologi digital; 3) bisa melakukan analisa serta menyajikan data dan informasi, dan mengerti etika dan regulasi terkait konten digital; 4) Menciptakan inovasi kebijakan untuk institusi yang mempunyai dampak pada naiknya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut diharap bisa membuat kita paham pada asumsi serta pemahaman yang sama mengenai kompetensi literasi digital, terutama untuk ASN dan PPPK.

Menakar Kompetensi Digital ASN

Dalam menilai tingkat kompetensi literasi digital ASN di daerah, penulis serta tim secara daring melakukan survei sederhana dan terbatas di tiga kabupaten di Sumatera Selatan. Survei ini adalah seperti observasi awal yang harus ditindaklanjuti pada suatu penelitian ilmiah. Penentuan jumlah sampel yang dilakukan secara acak pada pejabat struktural eselon 2, 3, dan 4 serta pejabat non-struktural (non-eselon) yang jumlahnya 150 orang. Skala persepsi kompetensi literasi digital dinyatakan pada pengukuran Sangat Kurang (SK), Kurang (K), Cukup (C), Baik (B), dan Sangat Baik (SB). Dari 150 kuisener elektronik yang disebar terdapat 122 yang masuk serta sesuai dengan syarat agar ditindaklanjuti.

Hasil survei membuktikan bahwa 45,9% ASN mempunyai kompetensi literasi digital yang KURANG (yaitu 16,4 % berkompentensi SANGAT KURANG serta 29,5% berkompentensi Kurang). 27,1% ASN berkompentensi CUKUP serta terdapat 27,0% ASN yang memiliki kompetensi BAIK (terdiri atas 17,2% berkompentensi baik serta 9,8% berkompentensi SANGAT BAIK).

Dari hasil survei sederhana tersebut bisa ditarik kesimpulan, bahwa sebagian besar (45,9%) ASN di daerah memiliki kompetensi literasi digital yang kurang serta hanya 27% yang memiliki kompetensi baik, selebihnya berkompentensi cukup sebesar 27,1%. Keadaan ini pastinya menjadi ‘pekerjaan rumah’ untuk pemerintah daerah agar secepatnya menentukan langkah-langkah nyata untuk meningkatkan literasi digital ASN supaya daerahnya tidak tertinggal, serta terbelakang, maupun malah terlindas dari kemajuan teknologi digital di era revolusi industri 4.0.

Kebermanfaatan teknologi dan informasi juga digunakan oleh pemerintah dalam rangka menciptakan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat untuk memperbaiki layanan publik agar tercapai good governance.

181

Berdasarkan data *World Economy Forum Human Capital* Indonesia pada 2017 yang menyatakan, bila kualitas ASN Indonesia dibawah dari Malaysia dan Thailand Masrully, (2019). Untuk pengembangan tata kelola pemerintahan yang baik, beberapa aturan yang berhubungan pada pengembangan kompetensi ASN sudah dikeluarkan berupa kebijakan pemerintah. Di antaranya adalah Peraturan kepala LAN No 10 tahun 2018, mengenai Pengembangan Kompetensi PNS, yaitu berupa skema pertukaran PNS dengan pegawai swasta. Dengan harapan untuk belajar teknologi dengan pihak swasta yang akhirnya akan meningkatkan kompetensi bidang teknis.

171

Begitupun berdasarkan Permenpan RB No 38 Tahun 2017. Standar Kompetensi Jabatan ASN. Namun Standar kompetensi ASN itu lebih menekankan pada pengetahuan, keterampilan serta perilaku yang dibutuhkan seorang ASN untuk menjalankan tugas jabatan. Dalam peraturan tersebut tidak disebutkannya kompetensi kemampuan digital, hanya menyebutkan kompetensi teknis, kompetensi manajerial serta kompetensi sosial kultural.

Sehingga, perlu adanya pembekalan keterampilan khusus bagi pegawai atau berupa kebijakan pimpinan untuk memberikan izin bagi pegawai mengikuti pendidikan khusus, berupa tugas belajar, baik paruh waktu sambil bekerja maupun secara penuh. Sebagian pendapat menyebutkan, bahwa kurangnya SDM yang kompetensi kemampuan digital, bukan tidak ada orang yang kompetensi di bidang tersebut, namun lebih dikarenakan kurang tepatnya dalam rekrutmen.

2. Kemampuan Literasi Digital

Dalam rangka perwujudan digitalisasi pemerintahan, upaya meningkatkan kualitas ASN, dalam penguasaan literasi digital sangat diperlukan, untuk mengantisipasi perkembangan teknologi digital yang begitu cepat serta transformasi digital dalam pelayanan publik.

Menurut Wakil Presiden, Ma'ruf Amin: “Literasi digital pada ASN ini penting sebagai upaya merealisasikan digitalisasi pemerintahan dengan pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*).”

Konsep literasi digital untuk pertama kali diperkenalkan oleh Paul Gilster seorang penulis buku *digital literacy*. Dia mendeskripsikan literasi digital menjadi kemampuan dalam memahami serta memakai informasi dari sumber digital. Secara umum arti literasi digital bisa dimaknai menjadi upaya untuk memahami, memakai, melibatkan, mentransformasi teks, serta menganalisis. Sebagaimana Martin (2005), mendeskripsikan literasi digital menjadi kesadaran, sikap serta kemampuan mengidentifikasi, mengakses, mengelola, mengintegrasikan, mengevaluasi, menganalisis alat serta fasilitas digital secara efektif dalam menciptakan pengetahuan baru, berkomunikasi, malah untuk mengontruksikan aksi sosial.

Pernyataan UNESCO, konsep literasi digital itu sendiri menjadi langkah untuk memahami perangkat teknologi komunikasi serta informasi. Hal tersebut lebih mengarah pada kemampuan teknis dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital, di mana literasi digital terdiri dari dua aspek bagian, yaitu: Pertama, literasi digital yang lebih memfokuskan pada pemahaman dalam hal penggunaan dan kemampuan teknis. Kedua, literasi informasi lebih cenderung dalam aspek

pengetahuan yang memiliki fokus dalam identifikasi serta pengolahan data.

Sebagai rangka pengukuran literasi digital dikalangan akademisi, di antaranya: Techataweewan and Prassertsin (2018) dengan kerangka literasi digital yang meliputi:

- Keahlian operasional: kognisi, penemuan, presentasi.
- Keahlian berpikir: analisis, evaluasi, dan kreativitas.
- Keahlian kolaborasi: kerja tim, jejaring, dan sharing.
- Keahlian kesadaran: etika, hukum, dan perlindungan diri.

Sedangkan menurut Van Deurseun dan Van Dijk (2009), rangka literasi digital meliputi:

- Keahlian operasional.
- Keahlian formal.
- Keahlian informasi.
- Keahlian strategis.

Menurut studi UNESCO, terdapat tiga komponen yang menjadi rangka kompetensi literasi digital, yakni pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), serta perilaku (attitude).

Kini teknologi informasi/internet telah memudahkan seseorang untuk berinteraksi tanpa mengenal batas wilayah dan waktu. Penyebaran informasi dan pengetahuan makin mudah. Pada konteks literasi digital, mencoba menilai sampai dimana seseorang memahami, bila informasi digital mempunyai dampak penambahan pengetahuan yang bermanfaat bagi dirinya.

3. Kajian Digitalisasi Pemerintahan

Penjelasan dari *World Bank* (2001), *e-government* adalah suatu pelaksanaan pemerintah dengan berbasis pada teknologi informasi yang bertujuan dalam menambah kinerja

pemerintahan terkait hubungannya pada masyarakat, komunitas pengusaha juga kelompok terkait.

Dalam penerapannya terkait digital pada birokrasi, tentu hal ini perlu ada evaluasi yang sebaik-baiknya. Hal ini tak lepas juga adanya kritik dan saran baik itu dari masyarakat maupun dari *stakeholder* lain yang dapat membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan. Bagaimana sebuah aplikasi digital dipakai agar dapat bermanfaat bagi orang banyak serta bagaimana agar efisien dan efektif berdasar pada evaluasi dan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*).

a. Teknologi Digital Dalam Dimensi *Strength* (Kekuatan)

Teknologi digital adalah teknologi yang membuat sistem administrasi bekerja lebih cepat dan efisien dalam pengelolaan pelayanan publik serta membenahi proses transparansi dan akuntabilitas pemerintah pada masyarakat serta terjadinya interaksi dan partisipasi masyarakat makin tinggi, luas serta cepat dengan pola perubahan interaksi tanpa batas waktu.

b. Teknologi Digital Dalam Dimensi *Weakness* (Kelemahan)

Berdasarkan segi teknis terdapat dua bagian dalam upaya memanfaatkan teknologi digital, yaitu ketersediaan jaringan serta kebutuhan akan aplikasi. Sekarang ini jaringan internet di Indonesia telah merambah hingga pelosok. Kesiapan infrastruktur yang disediakan dapat mendukung program *e-government*. Dilihat dari ketersediaannya komputer, LAN dan *wireless*, kemajuan teknologi informasi berkembang dengan cepat, seperti teknologi *hardware* dan *software*. Namun demikian ada kelemahan dari non-teknis, yakni kurang tersedianya

SDM yang menguasai teknologi dan kelemahan lainnya keterbatasan anggaran bagi daerah tertentu.

c. Teknologi Digital Dalam Dimensi *Opportunity* (Peluang)

Perkembangan teknologi memberi banyak harapan kemudahan serta keuntungan bagi manusia. Seperti halnya penggunaan TIK pada tata kelola pemerintahan yang memberikan banyak kemudahan efektifitas, efisiensi dalam berbagai segi. Dari segi finansial jangka panjang menjanjikan efisiensi anggaran belanja. Begitupun dalam hal birokrasi jadi lebih sederhana dan soal pelayanan akan lebih cepat tanpa banyak membuang waktu serta lebih produktif.

d. Teknologi Digital Dalam Dimensi *Threat* (Ancaman)

Dalam penerapan teknologi digital pada pemerintahan, tentunya banyak terdapat hambatan, baik itu hambatan teknis, seperti ketersediaan infrastruktur juga hambatan non-teknis, misalnya kesiapan kompetensi SDM dalam unit kerja karena walaupun dukungan teknologi yang andal akan sia-sia tanpa adanya SDM yang dapat menguasai teknologi tersebut.

Tabel 3. Analisis SWOT.

	Membantu dalam Mencapai Tujuan	Menghambat dalam Mencapai Tujuan
Dari dalam (Sifat organisasi produk)	<i>Strengths</i> (Kekuatan)	<i>Weakness</i> (Kelemahan)
Dari luar (Sifat lingkungan sekitar)	<i>Opportunities</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)

E. Paradigma Baru dalam Mewujudkan Good Government

Teknologi digital pada pemerintahan, yaitu merubah cara kerja dari sistem konvensional ke serba digital. Penerapan teknologi digital dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, membutuhkan kesiapan dari segi teknis dan non-teknis. Sumber daya manusia yang kompeten yang menguasai teknologi jadi harapan besar dalam proses digitalisasi pemerintahan. Karena seperti diuraikan sebelumnya, pada hakikatnya transformasi digital lebih mengarah pada manusia sebagai pengguna teknologi tersebut, dibandingkan dengan teknologi digitalnya itu sendiri. Karena itu, transformasi digital, lebih mengubah cara konsep kerja dengan memanfaatkan teknologi tersebut.

E-governance merupakan sistem pengelolaan pemerintah dengan pemanfaatan teknologi. Teknologi informasi sekarang ini memberikan kemudahan serta menunjang untuk mewujudkan *good governance* yang pada implementasinya menggunakan prinsip *akuntabilitas, transparansi, consensus orientation*, keadilan, efektifitas, partisipasi, penegakan hukum, dan visi strategis. Bila dari semua prinsip itu berjalan secara baik, maka masyarakat tidak meminta keadilan untuk dirinya (Husni Holqiah, 2019).

Harapan besar bagi masyarakat dengan lahirnya kualitas pemerintah yang baik. Dengan semakin rendah angka korupsi serta semakin besarnya kepedulian pemerintah kepada masyarakat, terutama dalam birokrasi dan pelayanan publik, tentu dengan penerapan digitalisasi pemerintahan, akan memberikan ruang kemudahan serta dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat dan mempersempit celah bagi seseorang ataupun kelompok untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan norma-norma hukum.

Contohnya untuk pengurusan secara elektronik, seperti KTP, Kartu Keluarga, SIM, dan sebagainya, terlebih dengan dibukanya pelayanan satu pintu dalam mengurus segala perizinan tentu ini sangat memudahkan dari segi waktu, keadilan, juga transparansi dari biaya yang harus dikeluarkan. Upaya ini akan mempersempit celah korupsi, tindakan percaloan, dan lainnya. Walaupun dalam kenyataan, hingga kini, masih dapat disaksikan adanya oknum-oknum lembaga pemerintah yang seharusnya menjadi contoh panutan, justru tersandung dalam masalah hukum.

BAB VII PELAYANAN PUBLIK DIGITAL

195

Kasus pertama kali Covid-19 di Indonesia secara resmi diumumkan pada tanggal 2 Maret tahun 2020. Selanjutnya, perkembangan Covid-19 ini bisa diketahui melalui penggunaan layanan publik secara digital.

Adanya penggunaan telekonferensi yang mengalami peningkatan sejak Covid-19, menunjukkan tanda bahwa masyarakat melek pada teknologi. Hal itu harus dimanfaatkan oleh pemerintah dalam hal melayani masyarakat. Masa pandemi bukan berarti pemerintah tidak memberikan pelayanan, namun yang diperhatikan adalah membuat sebuah inovasi yang aman dan nyaman memberikan layanan pada masyarakat. Salah satunya dengan hadirnya pelayanan publik secara digital.

A. Pelayanan Publik

Sebagai upaya mempertahankan hidup, manusia tentu membutuhkan pelayanan, baik layanan per individu ataupun kelompok. Pelayanan seyogianya dibagi menjadi dua, yakni pelayanan yang bersifat pribadi serta pelayanan administratif yang diberikan orang lain sebagai anggota organisasi, baik organisasi massa ataupun negara.²⁷

146

Pasal 1 UU No. 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menyatakan pengertian pelayanan publik merupakan aktivitas maupun rangkaian kegiatan kebutuhan pelayanan berdasarkan aturan UU untuk tiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

51

²⁷ Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005. Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Kemudian, pelayanan barang publik sebagaimana yang dijelaskan pada pasal 5 ayat (3), terdiri atas:

- Pengadaan serta pendistribusian barang publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah yang sebagian maupun semua dananya bersumber dari APBN maupun APBD.
- Pengadaan serta pendistribusian barang milik publik yang diselenggarakan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian maupaun semuanya bersumber dari kekayaan negara maupun kekayaan daerah yang dipisahkan.
- Pengadaan serta pendistribusian barang publik yang pendanaannya sumbernya tidak dari APBN maupun APBD maupun badan usaha yang modal pendiriannya sebagian maupun kekayaan daerah yang dipisahkan, namun ketersediaannya adalah misi negara yang ditentukan pada aturan UU.

Sedangkan dalam aspek pelayanan jasa publik pada ayat (4) meliputi:

- Penyediaan jasa publik oleh pemerintah yang sebagian maupun semua dananya sumbernya dari APBN maupun APBD.
- Penyediaan jasa publik oleh sebuah badan usaha yang modal pendiriannya sebagian maupun semuanya bersumber dari kekayaan negara maupun kekayaan daerah yang dipisahkan.
- Penyediaan jasa publik yang pendanaannya sumbernya tidak dari APBN maupun APBD maupun badan usaha yang modal pendiriannya sebagian maupun semuanya sumbernya dari kekayaan negara maupun kekayaan daerah yang dipisahkan, namun ketersediaannya sebagai misi negara yang ditentukan pada aturan UU.

Sedangkan pelayan publik pada administrasi (ayat 7), terdiri atas:

- 8
- Tindakan administratif pemerintah yang diharuskan oleh negara serta ditetapkan pada aturan UU sebagai upaya merealisasikan perlindungan pribadi, keluarga kehormatan, martabat serta harta benda warga negara.
- Tindakan administratif oleh instansi non-pemerintahan yang diharuskan oleh negara serta ditetapkan pada aturan UU dan ditentukan sesuai perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pelayanan publik tersebut wajib bisa dilaksanakan oleh pemerintah secara maksimal serta berkualitas sebagai upaya melaksanakan amanah. Upaya pemerintah Indonesia menghadirkan pelayanan publik harus memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan.

Selama masa pandemik, konon penggunaan internet dalam menunjang pemerintahan itu mengalami peningkatan yang sangat tajam. Hal tersebut sesuai dengan hasil survei *e-government* tahun 2020.

Tabel 4. Data Pelayanan Publik & Pemerntahan Digital Indonesia.

No	Deskripsi	2010	2012	2014	2016	2018	2020
1	Peringkat	109	97	106	116	107	88
2	Indeks Pembangunan SPBE (EGDI)	0,4026	0,4949	0,4487	0,4478	0,5258	0,6612

3	Indeks Layanan Online (OSI)	0,244 4	0,496 7	0,362 2	0,362 3	0,569 4	0,682 4
4	Indeks Konektivitas Telekomunikasi (TII)	0,114 3	0,189 7	0,305 4	0,301 6	0,322 2	0,566 9
5	Indeks Kapital Manusia	0,854 0	0,798 2	0,678 6	0,679 6	0,685 7	0,734 2

Sumber: Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia, 2020.

Lewis dan Gilma (2005) menyebutkan, bila pelayanan publik merupakan kecepatan publik, pelayanan publik diselenggarakan dengan penuh tanggung jawab serta selaras pada ketetapan serta aturan yang ada.

Ahmad, dkk (2010) menyebutkan jika pelayanan publik adalah pemberian layanan maupun pemberian untuk masyarakat berwujud pemakaian fasilitas umum, baik jasa ataupun non-jasa yang dijalankan oleh organisasi publik, yakni pemerintah. Sementara penerima pelayanan publik merupakan individu ataupun kelompok orang maupun badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban pada suatu layanan publik. Sedangkan Sinambel (2008) menyebutkan, bahwa definisi pelayanan publik adalah aktivitas yang dijalankan oleh pemerintahan pada sejumlah manusia yang mempunyai tiap aktivitas yang memberi keuntungan dalam kumpulan maupun keseruan serta memberi penawaran kepuasan, walaupun hasilnya tak terikat dalam suatu produk secara fisik.

218 Fenomena pengguna aplikasi telekonferensi, kiranya yang harus dijawab oleh pemerintah itu sendiri dalam menyelenggarakan layanan bagi masyarakat. Aplikasi-aplikasi yang ada harus dimanfaatkan sebaik mungkin.

Tabel 5. Data Pengguna Aplikasi Telekonferensi.

No	Nama aplikasi	28 Februari – 5 Maret 2020	26 Maret 2020
1	Zoom	8,714	257,853
2	Skype	60,614	71,155
3	Hangouts meet	1,448	10,454
4	Cisco web meeting	3,983	8,748
5	GoToMeeting	479	977

Banyaknya isu yang beredar dan tidak bisa dipertanggungjawabkan harus menjadi perhatian semua pihak. Mudah-mudahan akses internet, penyebaran berita hoaks perlu disikapi dengan rasa tanggung jawab. Harus mampu memilah dan memilih sumber berita. Pun terkait isu manajemen bidang pemerintahan, harus diperhatikan dalam pemberian layanan baik itu melalui TV, internet, *website* teknologi lainnya yang didasarkan pada IT.

Tentunya membutuhkan manajemen yang baik dalam pengambilan keputusan serta bagaimana bertindak menyikapi maraknya berita hoaks. Bagaimana masyarakat percaya dengan layanan yang institusi berikan. Teknologi menimbulkan perubahan wajib (*mandatory*) dalam ketentuan hukum untuk memberikan efek pada tujuan penggunaan teknologi, dan dibutuhkan setingkat UU untuk mendukung hal ini.

Pelayanan elektronik (*e-service*) menurut Rowley (2006)²⁸ sebagai sebuah perbuatan, usaha maupun kinerja yang penyampaiannya di mediasi oleh teknologi informasi termasuk *website*, kios informasi serta perangkat seluler). Layanan elektronik tersebut terdiri atas elemen layanan *e-tailing*

²⁸ Pelayanan Publik Riris Katharina 2020

(penjualan lewat internet), dukungan pelanggan dan pengiriman layanan. *E-service* memang dimediasi oleh penggunaan elektronik dalam memberikan pelayanan kepada publik, namun bukan berarti pemberi layanan tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ini. Justru sebaliknya keberadaan teknologi/elektronik harus diimbangi pula dengan aksesibilitas (*accessibility*) serta kemampuan menggunakan (*usability*) perangkat. Perangkat canggih jika tidak didukung dengan SDM andal, itu tidak akan berfungsi, pun sebaliknya. Kedua sisi yang saling membutuhkan.

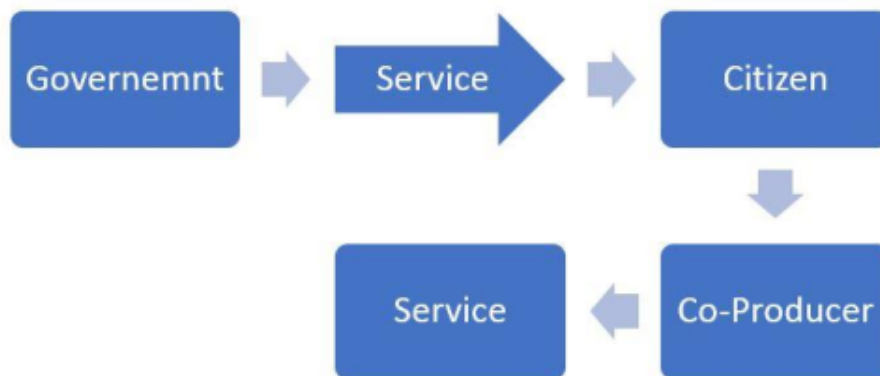
Perkembangan *e-service* menurut Stoker (2006) dibagi menjadi tiga tipologi:

- *Traditional Public Administration* (TPA), yaitu administrasi publik tradisional.
- TPA didasarkan pada struktur hierarki dan gambaran yang jelas antara pejabat yang dipilih dan pegawai negeri (pelayan publik).
- *New Public Management* (NPM), yaitu manajemen publik baru.
- NPM menekankan pada adanya kompetensi sebagai pengungkit untuk mengurangi kendali yang berlebihan.
- *Public Value Management* (PVM) manajemen nilai publik.

Penciptaan nilai publik membutuhkan untuk diuji melalui proses demokrasi kolektif serta dialog antara warga negara, politisi dan pejabat birokrasi. Kemampuan pejabat birokrasi menjadi perantara dalam membangun komunikasi warga dan politisi untuk memastikan bagaimanakah pelayanan publik terlaksana.

B. Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayan Publik

Ada dua indikator dalam penyelenggara pelayan publik yang saling berkaitan. Pemerintah tentu saja menjadi pelaksana pelayanan umum dan masyarakat menjadi pemakai serta membantu penyelenggaraan pelayanan publik (*co-producer*). Pemerintah sebagai penyedia layanan tentu saja harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Pun sebaliknya, masyarakat harus bisa memberikan informasi yang didapat pada pemerintah sebagai bahan masukkan *output* yang didapat ketika layanan telah didapat.



Gambar 12. Partisipasi Dalam Pelayanan Publik

Sumber Dr. H. Zaenal Mukarom, 2016

Co-producer penghasil jasa atau layanan, timbul karena adanya konsep ko-produksi yang diutarakan Ostrom, jika “*co-production as the process through which input used to produce a good or service are contributed by individuals who are not in the same organization*”. *Co-production* merupakan proses yang menggambarkan input yang dipakai dalam menciptakan barang atau jasa yang diberikan oleh individu yang asalnya tidak dari organisasi yang sama.

Kualitas layanan publik dikatakan berhasil jika telah memenuhi syarat:

- *Reliability*. Kemampuan memberi dengan cepat tepat serta benar jenis pelayanan yang dijanjikan pada masyarakat.
- *Responsiveness*. Adanya kesadaran dan kemauan menolong serta melayani dengan cepat pada masyarakat.
- *Assurance*. Pengetahuan maupun wawasan, kesopanan kesantunan kepercayaan diri dari pemerintah dan respek pada masyarakat.
- *Empathy*. Keinginan pemerintah mendekati serta melindungi dan berupaya mengetahui kemauan dari masyarakat.
- *Tangibles*. Penampilan para pegawai serta fasilitas fisik lainnya yang mendukung terhadap pelayanan.

Menurut Monier supaya pelayanan bisa memberi kepuasan untuk orang lain maupun kelompok orang lain yang memperoleh pelayanan, jadi pelaku yang bertugas memberikan pelayanan wajib memenuhi empat kriteria pokok, antara lain: 1) perilaku yang sopan, 2) cara menyampaikan sesuatu yang berhubungan dengan apa yang semestinya diterima oleh orang tersebut, 3) waktu penyampaian yang tepat 4) keramah tamahan organisasi pelayanan publik memiliki ciri *public accountability* yang mana setiap warga negara memiliki hak dalam menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan.

C. Membangun Budaya Pelayanan Publik

Salah satu faktor yang memengaruhi terselenggaranya pelayanan publik yang memiliki kualitas yaitu terdapatnya budaya pelayanan yang berorientasi dalam kepentingan konsumen maupun pemakai jasa.

Osborne dan Gaebler menyebutkan, budaya pelayanan bisa memberi sumbangan yang besar untuk penambahan kualitas pelayanan jika mengadopsi sepuluh semangat kewirausahaan, di antaranya:

1. Mengarahkan Daripada Mengayuh

Pemerintah fokus pada pemberian pengarahan bukan pada produktivitas pelayanan publik. Pemerintah sekedar memproduksi pelayanan publik yang tidak bisa dijalankan oleh pihak non-pemerintah.

2. Memberi Wewenang Daripada Melayani

Pemerintah memberi wewenang pada masyarakat untuk dapat melayaninya sendiri (*self-help community*). Misalnya, secara gencar memberi arahan untuk mengembangkan usaha kecil. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat memiliki rasa *handarbeni* (memiliki) sebuah program yang telah diprogram oleh pemerintah dan masyarakat pula dapat merasa sebagai pelaku dalam pembangunan.

3. Menyuntikkan Persaingan Ke dalam Pemberian Pelayanan Publik

Pemerintah kompetitif mensyaratkan adanya kompetisi diantara penyampai maupun pelayanan dalam berkompetisi. Dengan adanya persaingan disadari atau tidak akan meningkatkan kinerja karena adanya rasa ingin lebih unggul dari yang lainnya. Hal ini mendapat keuntungan:

- Efisiensi semakin besar.
- Memaksa monopoli pemerintah atau swasta menanggapi seluruh kebutuhan pelanggan.
- Dengan adanya kompetensi, maka akan timbul inovasi, sedangkan monopoli melumpuhkannya.
- Kompetensi menumbuhkan kepercayaan diri serta semangat juang para ASN.

1. Mengubah Organisasi Digerakkan Oleh Pemerintah Menjadi Organisasi yang Digerakkan Oleh Misi

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik, semuanya wajib dilandaskan kepada pelayanan visi misi yang jelas, dibarengi ngan strategi penyelenggaraan yang tepat sasaran. Ketika pelayanan publik tidak dibarengi dengan adanya visi dan misi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan berjalan tanpa arah dan tujuan.

2. Berorientasi Pada Hasil

Pemerintah yang berorientasi dalam hasil pasti akan makin berfokus dalam pencapaian (*output*) serta dampak (*impact*). Pemerintah juga merubah fokus dari input, adanya ketaatan terhadap pertauran serta membelanjakan anggaran berdasarkan ketentuan.

3. Berorientasi Pada Pelanggan

Pemerintah wirausaha berupaya mengidentifikasi pelanggan yang sesungguhnya, Melalui cara tersebut bukan berarti pemerintah tidak bertanggung jawab pada dewan legislatif, namun lebih ke arah menciptakan sistem pertanggungjawaban ganda kepada legislatif dan masyarakat.

4. Menghasilkan daripada Membelanjakan

Anggaran yang ada pada lembaga seyogianya dimanfaatkan sesuai kebutuhan dan sesuai dengan perencanaan anggaran yang sudah dirumuskan bersama. Jangan hanya karena anggaran sudah ada lantas dipakai untuk hal yang tidak bisa dipertanggungjawabkan. Lebih baik lagi, ketika suatu lembaga mampu membuat aplikasi tertentu serta dari aplikasi tersebut mampu menghasilkan.

5. Mencegah daripada Mengobati

Pemerintah sebagai pemberi layanan publik hendaknya memiliki *responsiveness*, yakni daya tanggap yang cepat dan tepat serta bisa menentukan keputusan yang tepat

pula ketika ada permasalahan. Sebaiknya pula harus berbuat yang terbaik, serta sedari awal telah memperhitungkan akibatnya ketika suatu tindakan akan dilakukan. Buat perencanaan yang cepat tepat, jadi tidak bisa menyebabkan persoalan di lain hari.

6. Kesempatan pada Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat, tentunya dalam mengambil suatu kebijakan menerima beberapa masukan dari banyak *stakeholder* yang ada. Dalam hal ini, penting kiranya memberi kesempatan pada masyarakat untuk memberikan aspirasinya terkait evaluasi pemerintah. Melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah itu sendiri, yang mana aspirasi dari masyarakat sangat penting untuk pengambilan kebijakan nantinya.

7. Berorientasi Pasar

Pemerintah berorientasi pasar selalu menggunakan susunan pasar swasta dalam mengatasi masalah dibandingkan memakai mekanisme administratif misalnya menyampaikan pelayanan maupun perintah serta kendali yang memanfaatkan peraturan. Mereka membentuk insentif keuangan, insentif pajak, dan lainnya. Melalui cara ini, organisasi swasta maupun anggota masyarakat yang perilakunya mengarah terhadap pemecahan masalah sosial.

D. Tuntutan Pelayanan Publik Era Digital

Tak dipungkiri masa pandemi telah menyebabkan kreativitas masyarakat beralih dari manual menjadi digital. Dari yang awalnya tidak mengerti dengan teknologi menggiring mereka untuk mengenal teknologi, meski di awal memang dipaksakan dan cenderung tidak mengerti dengan perubahan tersebut. Namun semakin ke sini, masyarakat semakin *smart*

semakin mengerti dan sedikit demi sedikit mau belajar mengenal teknologi.

Teknologi telah menggeser aktivitas sehari-hari masyarakat, tidak hanya belajar dan berbelanja, namun pengelolaan pelayanan publik di pemerintahan pun telah menggunakan teknologi, mengingat tingginya minat masyarakat menggunakan teknologi.

Beberapa hal yang perlu dikaji kaitannya dengan pemberian layanan publik era digital adalah:

1. Melakukan Evaluasi Perihal Layanan yang Diberikan Pemerintah kepada Masyarakat

Evaluasi bisa dilakukan dengan koordinasi dengan beberapa pihak, menggandeng para pelaku kebijakan dari SKPD lain untuk membicarakan terkait layanan yang diberikan. Karena, adakalanya layanan yang diberikan di beberapa instansi ini bisa dilakukan efisiensi dengan membuat layanan di satu titik. Artinya, pelayanan yang sama bisa dilakukan terintegrasi di satu titik. Jangan sampai menerima pelayanan untuk satu jenis kegiatan di beberapa instansi karena akan membingungkan masyarakat ketika memerlukan layanan.

2. Adanya Kejelasan

Adanya kejelasan pada masyarakat tentang layanan yang diberikan, baik itu tentang waktu ataupun tentang informasi lain. Hal ini agar masyarakat merasa puas dan tidak ada istilah lempar sana-sini.

3. Aktivitas Digital

Untuk mempermudah pelayanan pada masyarakat, apalagi di era digital seperti ini, maka baiknya dibuat *platform-platform* khusus untuk melayani masyarakat. Hal ini untuk menghindari antri dan birokrasi yang berbelit. Dengan adanya pelayanan secara digital, maka masyarakat dalam hal melakukan pendaftaran dan lainnya bila melakukannya dari rumah atau di manapun.

4. Mengembangkan/Modifikasi Aplikasi

Modifikasi aplikasi bisa dilakukan dengan menambah informasi di kolom layanan atau bisa juga layanan yang sama tersebut dikembangkan di beberapa layanan. Misalnya, dengan membuka layanan digital seperti mal pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik lainnya.

Menyelenggarakan pelayanan publik digital yang terintegrasi, sistematis dan mandiri bukanlah perkara yang mudah. Tantangan banyak didapat di daerah mengingat penyebaran teknologi informasi belum merata dan ketika teknologi sudah didapat pun tetap saja beberapa kendala datang. Salah satunya, yakni sinyalnya *blank spot*.

Pelayanan publik memang menjadi suatu hal yang tidak bisa terpisahkan antara penyelenggaraan pemerintah dan masyarakat. Hal ini wajib ditunjang dengan tingkat partisipasi yang baik pula. Masyarakat selaku penerima layanan harus aktif memberikan informasi maupun masukkan kepada pemerintah terkait layanan yang diterimanya, sehingga program perihal pelayanan dapat terukur. Pemenuhan pelayanan yang baik yaitu dengan tidak adanya ketimpangan diantara penerima dengan pemberi pelayanan.

Pendapat dari Rahmayanty (2013), ada lima hal utama untuk menyusun pemberian pelayanan secara prima, di antaranya:

1. Regulasi (*Service Regulation*)

Untuk memberi kemudahan dalam pemberian layanan, setiap institusi harus memberikan regulasi yang bagus, baik itu dalam hal sistem, aturan, keputusan, prosedur serta tata cara lain untuk menerima maupun memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang sudah dibuat dan ditetapkan. Peraturan yang ada harus dibuat dengan jelas, serta regulasinya tidak berbelit-belit dan tidak ada istilah tumpang tindih satu sama

lainnya. Adanya *service regulation* diharapkan pelayanan yang diberikan berkualitas, mudah, murah, baik, cepat dan tepat.

2. Fasilitas (*Service Facilities*)

Masa digital, tentu hal ini harus diimbangi dengan tersedianya fasilitas yang berkualitas. Fasilitas yang akan meningkatkan segala pelayanan publik. Fasilitas atau sarana prasarana yang digunakan dalam layanan publik adalah sesuatu yang sangat penting. Perlu diperhatikan baik itu dalam hal pengelolaan maupun perawatannya. Ketika sarana prasarana sudah dibuat canggih dan masa kini, namun tidak diiringi dengan pengelolaan yang baik, maka semua akan sia-sia. Begitupun sebaliknya. SDM yang andal akan semakin kompeten lagi ketika diimbangi dengan sarana prasarana yang berkualitas.

3. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah merupakan kendali penuh untuk manajemen paling tinggi suatu organisasi. Bertugas menyampaikan pengarah pada pelaksana pelayanan publik, baik itu arahan saat perencanaan, monitoring, memberi motivasi, memecahkan masalah, memberi saran, melaksanakan analisa terhadap pelanggan yang beralih, dan lain-lain, sehingga kinerja pelayanan publik dapat terkontrol melalui tim pengarah. Intinya, tim pengarah mengontrol beragam kegiatan saat terjadinya pelayanan publik agar tidak menyeleweng dari yang sudah ditetapkan dan tidak keluar dari jalurnya.

4. Mudah, Murah, Cepat dan Manfaat (*Simple, Cheap, Fast, and Benefit*)

Sudah ditegaskan pada UU pelayanan publik, jika kemudahan kemurahan kecepatan serta kemanfaatan pelayanan publik merupakan hak penerima layanan. Kecepatan pelayanan saat ini menjadi harapan masyarakat apalagi di era digital, di mana penyedia layanan publik sudah memanfaatkan teknologi, dan hal ini harus bisa dimanfaatkan untuk memberi kemudahan dan kecepatan pada masyarakat yang menerima layanan tersebut.

5. Membudayakan Pemberian Pelayanan Yang Baik

Hal itu dapat dibagi melalui:

- *Self-awareness*. Kesadaran yang datang dari diri sendiri untuk memberi pelayan kepada masyarakat sebaik mungkin.
- *Anthusiasm*. Memberi pelayanan dengan semangat/antusias. Hal ini menggambarkan keseriusan dalam bekerja yang penuh gairah dan antusias dalam melayani masyarakat.
- *Reform*. Memperbaiki dan selalu meningkatkan kinerja pelayanan. Tidak menganggap diri kita yang terbaik, namun sebaliknya harus senantiasa merasa kurang. Hal ini akan menyebabkan kita akan terus belajar untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja layanan.
- *Value*. Pelayan yang diberikan wajib memberi nilai tambah.
- *Impressive*. Pelayan diberikan melalui cara yang menarik serta berkesan baik. Hal ini tidak akan membuat masyarakat kapok ketika ingin mendapat layanan kembali.
- *Care*. Memberi perhatian serta kepedulian pada masyarakat dengan optimal.
- *Evaluation*. Jangan merasa puas ketika tugas memberi pelayan kepada masyarakat sudah selesai. Hal yang paling penting adalah hasil evaluasi kinerja tersebut.

Di beberapa daerah memang pelayanan publik secara digital sudah sering diselenggarakan. Akan tetapi terdapat berbagai hambatan yang terjadi. Itu semua menjadi kendala berkembangnya pelayanan terpadu tersebut. Beberapa hambatan tersebut harus diantisipasi dengan baik oleh beragam pihak.

- Untuk mengurangi hambatan tersebut kiranya pemerintah harus berkolaborasi dengan pihak lain, misalnya saja dengan PT. Telkom untuk bantuan jaringan internet. Kendala dalam hal internet (kurang

teraksesnya internet di beberapa daerah) maka bisa saja dilakukan dengan cara internet dipasang di balai desa sebagai *central* dan bisa diakses oleh masyarakat.

- Banyaknya pegawai pemerintah yang kurang melek pada teknologi, sehingga seringkali yang melaksanakan pelayanan publik adalah tenaga lepas atau honor. Hal ini menyakitkan ketika para pegawai tersebut ke luar.
- Masih ada SDM yang melakukannya tanpa tanggung jawab penuh. Artinya mereka melakukannya dengan santai, tak peduli masyarakat yang sudah banyak menunggu untuk dilayani.
- Masih ada beberapa aplikasi layanan yang kurang disosialisasikan pada masyarakat. Hal ini menyebabkan kurang untuk mengetahui sistem serta tahapan pelayanan yang wajib diikuti.
- Masyarakat masih membandingkan antara pelayan publik dengan pelayanan swasta. Seringkali jika ada pilihan, masyarakat lebih memilih minta dilayani pada pihak swasta. Karena mengganggu layanan swasta lebih cepat, memadai dan nyaman.

73

Tabel 6. Perbedaan Layanan Publik dan Pelayan Swasta.²⁹

No	Pelayanan Publik	Pelayanan Swasta
1	Sesuai dengan regulasi pemerintah.	Sesuai dengan keputusan rapat pemegang saham maupun dewan komisaris/direksi.
2	Membutuhkan manajemen ekonomi secara nasional.	Sesuai dengan harga pasar, contohnya tingkat harga saham/uang dunia.

118

²⁹ Membangun kinerja pelayanan publik menuju *clean government and good governance*.

3	Keputusan pemerintah relatif terbuka, berfokus pada perwakilan.	Keputusan relatif terbatas terhadap organisasi tersebut.
4	Membutuhkan stakeholder yang makin luas.	Berfokus kepada <i>stakeholders</i> serta manajemen. 41
5	Mempunyai nilai dan tujuan yang bermacam-macam: a. pelayanan; b. kepentingan publik; c. pemerataan; d. profesionalisme; e. partisipasi masyarakat; dan f. tukar imbang (<i>trade off</i>) yang semakin kompleks.	Mempunyai nilai dan tujuan yang relatif terbatas.
6	Sumber pokok berpedoman dari pajak.	Sumber daya pokok berpedoman dari laba perusahaan serta pinjaman.
7	Akuntabilitas publik yang luas.	Akuntabilitas publik yang terbatas.
8	Bertanggung jawab terhadap kekuasaan politik serta sesuai dengan kerangka waktu.	Tidak bergantung terhadap kekuasaan politik dan relatif tidak sesuai dengan kerangka waktu.
9	Mempunyai tujuan sosial.	Tujuan pokoknya mendapatkan laba.
10	Indikator kinerjanya sangat kompleks serta sarat dengan debat.	Sesuai dengan ukuran-ukuran kuantitatif ekonomis.
11	Penerapan kebijakannya sangat kompleks.	Sangat sederhana.

BAB VIII

KEPEMIMPINAN DAERAH DIGITAL

Semakin berkembangnya teknologi, maka hal ini menuntut kepemimpinan yang mumpuni dalam bidang teknologi pula. Apalagi adalah hal pelayanan publik yang semakin pesat dengan sarana layanan publik digital. Keadaan yang tentunya menuntut seorang pimpinan yang *smart* dan mampu menyesuaikan dengan permasalahan yang ada. Mau terjun langsung serta mampu memanfaatkan teknologi. Ketika ada seorang pemimpin mampu memanfaatkan teknologi, khususnya aset digital yang ada dengan baik, maka disebut *digital leadership*.

Lebih lanjut lagi, selain mampu memanfaatkan teknologi, hal yang terpenting dari itu adalah seorang pemimpin harus mampu memanfaatkan data dan membaca data, sehingga bisa mengambil keputusan dari data tersebut, serta memanfaatkan data untuk memberi kebijakan-kebijakan ke arah yang lebih baik.

Seorang *leadership* harus mampu mengambil keputusan berdasarkan data yang ada, keputusan yang diambil bukan hanya berdasar informasi pihak tertentu saja. Itu sebabnya, banyak program-program yang digulirkan untuk memupuk kepiawaian para pimpinan melek teknologi. Semua memang bisa dilakukan oleh bawahan oleh staf, namun semua itu tidak akan berhasil tanpa *digital leadership*.

Salah satunya program yang baru-baru ini dilakukan Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) terkait fenomena di atas adalah dengan dilakukannya kegiatan *Digital Leadership Academy* (DLA). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan talenta kepala daerah, salah satunya keahlian

digital. Dengan tujuan untuk menyediakan pelatihan digital untuk para pemimpin sector public ataupun *private*.

“Jika sudah memahami dan mengerti digital *leadership*, maka kebijakan digital bisa diberikan *directive* dan pengarahan yang lebih baik dalam penerapan pembangunan kota, masyarakat, kehidupan, perekonomian dan lingkungan hidup yang cerdas serta kecerdasan digital lain,” papar Menkominfo.³⁰

DLA merupakan langkah dalam menunjang kegiatan *Smart City* atau kota cerdas yang merupakan sebuah integrasi teknologi informasi beserta teknologi internet untuk mengelola aset kota.

Program di atas hadir agar pemimpin di era digital seyogianya menguasai kemampuan digital. Hal ini sangat dibutuhkan untuk mengatasi tantangan yang semakin gencar di era digital ini. Seorang pemimpin tak baik menghindar ketika ada permasalahan yang ada. Seorang pimpinan harus siap sedia di mana pun berada untuk menjawab segala tantangan tersebut. Diantara hal mutlak yang harus pimpinan miliki adalah mempunyai kemampuan yang kuat pula untuk menjawab tantangan tersebut. Lantas kemampuan yang bagaimanakah yang kiranya mutlak dipunyai oleh seorang pemimpin di era digital ini?

Berikut akan dipaparkan kemampuan *digital leadership* yang harus dipunyai oleh pimpinan.

1. Komunikasi

Pimpinan harus dapat menjalin komunikasi secara baik dengan siapapun itu. Komunikasi yang dilakukan ke pusat

³⁰ <https://mediaindonesia.com/teknologi/458045/perkuat-pengembangan-smart-city-menkominfo-ajak-kepala-daerah-aktif-kembangkan-digital-leadership>

maupun dengan stafnya. Seorang pemimpin harus mampu menegur staf atau memberi arahan-arahan ketika stafnya menghadapi masalah. Memberi solusi yang baik. Seorang pemimpin juga harus bisa mendelegasikan tugas kepada bawahannya.

Dengan teknologi, setidaknya tingkat komunikasi dengan staf akan berkurang karena pekerjaan atau apapun itu sudah tertera di aplikasi. Namun, bukan berarti tidak ada komunikasi sama sekali. Komunikasi dan teknologi termasuk hal penting dan satu sama lain tidak bisa diabaikan. Keduanya saling melengkapi dan sangat dibutuhkan oleh pimpinan.

Teknologi yang baik, ketika pemimpinnya tidak bisa berkomunikasi dengan baik tidak akan ada artinya. Begitupun sebaliknya. Alih-alih teknologi diadakan untuk menghemat waktu dan memudahkan pekerjaan karena pemimpin yang sulit untuk melakukan komunikasi, pada akhirnya akan terhambat dan membuat rencana yang sudah dibuat tidak tercapai.

2. Visi

Seorang pemimpin harus mengikuti perkembangan jaman. Selain itu, hal yang lain yang terpenting adalah memiliki tujuan atau visi dari lembaga yang dipimpinnya. Mau dibawa ke mana lembaganya tersebut. Hal itu yang pada akhirnya akan membawa maju mundurnya institusi lembaga tersebut. Yakinkan bawahan agar mampu mencapai kinerja sesuai dengan yang ada pada misi dan visi institusi tersebut.

3. Melek Teknologi

Melek digital adalah hal yang wajib dimiliki seorang pemimpin, apalagi masa sekarang yang semuanya serba digital. Ketika tidak bisa memanfaatkan teknologi, maka akan ketinggalan jaman dan tujuan era digital itu tak akan terwujud dengan baik.

Maka, ketika bergabung di institusi lembaga tersebut seorang pemimpin harus berkomunikasi dengan bawahannya, mempelajari segala hal yang ada termasuk aplikasi-aplikasi digital yang dipakai dalam melayani kebutuhan masyarakat. Ketika kurang memahami jangan takut untuk melangkah. Karena yang terpenting, adanya komunikasi dengan baik maka semuanya akan menjadi mudah.

4. Adaptasi

Ketika ada perubahan teknologi maka institusi lembaga harus bisa menyesuaikan dan dapat dengan cepat mengikuti dan menyesuaikan dengan teknologi. Pimpinan institusi dalam hal ini harus bisa mengarahkan anak buah untuk terus berkembang. Jika pimpinan tidak bisa mengikuti perkembangan jaman, maka dipastikan akan ketinggalan jaman. Meski lembaga pemerintahan tetap dibutuhkan, namun dalam hal ini tetap saja tak mampu bersaing dengan institusi lain yang lebih berkembang.

5. Strategi

Seorang pimpinan dituntut untuk mengetahui strategi atau teknik tertentu dalam mencapai misi dan visi yang telah ditentukan. Strategi yang dilakukan dengan terencana agar segala kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Strategi-strategi yang terus dilakukan dan akan menjadi kebiasaan atau budaya di lembaga institusi itu sendiri.

6. Inovasi

Agar lembaga dapat bertahan dengan kredibilitas baik, maka harus terus melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tidak monoton. Inovasi bukan hanya dilakukan oleh staf, namun juga dilakukan oleh pimpinan. Inovasi-inovasi dari atas ke bawah yang pada akhirnya membuat citra institusi lebih baik dan mendapat penilaian lebih di masyarakat.

7. Pengambilan Resiko

Adakalanya keputusan yang diambil akan berakibat tidak baik. Namun seorang pemimpin harus berani mengambil keputusan bagaimanapun itu resiko pada akhirnya. Lebih baik mengambil keputusan daripada tidak mampu memberi keputusan, walau pada akhirnya keputusan tersebut kurang memuaskan. Seorang pemimpin harus berani mengambil resiko, bagaimana pun itu hasil akhirnya. Tentunya semua itu telah dipertimbangkan sebelumnya baik dan buruknya.

A. Kepemimpinan Daerah

Aparatur seyogianya menjadikan bagian terpenting dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan ataupun kegagalan penyelenggaraan pemerintah sangat tergantung pada aparat yang memegang roda pemerintahan.

Hal ini tidak hanya berasal dari pucuk pimpinan namun juga dari tingkat desa, kelurahan, dan lainnya. Berikut yang termasuk pimpinan adalah:

- Di tingkat desa adalah para aparatur pemerintahan desa, yakni Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi, Kepala Urusan.
- Di tingkat kelurahan adalah para aparatur kelurahan, yakni: Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi.
- Di tingkat Kecamatan adalah para aparatur kecamatan, yakni Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian.
- Di tingkat kabupaten/kota adalah aparatur pemerintah kabupaten, yakni: Bupati/wali kota, Wakil Bupati/Wakil Wali kota, Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota, Kepala Dinas/badan/Kantor/Bagian, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian.
- Di tingkat Provinsi adalah aparatur pemerintah provinsi, yakni Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah Provinsi, Staf Ahli Gubernur, Asisten Sekretaris Daerah

Provinsi, Kepala Biro Tingkat Provinsi, Kepala Dinas/Badan/Kantor/Bagian, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian.

- Di tingkat pusat adalah aparatur pemerintah pusat, yakni Menteri, Sekretaris Jenderal Kementerian, Direktur Jenderal Kementerian, Deputi, Kasubdit, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Sub bagian.

B. Pengawasan

Pengawasan merupakan upaya sistematis oleh manajemen bisnis untuk membandingkan kinerja standar, rencana atau tujuan yang sudah ditetapkan untuk evaluasi suatu kegiatan apakah kinerja sesuai dengan standar atau tidak. Pimpinan daerah dalam hal ini perlu melakukan pengawasan terhadap evaluasi kinerja suatu kegiatan.

Adanya tanggung jawab pemerintah terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat yang pada akhirnya memerlukan pengawasan yang baik, agar pelayanan itu sendiri dapat dievaluasi secara berkala hasil kinerjanya, apakah sudah sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan sebelumnya. Tentu saja untuk mencapai semua itu perlu ada pendisiplinan yang tinggi serta mau memperbaiki setiap evaluasi yang ada.

Hal tersebut relevan dengan penjelasan dari G.R Terry, bahwa pengawasan sebagai bentuk evaluasi dari kinerja yang telah dilakukan serta melakukan koreksi terhadap pekerjaan tersebut apakah sudah sesuai atau tidak dengan yang telah direncanakan.

Sementara tujuan pengawasan menurut Situmorang dan Juhir adalah menciptakan manajemen pemerintahan yang berdaya guna. Tentu saja untuk mencapai hal ini perlu ditunjang oleh partisipasi masyarakat dalam bentuk *control*

social yang dapat dipertanggungjawabkan. Secara umum tujuan pengawasan adalah untuk membentuk aparat yang bersih dan berwibawa.

Macam-macam bentuk pelaksanaan pengawasan, yakni:

26

1. Pengawasan Langsung dan Tidak Langsung

Pengawasan langsung yaitu pengawasan yang dilaksanakan secara personal oleh pemerintah atau pengawas dengan mengobservasi, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara *on the spot* di lapangan dan penerima laporan secara langsung dari pelaksana. Kemudian pengawasan tidak langsung adalah pengawasan dengan mempelajari sejumlah laporan yang disampaikan pelaksana, baik lisan ataupun tertulis serta mempelajari pendapat-pendapat yang datang dari masyarakat. Pendapat dan informasi dari staf dan masyarakat tersebut secara tidak langsung telah membuat sebuah kebijakan pemerintah itu sendiri dan dijadikan pengambilan keputusan.

38

2. Pengawasan Preventif Dan Represif

Pengawasan *preventif*, yaitu pengesahan peraturan ataupun keputusan Kepala Daerah belum diputuskan atau disahkan maka hal ini perlu ada persiapan yang harus dilakukan terkait peraturan tersebut ketika nantinya sudah final.

Namun pengawasan *preventif* dapat ditangguhkan atau dibatalkan jika bertentangan dengan kepentingan umum atau peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya.

38

3. Pengawasan Internal dan Pengawasan Eksternal

Pengawasan internal, yaitu pengawasan yang dilaksanakan oleh aparat dalam organisasi. Sedangkan pengawasan eksternal, yaitu pengawasan yang dilaksanakan oleh aparat di luar organisasi

Pelaksanaan **pengawasan** menurut Schermerhorn (2001) dibagi menjadi empat jenis, yaitu:³¹

4. **Pengawasan *Feed Forward* (Pengawasan Umpan di Depan)**

Dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan dengan harapan menjamin kejelasan sasaran serta tersedianya arahan yang memadai, ketersediaan sumber daya yang diperlukan.

66

5. **Pengawasan *Concurrent* (Pengawasan Bersamaan)**

Pengawasan yang memfokuskan pada sesuatu yang terjadi ketika proses sedang berjalan. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan untuk melakukan pengawasan atau monitoring aktivitas yang sedang berjalan untuk menjamin segalanya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

262

6. **Pengawasan *Feedback* (Pengawasan Umpan Balik)**

Pengawasan yang dilaksanakan pasca kegiatan selesai dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja di masa mendatang dan memfokuskan pada kualitas hasilnya.

7. **Pengawasan Internal Eksternal**

Pengawasan yang dilakukan untuk memperbaiki sendiri kemudian eksternal dilakukan dengan supervisi dan administrasi formal.

C. **Peran Kunci Digital Leadership**

Kemampuan *digital leadership* memungkinkan pemimpin memanfaatkan teknologi dan data untuk memimpin perusahaan. Mengacu dengan beberapa penelitian menyebutkan, bahwa organisasi yang mengadopsi *digital*

³¹ Membangun kinerja pelayanan publik. Pustaka Setia Bandung hal 193.

leadership cenderung akan mendapat hasil yang lebih baik. Hal ini terlihat dari beberapa aspek:

1. Kerja Finansial Lebih Baik

Dengan mengadopsi *digital leadership*, pertumbuhan profit akan mengalami peningkatan, jika dibandingkan dengan *leadership* tradisional.

2. Karyawan Merasa Dilibatkan

Ketika pemimpin mempunyai kemampuan *digital leadership*, maka karyawan akan merasa nyaman karena mereka cenderung dihargai keberadaannya. Itu sebab, jarang sekali karyawan yang *resign* atau mutasi karena mereka merasa keberadaannya diakui pimpinan. Tidak hanya itu, bawahan ikut terlibat dalam beragam aktivitas.

3. Loyalitas Tinggi

Tingkat loyalitas karyawan pada institusi lembaga tak bisa diragukan lagi, ketika adanya kemampuan *digital leadership*. Banyak di antaranya yang tetap bertahan dan ingin terus bergabung di institusi, meski peluang untuk mutasi ada di depan mata.

4. Kepemimpinannya Lebih Kuat

Digital leadership mampu mengambil keputusan lebih tepat dibanding lainnya. Itu sebabnya mengapa kepemimpinannya dinilai lebih kuat.

5. Lebih Inklusif Dan Beragam

Digital leadership cenderung lebih inklusif dan mengakui dampak positif budaya kerja serta proporsi karyawannya lebih beragam.

6. Mampu Mengambil Keputusan Dengan Baik

Dari data yang diketahuinya, seorang *digital leadership* mampu mengambil keputusan dengan tepat, meski merupakan masukan dari orang lain, selain data tetap menjadi masukan baginya.

D. Tipe Pimpinan Transglobal

Beberapa tipe pimpinan yang dikenal, di antaranya:

1. Tipe Pimpinan Command

Adalah tipe pimpinan yang cenderung kuat dan pragmatis. Peran dari pimpinan ini membuat para bawahan tidak bingung dalam menjalankan tugasnya, karena mereka bekerja berdasarkan komando atasan.

2. Tipe Pimpinan Communicator

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting untuk dilakukan. Meskipun selama ini yang terjadi adalah bawahan yang enggan melakukan komunikasi dengan atasan karena beragam hal. Komunikasi dengan pimpinan dapat membuka komunikasi yang lebih efektif dalam mencapai tujuan institusi. Karena dengan membuka komunikasi, misi dan visi dapat segera terlaksana dengan baik. Dengan adanya inovasi, maka akan muncul inovasi-inovasi baru institusi lembaga dalam menjalankan aktivitasnya.

3. Tipe Pimpinan Kolaborator

Adanya kolaboratif dengan masyarakat atau pelanggan dengan karyawan untuk mencapai tujuan. Tipe pimpinan ini sangat inovatif dan mendorong penciptaan modal intelektual.

Para pimpinan dalam melaksanakan tugasnya bisa berubah seiring perjalanan waktu. Dapat mengikuti perkembangan jaman dengan mudah apalagi di era digital, di mana semua hal bisa dipelajari. Apalagi saat ini diperlukan kepemimpinan transglobal yang mampu

menyesuaikan dengan perkembangan jaman yang terus berubah.

Pemimpin di era global harus mengantisipasi perubahan lingkungan yang sangat cepat. Kepemimpinan transglobal dapat dicapai melalui learning dan mentoring, dengan begitu akan tercipta kecerdasan rasional, emosional dan spiritual yang mutlak.

Sharkey (2012) mendefinisikan enam intelegensia kepemimpinan transglobal, yaitu:

- *Cognitive intelligence*. Kepemimpinan yang harus memiliki kecerdasan yang tinggi, hal ini dapat diukur menggunakan IQ.
- *Emotional Intelligence*. Pemimpin yang mampu menjadi penghubung di tingkat sosial dan berempati serta efektif mengendalikan emosi dalam diri dan orang lain. Menggunakan perasaan untuk memotivasi, merencanakan dan mencapai tujuan. 21
- *Business Intelligence (BI)*. Kepemimpinan yang tidak mempunyai BI akan sulit mentransformasikan keterampilannya pada lingkungan kerja yang lebih strategis. Pemimpin BI akan mampu menggerakkan organisasi meski dalam keadaan sulit serta dapat digunakan sebagai penopang organisasi dalam jangka waktu yang panjang.
- *Cultural Intelligence (CQ)*. Para pemimpin harus memiliki CQ atau kecerdasan budaya yang baik karena dengan memiliki CQ akan mengacu pada kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan budaya baru ataupun pengaturan kebijakan yang baru.
- *Global Intelligence (GI)*. Dengan GI, pemimpin dapat menggerakkan organisasi dengan lintas negara, lintas budaya serta mampu berkompetensi dalam sifat universal.

- *Moral Intelligence (MI)*. MI merupakan kemampuan mental yang menentukan seberapa universal manusia mempertahankan prinsip yang diterapkan pada nilai, tujuan dan tindakan.

Kepemimpinan di era digital sangat diperlukan bukan hanya memimpin dari segi fisik artinya berhadapan langsung dengan para karyawan atau staf saja, namun juga kepemimpinan di era digital memerlukan pemimpin yang memiliki kemampuan berkomunikasi, memiliki kemajuan teknologi, komunikasi termasuk media sosial, forum komunikasi melalui jalur WA, FB, dan lain-lain, mengikuti perkembangan secara global.

Charles Darwin dari Herbert Spencer tentang *Survival of the fittest* dalam Sharkey (2012) menjelaskan jika pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang mampu beradaptasi dengan lingkungan global yang ada. Dengan adanya tantangan globalisasi seperti sekarang ini, akan menguji kemampuan pemimpin meskipun pemimpin yang berpengalaman sekalipun. Hal ini dikemukakan oleh Budzinski dalam Sharkey (2012), bahwa hanya karena orang-orang telah bekerja di perusahaan global, tidak berarti mereka memiliki pola pikir global. Lalu, hanya karena orang bekerja belum secara global, bukan berarti mereka tidak dapat berfungsi dengan baik dalam lingkungan global. Pola pikir global akan terbentuk bilamana mampu mengembangkan keterampilan, mengetahui kelebihan-kelebihan diri, terus belajar menyikapi perubahan-perubahan lingkungan dan mampu berperilaku secara global.

Beberapa perilaku kepemimpinan transglobal menurut Sharkey, (2012) sebagai berikut.

1. *Uncertainty (Ketahanan Ketidakpastian)*

Dalam hal ini pemimpin mampu membaca mampu menganalisis situasi berdasarkan pengamatannya dengan cara

yang benar serta mampu melakukan transaksi dengan banyak orang dalam situasi bersamaan.

Pemimpin dengan perilaku ketahanan ketidakpastian ini dapat membaca lingkungan dengan baik serta akan terus mencari akar permasalahan, untuk kemudian membuat kerangka kerja sebagai dasar untuk melakukan tindakan.

Perilaku kepemimpinan yang tahan terhadap ketidakpastian ini memiliki dua karakteristik, yaitu:³²

- Kepercayaan mereka mampu menunjukkan rasa percaya diri, bahkan pada saat mereka tidak mempunyai semua jawaban.
- Mampu berkomunikasi dengan baik. Mereka mampu mengomunikasikan dengan baik dan jujur dengan tim di tengah kesulitan. Perilaku pemimpin global ini tetap dapat berpikir jernih dan menunjukkan integritasnya.

2. Team Connectivity (Konektivitas Tim)

Istilah yang mengacu pada kemampuan seorang pemimpin yang bekerja lintas batas serta menghubungkan semua tim dengan cara yang ampuh dan mentransfer pengetahuan. Ia juga dapat menangkap ide-ide hebat dari seluruh dunia yang diadaptasi. Seorang pemimpin yang mampu mengintegrasikan, menghubungkan kegiatan juga ide dari semua anggota tim yang ada. Dalam hal ini, pemimpin harus mampu mendengar juga mendefinisikan ulang apa yang dikemukakan anggota tim dan tidak membuat batasan, justru mengedepankan kerja sama dengan tim sehingga pekerjaan dapat berhasil.

³² **61** Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0

3. *Pragmatic Flexibility* (Fleksibilitas Pragmatis)

Seorang pemimpin *pragmatic flexibility* adalah seorang pemimpin yang mampu beradaptasi dengan kebudayaan orang lain. Pemimpin global dapat membuat kepatuhan kolektif pada aturan dan nilai yang diperlukan pada situasi tertentu, meskipun ada yang menolak kompromi pada prinsip tertentu, misalnya norma lokal. Dalam hal perilaku, *pragmatic flexibility* melibatkan aturan-aturan yang diperlukan dalam situasi tertentu, menyesuaikan nilai untuk menyelesaikan pekerjaan dan mengandalkan norma-norma yang tidak tertulis, sehingga tujuan dapat tercapai. Perilaku kepemimpinan ini akan menolak kompromi pada prinsip dengan tetap menjaga integritas pribadi.

4. *Perspective Responsiveness* (Responsif Perspektif)

Pemimpin yang mampu memberikan imbalan kepada orang-orang disesuaikan dengan kebutuhan dan minat. Pemimpin ini mampu menunjukkan kepekaan terhadap jenis kebutuhan pelanggan/publik serta mampu melihat umpan balik negatif dan menjadikannya sebagai pendorong untuk melaksanakan kegiatan yang lebih baik lagi.

Dengan gaya kepemimpinan ini, mereka mampu berbaur dengan beragam kelompok dan menggunakan institusi dari wawasan untuk mencapai keseimbangan. Para pemimpin ini menjadikan perbedaan yang ditemuinya sebagai pendorong, sehingga dengan perbedaan yang ada akan membuat individu merasa nyaman dan merasa diterima oleh tim. Para pemimpin tipe ini tidak gentar dengan segala perubahan yang terjadi, karena mereka bisa mengantisipasi kebutuhan yang terus berkembang.

5. *Talent Orientation* (Orientasi Bakat)

Mampu mendorong keterlibatan dalam perencanaan sukses inisiatif, hati-hati dalam mempertimbangkan proses serta tahu kapan menggerakannya untuk meningkatkan efektivitas kinerja.

Tipe pimpinan ini secara pribadi terlibat dalam inisiatif serta pengembangan bakat, pembinaan dan pembacaan suksesi. Kepemimpinan yang berkelanjutan mampu memotivasi dan menginspirasi orang, serta mendorong keterlibatan dan adanya rasa peduli terhadap semua orang.

Tabel 8. Karakteristik Perilaku Kepemimpinan Transglobal.

Perilaku kepemimpinan transglobal	Karakter sederhana yang mudah dikembangkan	Karakter lebih mendalam, lebih rumit dan butuh dedikasi
<i>Uncertainty</i> (ketahanan ketidakpastian) membangun perbedaan dan kompleksitas.	<ul style="list-style-type: none">• Secara sadar merekrut tim yang beragam.• Menciptakan lingkungan di mana orang diizinkan untuk belajar dari kesalahan.	<ul style="list-style-type: none">• Membuat keputusan dalam situasi di mana semuanya tidak jelas.• Menyelesaikan masalah rumit dengan penuh percaya diri.• Mencari dan menangani perubahan yang kompleks meski tidak mudah.• Menekankan visi, peluang dan tujuan strategis.

		<ul style="list-style-type: none"> •Thinking out of the box.
<p><i>Team Connectivity (Konektivitas tim).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> •Berkolaborasi mendukung tim bilamana ada isu yang dapat menguntungkan tim. •Mengambil tanggung jawab bilamana ada yang salah. 	<ul style="list-style-type: none"> •Menyesuaikan aktivitas untuk meningkatkan kinerja orang lain. •Melakukan hal benar untuk orang lain dan tidak egois. •Bertindak berdasarkan kebutuhan orang lain dan organisasi. •Memiliki orientasi terhadap penguasaan tim dan adaptasi pribadi.
<p><i>Program Flexibility (Fleksibilitas pragmatis).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> •Menekankan kebutuhan kelompok kerja. •Membuat kompromi yang konstruktif bilamana dibutuhkan. 	<ul style="list-style-type: none"> •Mendorong solusi tingkat tinggi. •Menyesuaikan diri dengan pendekatan perspektif dan situasi yang berbeda. •Berkonsensus dan tindakan. •Tidak mengabaikan pandangan orang lain. •Berkompromi jika situasi menuntut.

<p><i>Perspective Responsiveness (Responsi perspektif).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> •Mendorong kerangka kerja menyeluruh yang memungkinkan keberagaman. •Menciptakan makna dari ambiguitas melalui kombinasi intuisi dan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> •Mengantisipasi perubahan kebutuhan pelanggan. •Menggunakan umpan balik negatif sebagai dorongan melakukan perubahan yang lebih baik. •Meminimalkan penggunaan pendekatan satu ukuran cocok untuk semua. •Memperlakukan orang sebagai individu.
<p><i>Talent Orientation (Orientasi bakat).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> •Mereka terlibat langsung dalam pembinaan dan pengembangan bakat daripada mengandalkan SDM untuk mengelola bakat dan suksesi. •Terlibat dan mendorong inisiatif perencanaan kerja yang sukses. 	<ul style="list-style-type: none"> •Menekankan hubungan orang dan kinerja organisasi. •Mencapai efektivitas dengan memaksimalkan potensi SDM.

Pemimpin lokal merupakan seseorang yang memiliki tujuan ataupun maksud yang berbentuk tindakan yang memengaruhi masyarakat dan sekitarnya. Pemimpin

transglobal adalah individu yang menggerakkan roda perusahaan menjadi sangat maju dan berkembang serta mampu memperluas area kerjanya sampai ke penjuru dunia.

Adanya kesamaan di antara kepemimpinan lokal dan transglobal, yakni dalam hal menemukan orientasi strategis, fokus pada klien, memiliki keterampilan yang lebih baik, berorientasi pada hasil, fokus pada tim, memiliki kompas moral yang kuat dan berintegrasi tinggi serta mampu beradaptasi.

Untuk lebih jelasnya, berikut disampaikan perbedaan pemimpin lokal dan pemimpin transglobal.

Tabel 9. Perbedaan Pemimpin Lokal dan Transglobal.³³

Perbedaan	Pemimpin Transglobal	Pemimpin Lokal
Ketahanan terhadap ketidakpastian	<ul style="list-style-type: none"> • Merespon secara efektif terhadap ekspresi ketidaksetujuan yang halus dan tampak tidak jelas. • Menciptakan dan memelihara tim yang seberbakat dan seberagam mungkin. • Selalu mencari anggota tim dengan pandangan berbeda yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Berkolaborasi dengan percaya pada dan mengembangkan orang yang mirip dengan mereka. • Menciptakan tim dan mengembangkan anggota yang mencerminkan latar belakang dan perspektif mereka sendiri. • Paling baik dalam merespon pada

³³ Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0 dalam teori dan Praktik Tata Kelola Pemerintahan

	<p>menantang norma dan asumsi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menentukan manfaat potensial inovasi untuk organisasi. • Melakukan proyek dan tugas yang baru dan berbeda. 	<p>situasi yang terstruktur, relatif pasif dan bisa diprediksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paling baik bekerja dengan orang lain dalam situasi yang sama. • Memahami hal-hal secara harfiah.
Konektivitas Tim.	<ul style="list-style-type: none"> • Mendefinisikan ulang kegiatan kerja pribadi dengan memperhatikan kebutuhan kerja orang lain. • Berkomunikasi secara efektif dengan mendengarkan orang lain. • Mencapai tujuan dengan bekerja dan mendukung kolega. • Melihat dan menginterpretasi masalah, kejadian dan situasi melalui mata orang lain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengharapkan orang lain mendefinisikan ulang peran mereka untuk mendukung peran kebutuhan kerja dan harapan sendiri. • Menghormati otonomi orang lain dan mengharapkan mereka mandiri. • Mengacu pada masalah faktor internal dan orang lain ketika menjelaskan kesalahan dan masalah kinerja. • Cenderung menekankan

		kontribusi sendiri daripada kesuksesan tim.
Fleksibilitas Pragmatis.	<ul style="list-style-type: none"> • Tampak nyaman menyesuaikan gaya ketika bernegosiasi dengan orang lain. • Menantang bias dan kepercayaan pribadi untuk terus memperbesar dan memperluas perspektif. • Menyeimbangkan kebutuhan untuk mencapai konsistensi global dan menyesuaikan diri dengan norma lokal. • Memodifikasi aturan dan prosedural ketika hal tersebut akan sama mengganggu penerapan dari penyelesaian tugas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menolak menghadapi politik organisasi. • Menghargai keragaman, tapi nyaman melihat hal-hal dari perspektif sendiri. • Menekankan konsistensi global di atas adaptasi lokal. • Menekankan struktur, kebijakan formal dan prosedur operasi standar.
Responsivitas Perspektif.	<ul style="list-style-type: none"> • Menekankan individualitas klien dan pemegang kepentingan lain. • Berfokus pada imbalan tidak berwujud dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Memperlakukan semua orang dengan cara yang sama agar adil. • Memberikan fokus besar pada kompensasi

	<p>menyesuaikan imbalan pada individual satu ukuran tidak untuk semua orang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat keputusan seakan pelanggan akan berubah di masa depan. • Memaafkan kekurangan budaya dan dapat menghadapi tantangan interpersonal yang unik. • Berhubungan dengan orang lain dengan meniru perilaku mereka dan menyesuaikan gaya. 	<p>sebagai mekanisme imbalan utama, nyaman dengan pendekatan satu ukuran untuk semua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membuat keputusan seakan pelanggan di masa depan akan sama dengan saat ini. • Berasumsi bahwa masalah lokal bisa menyesuaikan dengan kebijakan dan praktik perusahaan. • Memperlakukan asumsi berbasis pengalaman sebagai fakta yang tidak boleh ditantang.
Orientasi Bakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Secara pribadi terlibat dalam dan bertanggung jawab atas pengembangan manusia. • Menggunakan potensi manusia untuk mendapatkan hasil 	<ul style="list-style-type: none"> • Walaupun bersedia membantu, melihat departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk

	<p>menekankan keterlibatan karyawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu orang tumbuh dengan memberikan umpan balik dan dorongan. • Membicarakan mengenai pentingnya orang-orang bagi organisasi. 	<p>mengembangkan bakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kadang-kadang hanya fokus pada garis bawah. • Menekankan perubahan teknis dan struktural daripada manusia mencapai perubahan. • Menekankan rekrutmen atas pengembangan sebagai acara memperluas organisasi.
Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan tanggung jawab pribadi untuk keterlibatan dari keberlanjutan masyarakat. • Berusaha belajar dan melakukan usaha untuk bepergian belajar dan merasakan hal-hal baru. • Lebih universalistik melakukan usaha untuk bepergian belajar dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengharapkan pemerintah untuk memimpin masyarakat dan menciptakan keberlanjutan. • Berasumsi bahwa orang lain akan menyesuaikan dengan kebutuhan dan batasan bahasa mereka. • Lebih bersifat paternal tetap dengan zona nyaman yang aman dan akrab.

	<p>merasakan hal baru.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menekankan CI (Cultural Intelligence), EI (Emotional Intelligence), dan GI (Global Intelligence) sebagai pendorong kunci untuk mencapai unggulan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menekankan cognitive intelligence (IQ), Business Intelligence (BI) dan Moral Intelligence (MI) sebagai pendorong kunci untuk mencapai kinerja.
--	--	--

BAB IX

KOMUNIKASI DIGITAL PEMERINTAH DAERAH

Komunikasi digital Pemerintahan Daerah tentu saja melibatkan publik yang sifatnya terbuka. Dalam hal komunikasi informasi publik, tentu saja harus memikirkan apa dan bagaimana komunikasi informasi yang dilakukan Pemerintah Daerah agar informasi yang tersampaikan kepada masyarakat adalah yang berkualitas serta dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Ketika komunikasi yang dihasilkan berkualitas tinggi, tentu saja hal ini akan meningkatkan citra institusi itu sendiri. Citra organisasi pemerintahan yang berkelanjutan untuk kurun waktu yang lama hingga akhirnya mencetak suatu reputasi.

Konsep citra organisasi akan digunakan sebagai konsep arahan (*guiding concept*) yang mana beberapa pakar menyebut citra dan reputasi dengan bergantian misalnya Barnett et al, 2006 dan Rho et al., (2015) mendefinisikan citra organisasi sebagai persepsi internal dan eksternal yang menunjuk pada reputasi.

Hasil penelitian dari Carpenter (2002) menyebutkan, bahwa reputasi dalam organisasi pemerintahan merupakan aset politik yang dapat menarik dukungan publik, meningkatkan otonomi dan diskresi dari pengaruh politik, melindungi organisasi dan serangan politik, dan memberikan kebanggaan anggota organisasi atau pegawai.

Era digital saat ini menyediakan banyak ruang untuk melakukan komunikasi. Salah satu yang sering dimanfaatkan institusi untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat adalah dengan memanfaatkan media sosial yang kini banyak digandrungi masyarakat, komunikasi yang bisa dilakukan

pemerintah saat ini, misalnya dengan memanfaatkan *website*, Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, dan lain-lain.

Perkembangan teknologi seperti ini sangat menunjang kinerja instansi pemerintahan. Melalui jaringan internet menjadikan komunikasi lebih cepat dan kiranya dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintahan daerah itu sendiri dalam membagikan informasi dan komunikasi pada masyarakat.

A. Pemakaian Media Sosial

Hal-hal yang menjadi alasan pemerintah memakai media sosial, seperti:

1. Mendorong Efisiensi Pemerintahan

Dengan adanya media sosial, maka harapan yang utama adalah informasi dan komunikasi dapat dengan cepat tersampaikan pada masyarakat. Media sosial dapat dipergunakan juga sebagai analisis data.

2. Memulihkan Kepercayaan Masyarakat

Maraknya berita hoaks yang beredar di masyarakat dapat diperkecil ruangnya dengan memberikan informasi yang valid dari akun-akun resmi. Adapun pemerintah dalam hal ini mempunyai kewajiban memberikan informasi yang aktual dan benar dari akun-akun resmi, sehingga ketika maraknya informasi hoaks, kepercayaan masyarakat akan kembali timbul ketika membaca berita dari akun resminya.

3. Perkembangan Jaman

Teknologi digital yang semakin berkembang, harus dimanfaatkan pemerintah untuk melayani kebutuhan publik. Dengan adanya era digital, maka dapat menjadikan efisiensi anggaran dan birokrasi yang terjadi. Dengan adanya teknologi digital dapat memudahkan pelayanan publik pada masyarakat tanpa ada istilah birokrasi yang ditunda-tunda. Namun tentu saja informasi yang disampaikan harus sesuai dengan

sebenarnya serta mampu memberikan informasi yang tepat akurat dan tidak membingungkan masyarakat.

Banyaknya masyarakat yang menggunakan media sosial harus dimanfaatkan para penyedia informasi untuk memberikan informasi yang ramah. Media sosial, baik itu Youtube, Whatsapp, Facebook, Instagram merupakan sarana media komunikasi yang sering dipakai masyarakat dengan persentase 88%, 84%, 82%, dan 79%. Kisaran umur 16-64 tahun adalah pengguna media sosial, kiranya menjadi perhatian para pembuat berita dan pembuat konten untuk membuat informasi yang tidak menyimpang. Karena disadari atau tidak, informasi lewat media sosial tersebut sangat mudah diakses, begitupun dalam hal penyebaran informasi akan mudah.³⁴

Ketentuan penggunaan media sosial instansi pemerintah dari KemenPANRB nomor 83 tahun 2012 berisi sejumlah prinsip dan etika yang harus disoroti oleh pihak yang mengelola media sosial di instansi pemerintahan, meliputi:

- Kredibel. Memelihara kredibilitas informasi yang disajikan akurat, berimbang dan keterwakilan.
- Integritas. Sikap yang penuh kejujuran dan memelihara etika.
- Profesional. Memenuhi pendidikan, keahlian dan keterampilan sesuai bidang masing-masing.
- Responsif. Memberikan tanggapan terhadap masukan dengan segera dan tepat
- Terintegrasi. Menyesuaikan pemakaian media sosial dengan media komunikasi lain baik *online* ataupun *offline*.

³⁴ www.djkn.kemnekeu.go.id/kanwil-jakarta/serba-serbi penggunaan media sosial di Instansi Pemerintahan, Jan 2022.

- Keterwakilan. Pesan yang disajikan mewakili kepentingannya instansi pemerintahan, bukan untuk kepentingannya sendiri.

9

Sesudah dikeluarkan Inpres Nomor 9 tahun 2015 mengenai pengelolaan komunikasi publik, lembaga pemerintah sudah memanfaatkan media sosial selaku saluran komunikasi. Dengan menggunakan media sosial, bisa menciptakan komunikasi 2 arah.

Kemampuan berkomunikasi melalui penggunaan media teknologi kiranya menjadi hal yang sudah tidak asing lagi. Pencarian informasi yang lebih mudah dengan menggunakan IT melalui media komunikasi, teknologi yang ada, tak dipungkiri dapat mengendalikan perkembangan manusia. Hal ini tentu harus disikapi dengan bijak dalam penggunaan teknologi informasi tersebut.

Banyaknya masyarakat yang menggunakan media teknologi, contohnya media sosial harus dimanfaatkan juga oleh pemerintah dalam memberikan informasi pada masyarakat. Jadikan sarana teknologi informasi, salah satunya melalui media sosial, dimanfaatkan dengan memberi informasi tentang pemerintahan maupun informasi lainnya. Adapun perihal layanan publik, sejatinya dapat difokan melalui media sosial tersebut.

Saat ini pelayanan publik komunikasi secara digital mempunyai peranan yang sangat penting. Terlebih dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi di masyarakat. Ketika masyarakat menggunakan sarana teknologi yang ada, maka menjadi kesempatan bagi pemerintah pula untuk memberi informasi secara digital. Paradigma kinerja lambat dan birokrasi yang berbelit harus dihilangkan dengan cara pelaksanaan komunikasi digital yang semakin baik pula.

Salah satu yang dilakukan pemerintah adalah dengan memberdayakan Humas di lingkungan masing-masing, bagaimana sebaiknya Humas bisa memberikan informasi sekaligus menangkal maraknya informasi yang hoaks. Humas harus bisa bertanggung jawab terhadap media sosial di lembaga pemerintahan serta menyikapi dengan baik pula setiap permasalahan yang muncul. Humas harus menjadi mitra yang baik bagi masyarakat sekaligus menampung aspirasi masyarakat untuk kemudian disampaikan pada SKPD terkait.

Kent (2013) mengungkapkan, pentingnya kehumasan yang profesional yang difokuskan untuk membentuk cita-cita dan kesadaran demokrasi yang mengikutsertakan seluruh pemangku (*stake holders*). Pendapatnya Ken (2013), sewaktu ruang sosial dibentuk untuk perorangan dan public, pembahasan harus difokuskan pada hal yang hendak dibahas oleh pemangku kepentingan dan publik.³⁵

Pendapat Davis (2003), sejumlah kemanfaatan dari media digital *e-government*, meliputi: (1) urusan dan biaya administrasi menjadi efektif dan efisien, (2) kemampuan merespon atas beragam permintaan, usulan dan pertanyaan serta kritikan mengenai pelayanan public akan semakin praktis, cepat dan efektif, (3) memfasilitasi akses pelayanan dan jaringan komunikasi untuk menkonsolidasi dan mensosialisasikan ke seluruh departemen dan non departemen pada seluruh tingkatan yang semakin cepat, efektif dan efisien, (4) membentuk interaksi, aspirasi, akomodasi dan sosialisasi serta menyampaikan informasi selaku *strategi public relations* (PR) atau kehumasan bagi pemerintah ke publik, dan (5) sarana dalam berpartisipasi, berinteraksi dan berkonsolidasi bagi

³⁵ Jurnal Pekommas, Vol. 5 No. 1, April 2020:73 - 82

masyarakat untuk mentransfer umpan balik dengan bebas dan tidak ada ketakutan.³⁶

Dalam menampilkan berita, satgas juga berkewajiban membentuk dan memilih berita yang sekiranya cocok untuk ditampilkan. Artinya, pemberitaan yang diberikan harus seimbang dan tidak membuat bingung masyarakat. Tidak menampilkan berita atau gambar yang tidak pantas ditampilkan, dan tidak membuat informasi yang membingungkan para pembaca. Juga harus adanya kesinambungan atau adanya integrasi antara pemerintah pusat dan daerah.

Jangan sampai terkesan pemberitaan menjadi masing-masing. Untuk itu, perlu adanya komunikasi dua arah secara interaktif dan seimbang diantara Pemerintah Pusat dan Pemda yang menunjang terbentuknya demokrasi lewat media sosial. Pada akhirnya, terdapat visi dan misi yang sama antara humas pemerintah pusat dan pemda di masa digital sekarang ini sehingga informasi yang diberikan bisa diterima oleh pembaca di manapun berada tanpa menyimpan kebingungan.

Yang (2015) menyebutkan, sejumlah riset memposisikan media sosial selaku platform bagi humas dalam melangsungkan komunikasi public. Sementara Kurniasih (2013) menerangkan, adanya sejumlah catatan dalam pemakaian media sosial oleh humas pemerintah.³⁷

18

³⁶ Suluh Pembangunan: Journal of Extension and Development. Volume 1 Nomor 1: 14-21 (2019)

82

³⁷ Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan, Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Menggali Aspirasi

Keberadaan media sosial dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Ini secara tidak langsung pula dapat meningkatkan citra dan reputasi pemerintahan. Media sosial juga disediakan untuk menggali aspirasi publik sehingga memudahkan pemerintah dalam membuat kebijakan.

Media Interaktif

Keberadaan media sosial harus bisa menjadi suatu media yang interaktif, sarana yang secara langsung dapat dimanfaatkan publik untuk memberi respon. Dengan adanya media sosial, respon yang masuk harus disikapi dengan cepat oleh penyedia layanan dengan cepat, sehingga masyarakat merasa puas dengan tanggapan yang diberikan.

Media Online

Media sosial merupakan media *online*. Tentunya berita yang disampaikan harus terdeteksi oleh mesin. Harus memberikan *keyword* atau kata kunci yang memudahkan dalam pencarian mesin. Buat berita dengan judul yang unik, hingga membuat pembaca tertarik untuk menggali informasi yang disampaikan, namun ada kesesuaian antara judul dan isi.

Menjangkau Publik

Informasi yang diberikan lewat media sosial dapat terjangkau secara luas ke manapun. Untuk itu, Humas harus mampu menyeimbangkan komunikasi, baik itu komunikasi secara *online* maupun *offline*.

Tabel 10. Bentuk Media Sosial dan Penggunaannya Pada Sektor Publik.³⁸

Penggunaan	Fitur	Contoh Penggunaan
Program Kolaboratif/Wiki	Memberikan fasilitas kepada para pengguna untuk menciptakan, memodifikasi dan mengembangkan konten. Secara lebih teknis, wiki menjadi representasi dengan fasilitas klasifikasi informasi dan mengevaluasi konten secara <i>real time</i> .	Penggunaan wiki oleh pemerintah dalam subjek-subjek tertentu. Misal yang sudah berkembang di Indonesia adalah Wiki APBN yang membahas isu-isu seputar APBN.
Blog	Diari atau catatan bersifat kronologis dan interaktif yang bisa dimanfaatkan pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat.	Penggunaan blog dapat dimanfaatkan untuk menampung opini masyarakat dan mendeteksi persoalan yang muncul di masyarakat terkait pelayanan dan kebijakan di suatu yurisdiksi.
Komunitas konten (<i>content community</i>)	Tujuan utama dari komunitas konten adalah membagi	<i>Book Crossing</i> , dengan fasilitas berbagi <i>e-book</i> .

³⁸ Citra pemerintahan di eraDigital

	konten antar pengguna. Media yang digunakan dalam membagi konten bermacam-macam di antaranya teks, foto, video dan presentasi <i>power point</i> .	Flickr dengan fasilitas berbagi foto. Youtube dengan fasilitas berbagi video Slideshare dengan fasilitas berbagi <i>power points presentations</i> .
Situs jaringan sosial (social networking sites)	Aplikasi yang memberikan layanan kepada pengguna untuk berhubungan dengan pengguna lain yang diawali dengan membuat informasi personal yang dapat diakses oleh pengguna lain, ber kirim email dan berinteraksi melalui pesan instan.	Pemerintah dapat memakai situs jaringan sosial, misalnya Facebook dan Twitter melalui akun resmi.
Permainan virtual (virtual game worlds)	Platform dengan lingkungan tiga dimensi yang mana user bisa muncul dengan personalisasi (avatar) dan berinteraksi dengan pengguna lain selayaknya dalam lingkungan nyata.	Penggunaan dunia virtual masih belum begitu diaplikasikan dalam sektor publik. Namun demikian, dalam perkembangannya pemerintah dapat mengadopsi platform semacam permainan <i>sim city</i> dalam penyediaan pelayanan publik.

B. Youtube

Youtube ialah situs *video sharing* yang marak dibagikan pada masyarakat luas untuk berbagi video atau berbagi konten (*content sharing*). Youtube bukan sekedar populer di negara Indonesia, namun di penjuru dunia.

Komponen yang ada ada video Youtube di antaranya:

1. Thumbnail

Merupakan sampul buku yang merupakan bagian penting, karena ini berfungsi untuk menarik minat penonton dari konten Youtube yang akan ditampilkan. *Thumbnail* merupakan gambar kecil yang mewakili seluruh gambar besar. Penampilan *thumbnail* harus menarik dan memberi kesan unik karena mewakili versi yang lebih besar dari gambar yang sama. Fungsi *thumbnail* adalah mendorong penonton untuk mengklik video dan menyimak konten di dalamnya.

Ukuran thumbnail yang biasa dipergunakan 1280x720 pixels dengan rasio 16:9. Adapun jenis filenya berupa JPG, GIF, BMP, PNG, dengan ukuran maksimum 2 MB.

2. Judul Video

Judul video dari Youtube harus memberi gambaran isi video serta menarik minat penonton agar mau menonton video yang dimaksud. Disarankan judul video tidak melebihi 70 karakter untuk memudahkan pencarian judul.

Beberapa cara agar judul video menarik, di antaranya:

- Melakukan *keywords* yang relevan.
- Tidak menjejali judul dengan kata kunci.
- Membuat judul dengan semenarik mungkin.
- Judul dibuat seefektif mungkin.
- Judul harus mendeskripsikan isinya.
- Mencantumkan judul pada *thumbnail*.

3. Isi Video

Selaku *platform* dengan konten utamanya video, maka tentu saja video tersebut harus menarik penonton agar mereka dapat menonton video tersebut. Semakin baik kualitas video

semakin banyak penonton yang menyaksikan Youtube tersebut.

Untuk membuat konten Youtube tidak sembarangan, harus dilakukan perencanaan sedari awal. Cara membuat konten Youtube yang baik:

- Tentukan tujuan pembuatan.
- Rencanakan konten yang akan dibuat.
- Lakukan edit video.
- Upload video.
- Mempromosikan isi video.

Youtube termasuk media sosial yang bisa dipergunakan oleh pemerintahan dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat. Tentu saja dalam memberikan informasi diperlukan kehati-hatian. Di sinilah peran satgas diutamakan, bagaimana mereka menyaring dan membagikan informasi pada khalayak publik.

Salah satu instansi pemerintah yang aktif memakai media Youtube dalam mengunggah segala aktivitas pimpinan adalah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal ini tentu saja mendorong transparansi dan akuntabilitas publik. Melalui Youtube, seluruh orang dapat menyaksikan informasi yang disajikan. Akun resmi Youtube Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah arsip digital yang menyimpan berbagai aktivitas pemerintahan.

Komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Provinsi DKI via Youtube tersebut mengundang banyak komentar dari masyarakat. Ini pula yang dapat dijadikan masukan bagi pemerintah setempat. Perihal apa yang harus dilakukan atau perihal apa yang harus dipertahankan. Konsekuensi penayangan Youtube dari kegiatan keseharian pemerintahan DKI yang menyebabkan adanya interaktif antara pemerintahan dengan masyarakat.

Youtube yang merupakan sarana penyebar informasi dan komunikasi juga dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bandung. Salah satunya dengan adanya Youtube Halo

Bandung. Youtube Humas Pemerintahan Kota Bandung mulai bergabung sejak 17 September 2013 dan sudah memiliki *subscriber* dengan jumlah yang banyak. Dalam hal ini, tentu humas dituntut melakukan pengelolaan sebaik mungkin pada penayangan berita. Harus mampu mengelola informasi agar dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan tepat dan cepat. Mengupayakan agar humas memberikan informasi seakurat mungkin. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh John D. Millet dalam Ruslan (2004:99) dalam buku beliau, *management in publik services the guest for the effective performance* yang menjelaskan peran Humas Pemerintahan dalam upaya melaksanakan tugas dan kewajiban utama yakni memberikan penerangan dan informasi mengenai hal yang sudah diusahakan lembaga pemerintahan terkait (*informing and about what agency doing*).³⁹

Pemberian informasi melalui Youtube, Humas Pemerintahan Kota Bandung melalui kanal Halo Bandung Youtube, akhirnya dapat mengumpulkan beragam komentar, interaksi serta tanggapan dari masyarakat. Tanggapan tersebut yang membuat kedekatan antara masyarakat dan pemerintahan.

Humas Pemerintahan Kota Bandung dalam mengelola Youtube-nya telah melakukan beberapa proses untuk strategi Humas dalam mencapai tujuan:

1. Fact Finding

Menelaah masalah yang terjadi dengan mendalam dan mengerti perspektif dan kondisi khalayak sewaktu situasi bersangkutan terhadap perusahaan untuk mengetahui akar masalahnya. Pengelola dalam hal ini Humas Pemkot Bandung telah berhasil menggunakan Youtube sebagai media penyebaran informasi. Mereka membaca peluang, bahwa media Youtube saat ini menjadi media informasi yang banyak dikunjungi masyarakat luas.

2. Planning

³⁹ E-Proceeding of Management: Vol.8, No.4 Agustus 2021

Dari hasil analisis maka langkah ke depan adalah adanya rancangan yang paling efektif dan efisien untuk mengatasi masalah yang ada. Mereka memberikan informasi secara masif, dengan konten yang menarik singkat dan jelas.

3. *Communicating*

Mengomunikasikan strategi yang didesain dengan efektif dan tepat supaya dapat memengaruhi khalayak. Adapun yang dilaksanakan Humas Pemkot Bandung melakukan strategi agar informasi dapat tersampaikan pada khalayak dengan cepat, yakni dengan mengemas tayangan singkat serta visualisasi menarik, teknik videografi dan editing yang tepat.

4. *Evaluating*

Evaluasi dilakukan dengan melihat persepsi banyak orang perihal apakah program yang dibuat berhasil atau tidak. Evaluasi dari tayangan Halo Youtube Humas Pemkot Bandung telah sesuai dengan tujuan Pemkot Bandung, yakni terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk merealisasikan hak permohonan informasi menurut aturan perundangan.⁴⁰

C. *Website*

Website merupakan sistem server internet yang mendukung suatu dokumen dan diformat secara khusus sebagai sarana untuk komunikasi dan informasi. Keberadaan *website* juga dimanfaatkan oleh instansi pemerintahan untuk memberikan informasi pada masyarakat.

Chun, Shulman, Sandoval & Hovy (2010), mengartikan aplikasi web 2.0 oleh pengguna sebagai partisipasi aktif untuk mencipta, mengorganisasi, mengedit, menggabungkan, membagikan, memberikan komentar atas konten berbasis *website* serta membentuk jaringan sosial dengan cara berinteraksi dan berhubungan antar pengguna internet. Pemanfaatan *website* dapat digunakan baik sisi internal

maupun eksternal institusi. Contohnya adalah *Qlue platform* berbasis *website* yang menyediakan sarana komunikasi masyarakat untuk melaporkan atau mengemukakan masalah mengenai kondisi pelayanan publik di lingkungannya. *Qlue* merupakan sarana atau wadah bagi masyarakat yang efektif dan transparan yang **mengadukan** permasalahannya.

Temuan riset dan kajian Direktorat Aparatur Negara Kementerian Negara PPN/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (2009) mengatakan, kebanyakan **situs website** pemda di tingkat I (persiapan) dan hanya beberapa yang sampai pada tingkat II (pematangan). Sementara tingkat III (pemantapan) dan IV (penggunaan) belum terwujud.⁴¹

Website juga termasuk media yang penting untuk memberikan informasi dan komunikasi. *Website* banyak dipakai di lembaga pemerintahan untuk memberikan informasi dan komunikasi terkait pelayanan, informasi penggunaan data dan lain sebagainya. Untuk meningkatkan gairah konten di *website*, situs Kementerian dan lembaga pemerintah pernah memberikan penghargaan kepada situs pemerintahan yang **dinilai paling transparan** dengan melihat kriteria, seperti adanya informasi anggaran, informasi kinerja, arsitektur *website*, tata kelola informasi, dan antarmuka pengguna.

Penggunaan teknologi web 2.0 sebagaimana dikemukakan Bonson, Torres, Royo & Flores (2012,125) dalam risetnya tentang penggunaan web 2.0 dan media sosial di kota-kota Uni Eropa dapat dilihat pada tabel berikut.⁴²

⁴¹ Suluh Pembangunan: Journal of Extension and Development. Volume 1 Nomor 1: 14-21 (2019)

⁴² Citra Pemerintahan di Era Digital Tipologi Manajemen Reputasi Arif Budi Pratama

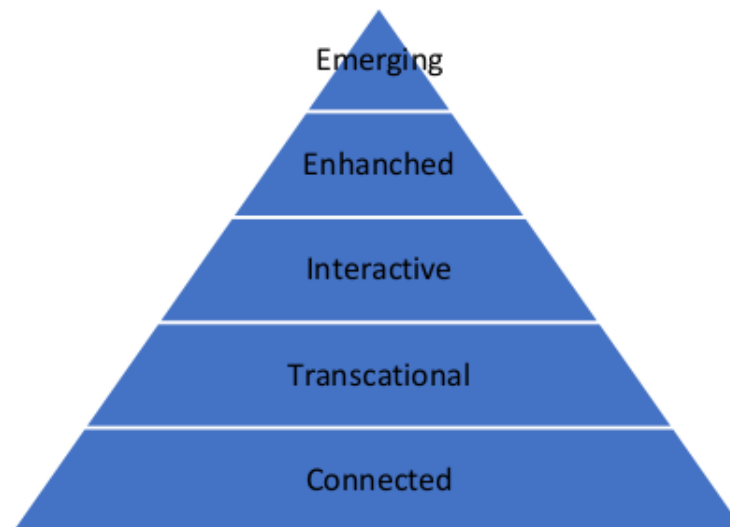
Tabel 11. Contoh Teknologi Web 2.0.

Teknologi	Fitur	Contoh
Content Syndication (RSS-Really Simple Syndication-Atom and vodcasting podcasting)	Sebuah perangkat lunak dalam <i>website</i> yang memberikan fasilitas <i>update</i> berita atau informasi kepada pengguna.	<i>Feed</i> atau <i>update</i> terbaru berita, gambar, video atau dokumen dalam <i>website</i> , misalnya <i>website</i> berita, Facebook atau Twitter.
Widgets	Fasilitas untuk memasukkan teks, grafik, foto, video atau lain tipe data dalam halaman web melalui aplikasi yang dibuat oleh pihak ketiga yang dapat diinstal dan digunakan oleh pengguna. <i>Widget</i> adalah alat untuk menyampaikan informasi dari antar peralatan.	Penggunaan link alamat <i>website</i> untuk menemukan semua informasi yang disampaikan dalam halaman depan <i>website</i> .
Sharing and bookmarking	Sebuah perangkat lunak dalam <i>website</i> yang memberikan fasilitas untuk mengirim konten	Fasilitas untuk mengirim konten ke <i>platform/website</i> lain. Hal ini dapat meningkatkan tingkat <i>visibility</i> dari konten.

	kepada pengguna lain.	
Mashups	Kombinasi teknologi dan layanan untuk integrasi konten dari bermacam-macam <i>website</i> .	Penggunaan <i>Google map</i> dengan kebutuhan transportasi, sehingga menghasilkan aplikasi transportasi <i>online</i> .

Penelitian Santy Nurina Aprilia pada *website* Pemerintahan Daerah Kabupaten Jombang menyebutkan, bahwa *website* pemerintahan dikatakan telah efektif karena adanya interaksi bersifat pelayanan elektronik antara pemerintah dengan masyarakat, di mana *website* dikatakan efektif karena beberapa hal, yakni perannya pemerintah, tujuan, jangkauan akses, konten, interaksi, faktor yang menghambat dan mendukung.

Ada lima tahapan *website* selaku media menurut United Nations e-Government Survei 2008:



Gambar 14. Tahapan Perkembangan Website

Keterangan:

1. Tahap *E-Merging* (Kemunculan)

Pada tahap permulaan, *website* dilakukan dengan adanya penyajian beragam informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dan informasi ini bersifat terbuka secara umum. Hal itu pula yang dilakukan *website* pemerintahan daerah Kabupaten Jombang, ditambah dengan adanya interaksi, meski interaksinya baru satu arah, yakni dengan cara disediakannya *link* buku tamu bagi pengunjung.

2. Tahap *Enhance* (Peningkatan)

Adanya pemberian informasi lebih jauh dibandingkan dengan informasi yang ada pada tahap *e-merging* sebagai sarana penyediaan informasi publik melalui *website*.

3. Tahap *Interactive* (Interaktif)

Adanya layanan online yang memfasilitasi penggunaanya untuk melakukan pengunduhan informasi dan menjalin komunikasi dengan pengelola *website*.

4. Tahap *Transactional* (Transaksi)

Adanya transaksi dua arah antara warga negara dengan pemerintahan dalam hal pelayanan publik ataupun sebaliknya.

5. Tahap *Connected* (Koneksi)

Telah terjalinnya integrasi total layanan publik dari berbagi unit layanan yang tersedia.

D. Instagram

Banyak orang menggunakan media sosial. Seperti misalnya Instagram yang dipergunakan untuk beragam kepentingan. Salah satunya dipakai sebagai sarana memasarkan produk baik itu barang/jasa. Semakin banyak pengikut Instagram, semakin banyak pula informasi yang tersampaikan pada pembaca.

Instagram kini juga banyak dimanfaatkan oleh lembaga pemerintahan untuk mengeposkan beragam informasi. Selain karena informasi, di sana juga bisa dibuat dengan semudah mungkin agar dapat langsung mengunggah konten berupa foto

atau video singkat. Sederhana, namun bisa menyampaikan informasi dengan cepat.

Penggunaan Instagram dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum digunakan oleh banyak instansi pemerintahan. Hal ini untuk mendukung koordinasi dan komunikasi di lembaga pemerintahan dengan masyarakat. Konten yang dibagikan di media sosial Instagram dapat berupa konten gambar atau video.

Salah satu contoh lembaga pemerintahan yang menggunakan Instagram adalah Puskesmas Kecamatan Cilincing yang beralamat di Jalan Sungai Landak No. 26, Kecamatan Cilincing, Kelurahan Cilincing, Jakarta Utara. Dengan adanya Instagram @puskesmascilincing, maka informasi dari Puskesmas Cilincing dapat diekspos masyarakat kapan saja.

Publikasi dilakukan dengan memanfaatkan Instagram *story* dan fitur lain yang terdapat pada Instagram. Dapat terlihat dari konten yang ada di Instagram, apakah akan menarik dan menggambarkan keceriaan bagi yang melihatnya. Hal ini menyebabkan pembaca tidak akan bosan membaca konten yang ditampilkan. Selain itu, diinformasikan pula ketika ada berita hoaks atau tidak, sehingga masyarakat dapat membedakan mana berita yang benar atau tidak.

Selain itu, salah satu Pemerintahan Daerah yang menggunakan media Instagram dalam melayani masyarakat dalam hal pelayanan informasi publik secara berkala adalah Pemerintahan Kota Pekalongan. Informasi yang diberikan selain kegiatan yang dilakukan juga informasi terkait kebijakan pemerintahan baik lokal nasional, lokal bahkan regional. Pemkot Pekalongan memberikan informasi melalui Instagram dan menceritakan kegiatan yang dilakukan oleh Pemkot Pekalongan dengan konsep menggunakan pendekatan model simetris dua arah (*two-way symmetrical model*), yakni melaksanakan aktivitas berdasar perkiran dan memakai teknik

komunikasi untuk melakukan pengelolaan konflik dan mendalami pemahaman konflik dengan strategi.

Komponen dari Instagram itu di antaranya:

1. Nama Akun

Nama akunnya Instagram maksimal 30 karakter yang berupa angka, huruf, titik, garis bawah.

2. Gambar Profil

Gambar profil Instagram, minimal 110x110 pixels dan maksimal 180x180 pixels.

3. Profil Bio

Untuk memberikan keterangan nama pengguna. Di profil bagian bio pula pengguna bisa menempelkan *link*, agar pengunjung dapat mengunjungi *link* yang telah kita tulis sebelumnya.

4. Instagram Stories

Dengan menggunakan Instagram *Stories*, pengguna bisa menyebarkan foto maupun video, dan dapat dilihat oleh publik selama 24 jam.

5. Instagram Feed

Tempatnya membagikan konten bisa berbentuk a foto, tulisan atau video. Dalam tampilan Instagram *Feed*, pengunjung bisa berinteraksi melalui *like* atau memberikan komen di kolom komentar yang telah disediakan.

6. Jenis interaksi

Dapat memberikan *like*, komen, *share*, *follow* dan *direct message* juga.

E. Facebook

Ditemukan tahun 2004 oleh Mark Zuckerberg. Keberadaan Facebook kini banyak dimanfaatkan oleh lembaga pemerintahan dengan memanfaatkan komponen yang ada pada Facebook. Berikut komponennya.

1. Facebook Page

Facebook Page karakternya maksimum 50 karakter.

2. Foto Profil

Untuk menampilkan foto, ukuran optimal foto profil adalah 360x360 pixels dan ukuran minimum 180x180 pixels.

3. Post

Merupakan konten yang diupload berupa tulisan, foto ataupun video bisa dilihat oleh publik ataupun *diprivate*.

4. About

Berisi informasi pemilik akun Facebook berisi tanggal lahir, nomor telepon dan infomedia sosial lainnya.

5. Interaksi

Interaksi yang ada pada Facebook meliputi *like*, emot, *share*, komen, *follow page*, *comment page*, dan lain-lain.

Pemakaian Facebook bagi instansi pemerintahan hendaknya memberikan informasi yang ramah lingkungan. Artinya, ramah dalam memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Karena dari informasi tersebut, masyarakat kiranya mampu melakukan interaksi seperti yang tadi disebutkan, yaitu *like* komen, dan lainnya. Pada saat melakukan komen, adakalanya masyarakat memberikan informasi secara langsung. Ketika komentar positif yang diberikan, itu tidak menjadi masalah. Akan menjadi masalah jika komentar-komentar negatif yang terkesan tidak bertanggung jawab dan tidak ada kaitannya dengan pemberitaan, tertulis di kolom komentar. Di sinilah peran humas dan pengelola media sosial harus pandai menyikapinya. Bagaimana membalas komentar dan lainnya. Jangan sampai pengelola Facebook terpancing dengan komentar yang ada, hingga memberi komentar yang negatif pula.

Pada penelitiannya *We Are Social* pada 2019, dari jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 130 juta, tercatat pengguna media sosial Facebook yang menempati tempat terbanyak adalah Pemprov Jawa Tengah. Pemprov ini aktif memakai media sosial Facebook sejak tahun 2013.⁴³

⁴³ Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara

F. Twitter

Twitter memfasilitasi *audience insight* pada analisis *dashboard*. Sama halnya dengan Facebook. Komponen dalam Twitter, yaitu:

1. Akun Twitter

Memuat nama akun sampai 50 karakter.

2. Bio Profile

Gambaran singkat tentang akun yang dibuat.

3. Gambar Profi

Berisi profil pengguna akun yang berukuran maksimum 2 MB dengan rasio 400x400 pixels.

4. Tweet

Kicauan konten dari user, maksimum bertuliskan 280 karakter. Maksimal 1-4 gambar yang bisa di *tweet* pengguna.

B. Metode Penulisan Konten

Dalam lingkup instansi pemerintahan, penggunaan *copywriter* masih sangat minim. Instansi pemerintahan sejatinya memperhatikan aspek tata bahasa, penulisan, diksi, dan lain sebagainya agar informasi yang disampaikan semakin menarik. Ketika konten yang dibuat sudah bagus namun masalah *copywriter* tidak diperhatikan, ini akan mengurangi minat masyarakat dalam membaca postingan yang dibuat.

Berikut ini metode penulisan konten.

1. Attention (Perhatian)

Tulisan yang dibuat harus menarik sehingga masyarakat merasa tertarik dan membuat pembaca memberi perhatian lebih terhadap konten yang ada. Perhatian dengan cara akan membaca selalu konten yang ada, begitu seterusnya. Ketika di awal sudah ada ketertarikan, maka selanjutnya mereka akan penasaran dengan isi konten yang ada.

2. Interest (Minat)

Ketika cara pada nomor satu berhasil, maka pastikan minat pengunjung tidak akan turun dan akan tetap mencari

konten yang kita unggah. Rasa penasaran dan perhatian lebih yang diberikan masyarakat harus tetap dipertahankan.

3. *Desire* (Hasrat)

Adanya aksi dari masyarakat ketika membaca informasi.

4. *Action* (Tindakan)

Tindakan yang diinginkan penulis konten ketika masyarakat tertarik terhadap bacaan yang dibuat. Itu berarti pembuat konten telah berhasil melakukan *content writer* dengan baik.

BAB X

DIGITALISASI DAN KORUPSI

Tindak pidana korupsi menimbulkan dampak yang besar pada meruginya keuangan dan perekonomian negara. Tingginya tingkat korupsi di Indonesia mengindikasikan, bahwa korupsi sudah merambah ke berbagai bidang dalam jangka waktu yang lama, sehingga menghambat pembangunan nasional yang berpengaruh pada tingkat kesejahteraan masyarakat. Sebagai pemberantasan praktik korupsi, pemerintah melakukan upaya represif berupa penindakan bagi pelaku tindak pidana korupsi, serta upaya *preventif* guna mencegah upaya terjadinya praktik korupsi.

Tentang pemberantasan tindak pidana korupsi tertuang dalam UU No, 20 tahun 2001 yang semula UU No. 13 Tahun 1999. Dalam pasal 13 disebutkan, ada beberapa jenis tindak pidana korupsi yang diklasifikasikan dalam:

- Kerugian keuangan negara.
- Suap-menyuap.
- Penggelapan dalam jabatan.
- Perbuatan curang.
- Benturan kepentingan dalam pengadaan.
- Gratifikasi.

Adapun upaya represif merupakan ranah kewenangan dari penegak hukum, yakni kepolisian, kejaksaan dan KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) tidak akan efektif jika tidak disertai upaya pemberantasan korupsi secara preventif, di mana praktik korupsi akan terulang kembali jika tidak dibarengi upaya pencegahan dari pihak pemerintah.

Dibutuhkan suatu upaya pemberantasan yang strategis dan komprehensif. Mengingat upaya pemberantasan tindak pidana korupsi secara represif, hanya dapat mengembalikan kerugian keuangan negara dalam jumlah kecil, jika dibandingkan dengan cara preventif yang dapat mencegah

potensi kerugian keuangan negara dalam jumlah yang lebih besar.

Maka, di era perkembangan teknologi informasi sekarang ini, penggunaan teknologi sebagai hal yang memungkinkan untuk menekan hingga memberantas praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Dengan upaya memperbaiki/mereformasi sistem birokrasi pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dalam pelayanan ke masyarakat dan untuk membentuk citra pemerintahan yang baik, dan mampu menyejahterakan masyarakatnya.

A. Penerapan Teknologi Informasi dalam Pemberantasan Korupsi

Salah satu masalah kronis yang dirasakan bangsa Indonesia saat ini ialah merebaknya kasus korupsi. Korupsi ditemukan di seluruh lini pemerintahan baik pusat, daerah ataupun desa. Hampir setiap saat kita bisa mendengar berita di media massa dan media sosial, adanya pejabat pusat, daerah, maupun desa yang terjerat tindak pidana korupsi oleh pejabat berwenang, baik dari kepolisian, kejaksaan, ataupun KPK.

KPK melaporkan terdapat 114 kepala daerah terkena kasus semenjak 2004-2019. Perinciannya ialah 73 orang atau 64% selaku bupati, 25 orang atau 24% selaku wali kota, dan 16 orang atau 22% selaku gubernur. Sedangkan jumlah kasus korupsi berdasarkan daerah dalam tahun 2004 – 2019 terdiri atas 846 kasus yang tersebar pada Pemerintah Pusat (359 kasus), Jawa Barat (101 kasus), Jawa Timur (85 kasus), Sumatera Utara (64 kasus), DKI Jakarta (61 kasus), Riau dan Kepulauan Riau (51 kasus), Jawa Tengah (49 kasus), Lampung (30 kasus), Banten (24 kasus), dan Sumatera Selatan, Kalimantan Timur, Bengkulu, serta Papua (22 kasus).

Salah satu sumber terbanyak yang menimbulkan praktek korupsi ialah dalam pengadaan produk. Indikasi kebocorannya bisa diketahui dari beragam proyek pemerintah yang tidak tepat

pada waktunya, tidak tepat sasaran dan mutu serta tidak efisien (M. Syamsa Ardisasmita, 2006).

Terdapatnya proyek-proyek macet, tidak tepat waktu pengerjaan, serta banyak barang yang sudah dibeli, namun tidak dapat dipakai karena tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas. Begitupun dengan banyaknya bangunan gedung yang ambruk, serta konstruksi jalan raya berumur pendek karena tidak sesuai dan bahkan rendah dengan spesifikasi teknis. Salah satu penyebabnya adalah tidak adanya transparansi, lelang yang diadakan bersifat tertutup atau dengan sengaja menutup-nutupi informasi lelang untuk tidak diumumkan secara terbuka, di mana pemenang lelangnya telah dimainkan oleh panitia pengadaan barang dan jasa. Penyimpangan ini memicu timbulnya markup dan praktik korupsi.

Pengadaan barang/jasa Pemerintah ialah aktivitas untuk memperoleh barang dan jasa oleh kementerian/lembaga/perangkat daerah dengan anggaran dari APBN/APBD dengan proses semenjak mengidentifikasi kebutuhan hingga penyerahan hasil pekerjaan. Seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, terkait Pengadaan Barang dan Jasa. Selanjutnya, diterangkan tujuannya pengadaan barang/jasa, yakni untuk mendapatkan barang dan jasa yang tepat dari tiap-tiap dana yang dikeluarkan, diukur dari segi mutu, jumlah, waktu, biaya, lokasi dan penyediannya.

Jika melihat uraian diatas, seharusnya kedua belah pihak, baik itu pengguna maupun penyedia barang dan jasa tetap mengedepankan etika serta tunduk pada norma-norma pengadaan barang dan jasa, sehingga tidak merugikan keuangan negara. Menurut hukum, sudah diterangkan dalam 13 pasal pada UU No. 31 Tahun 1999 yang diganti dengan UU No. 20 Tahun 2001. Menurut hukum, praktek korupsi secara garis besarnya memenuhi unsur berupa tindakan melawan hukum, menyalahgunakan kewenangan, peluang atau sarana, memperkaya dirinya pribadi, pihak lain atau korporasi dan

menimbulkan kerugian bagi keuangan atau perekonomiannya negara.

Sedangkan menurut Robert Klitgaard, Korupsi ialah perilaku yang menyeleweng dari tugas resmi suatu jabatan negara, sebab keuntungan status/dana yang terkait pribadinya (perseorangan, keluarga dekat, kelompok sendiri), atau menyalahi peraturan penerapan sejumlah perilaku pribadi.

Dari hasil survei Transparansi Internasional Indonesia di tahun 2020, Indeks Persepsi Korupsi (IPK) pada tahun 2000 dengan skor 37/100 dan menempati nomor 102 dari 180 negara yang di survei. Nilai ini menurun dari tahun 2019 yakni pada skor 40/100. (Penilaian IPK berdasarkan pada skor. Skor 0 maknanya sangat korup dan 100 sangat bersih).

Skor dan peringkatnya Indonesia sepadan dengan Gambia (negara di Afrika Barat). Indonesia dinilai lebih baik dibanding dengan anggota ASEAN lain, misalnya Vietnam, Thailand, Filipina, Laos dan Kamboja. Namun Indonesia skornya kalah jauh daripada (skors 85), Brunei Darussalam (skor 60), Malaysia (skor 51), dan Timor Leste (skor 40).

Berdasar pada Sekretaris Jenderal Transparency International Indonesia, J Danang Widoyoko, menurunnya nilai CPI negara ini tahun 2020 menunjukkan, yakni beragam kebijakan yang mengacu pada aspek ekonomi dan investasi namun tidak memperhatikan faktor integritas hanya akan memacu praktek korupsi. Demikian halnya dalam menangani pandemic corona sekarang ini. “Penurunan yang paling besar yang diperankan oleh Global Insight dan PRS dikarenakan oleh relasi korupsi yang dirasa wajar dilaksanakan pelaku bisnis ke pemberi layanan public untuk memudahkan proses usahanya. Sedangkan dari segi demokrasi, menurunnya 2 poin diperankan pada *Varieties of Democracy* yang menunjukkan yakni korupsi politik masih ditemukan secara mendalam dalh sistem politik di Indonesia. Sementara penambahan 2 poin pada *World Justice Project-Rule of Law Index* perlu dipandang selaku upaya perbaikan dalam menegakkan supremasi hukum.”

Tingginya tingkat korupsi di Indonesia membuktikan lamanya praktik korupsi itu berlangsung. Jika pemberantasan korupsi selama ini dianggap belum optimal berakibat semakin meningkatnya citra buruk pemerintah dalam pelayanan publik serta berdampak hilangnya kepercayaan dunia luar, misalnya dalam hal investasi asing. Pemerintahan di penjuru dunia sekarang ini menerima tekanan dan beragam pihak untuk meningkatkan mutu pelayanan public dan partisipasi aktifnya dalam memberikan informasi ke masyarakat, serta diharuskan lebih efektif (F.H. Edi Nugroho, 2014).

Tindak pidana korupsi tidak hanya dapat dilihat sebagai masalah hukum semata, namun juga harus memahami celah-celah terjadinya praktik korupsi tersebut, salah satu yang memungkinkan untuk mengidentifikasi serta meminimalkan, yakni dengan penerapan *elektronic government* atau *e-government*. Karena, dengan penerapan pemerintahan berbasis elektronik ini maka setiap kebijakan-kebijakan yang diambil terkait hubungan antara pemerintah dan masyarakat, akan termonitor guna mencegah terjadinya praktik korupsi.

80

1. Penerapan dan Pengembangan E-Government

Penerapan sistem *e-government* di Indonesia, sebagai upaya pemerintah untuk memberi pelayanan yang baik ke masyarakat. Salah satunya, guna merespon desakkan masyarakat untuk memberantas tindak pidana korupsi. Sebagai landasannya yakni Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Dengan konsep ini, pemerintah ingin mewujudkan bangsa Indonesia menjurus pada masyarakat dengan basis pengetahuan (*Knowledge Based Society*) yang mana masyarakat dapat terlibat dan memantau dalam setiap kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah.

Pendapat Dwiyanto (2001), yakni birokrasi pemerintah bisa mengembangkan pemakaian TIK dalam penyelenggaraan aktivitasnya pemerintah, memudahkan interaksinya dengan

masyarakat dan mendukung akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perkembangannya *e-government* diaplikasikan dalam bentuk *e-planning* (perencanaan), *e-budgeting* (penganggaran), *e-procurement* (pengadaan produk), *e-service* (pelayanan), *e-warehouse* (pengelolaan penyimpanan) Dengan penerapan teknologi serba digital tersebut, diharapkan dapat memenuhi syarat efisiensi, efektivitas dan transparansi. Adapun manfaat *e-government*, yaitu pertama dengan penerapan sistem *online*, maka biaya akan lebih murah. Kedua, masyarakat mendapat informasi dengan mudah dan memantau setiap kebijakan pemerintah. Ketiga, pemerintah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Keempat dapat menghemat waktu dan tetap produktif.

Dengan adanya transparansi, maka masyarakat akan mudah mengakses informasi dan pada tahapan keberhasilan penerapan *e-government*, akan terjadinya interaksi antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah dengan pengusaha, serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kebijakan pemerintah sekaligus masyarakat dapat memantau/memonitor jalannya kebijakan tersebut. Hingga akhirnya pemerintah diharuskan untuk semakin akuntabel dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang dimiliki. Dengan penggunaan media elektronik, selain untuk memudahkan juga mendorong demokratisasi dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

2. E-Procurement Mencegah Tindak Pidana Korupsi

Kegiatan birokrasi selama ini, sebelum adanya *e-procurement*, konon memberi peluang terhadap tindakan yang menyebabkan kerugian negara. Adanya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme sering kali terdengar. Menyikapi hal tersebut, maka tak heran jika pemerintah kemudian membuat suatu inovasi baru untuk meminimalkan praktik-praktik tersebut. Salah satunya dengan menyelenggarakan *e-procurement*, di

mana dengan *e-procurement* proses pengadaan barang/jasa pemerintah dilaksanakan tidak secara langsung bertatap muka dengan masyarakat, namun dengan menggunakan TIK. Dengan penggunaan teknologi ini, layanan pada masyarakat dilakukan secara elektronik dan imbasnya tentu saja menghilangkan hal-hal yang tidak diinginkan, juga dapat mempercepat layanan publik.

LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) adalah penyelenggara sistem elektronik terkait pengadaan barang dan jasa pemerintah. Dibentuk menurut pasal 111 Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 mengenai Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. LPSE mengoperasikan sistem *e-procurement* dengan SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik).

Berikut fungsi dari LPSE Kemenkeu, yaitu:

- Melakukan pengelolaan sistem *e-procurement*.
- Memfasilitasi pelatihan ke pokja, satuan kerja dan Penyedia barang/jasa.
- Memfasilitasi sarana *bidding room* bagi pokja, satuan kerja dan Penyedia barang/jasa.
- Memfasilitasi bantuan teknis untuk menjalankan sistem *e-procurement* ke poka, satuan kerja dan penyedia barang/jasa.
- Mendaftar dan memverifikasi terhadap pokja, satuan kerja dan Penyedia barang/jasa.

LPSE sendiri merupakan unit kerja yang terbentuk di semua Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lain (K/L/D/I), sedangkan mengenai teknis operasional ditentukan oleh LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah).

Supaya tidak terjadi hal yang tidak dikehendaki berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa pemerintah, dilakukan secara *online*. Menurut Peraturan Kepala LKPP No. 18 Tahun 2012 terkait Tata Cara E-Tendering.

Tata cara *e-tendering*, dilakukan dengan sejumlah metode, yakni: **e-lelang** dan **e-seleksi**. Terlebih dahulu dilakukan pendaftaran bagi pihak yang ingin bergabung dalam tender tersebut disertai dengan lampiran dokumen yang diperlukan. Ketika sudah terverifikasi, maka tinggal menunggu pengumuman pemenang tender tersebut. Semua dilakukan melalui aplikasi *e-tendering* yang telah dibuat.

Dokumen yang diminta, kembali dipersiapkan bagi pemenang tender, untuk kemudian menerima surat kontrak kerja. Pihak penyedia layanan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang dibuat dan menyesuaikan dengan standar yang telah disepakati sesuai dengan yang ada dalam surat kontrak. Jika tidak sesuai, maka dibuat laporan ketidaksesuaian. Namun ketika sesuai, maka dilakukan tahap selanjutnya, yakni penerimaan berita acara serah-terima hasil pekerjaan.

LKPP dibentuk menurut Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007, yakni lembaga pemerintah Non-Departemen yang bertugas untuk mengembangkan dan merumuskan kebijakan pengadaan barang dan jasanya pemerintah. Dalam menjalankan fungsi yang dimiliki, dikoordinasi dahulu dengan Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional dan LKPP sendiri bertanggung jawab kepada presiden.

E-procurement adalah aplikasi khusus yang disediakan pemerintah sebagai jembatan bagi penyedia layanan dan masyarakat yang ingin bergabung di tender pemerintahan dalam hal pengadaan barang. Dengan *e-procurement*, diharapkan dapat membawa perubahan pelayanan publik ke arah pelayanan yang lebih transparansi serta efisiensi. Meminimalkan adanya kontak langsung dengan para pelaku bisnis untuk membentuk pemerintahan yang bersih dan terbebas dari KKN.

- Meminimalkan terjadinya kontak fisik yang dapat menyebabkan resiko terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), baik diantara penyedia barang dan jasa

dengan PPK/Pokja ataupun di antara penyedia barang dan jasanya.

- Mempermudah dan mempercepat proses interaksi antara penyedia dan pengguna serta masyarakat.
- Meminimalisir biaya operasional pengadaan baik bagi panitia ataupun penyedia.
- Lebih memperbaiki kontrol/monitoring terhadap beragam penyelewengan.

8 Adapun prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam pengadaan barang dan jasa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 mengenai Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yakni:

1. Efisiensi

Pengadaan barang dan jasa diupayakan memakai dana yang minimal untuk meraih sasaran waktu dan dana yang ditentukan untuk mendapatkan hasil berkualitas maksimal.

2. Efektif

Sesuai dengan kebutuhan dan sasaran yang sudah ditentukan dan memberi kemanfaatan yang maksimal.

3. Transparan

Informasi kriteria barang dan jasa teridentifikasi secara jelas oleh penyedia barang dan jasa serta oleh masyarakat.

4. Terbuka

Pengadaan ini bisa diikuti oleh seluruh penyedia barang/jasa asalkan sesuai dengan kualifikasi dengan prosedur yang pasti.

5. Bersaing

Pengadaan barang dan jasa bersaing secara sehat, dengan memenuhi persyaratan serta dengan penawaran yang bersaing, tidak terdapat intervensi yang merusak mekanisme pasar.

6. Adil/Tidak Diskriminatif

Memberi perlakuan yang sama kepada calon penyedia barang/jasa tanpa mengarahkan untuk lebih menguntungkan pihak tertentu dan mempertimbangkan kepentingan nasional.

7. Akuntabel

Berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa sehingga bisa dipertanggungjawabkan.

B. Implementasi E-Procurement Mewujudkan *Good Government*

Sistem pengadaan barang dan jasa secara *e-procurement* akan menjadikan semakin transparan dan akuntabel, di mana akan memberantas tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme secara preventif, sebagai upaya pencegahan dengan menerapkan TIK. Pemakaian teknologi ini diharapkan dapat menimbulkan efek positif untuk menghambat tingkat laju tindak pidana korupsi serta mencegah timbulnya tindak pidana berikutnya. Melalui sistem *e-procurement*, celah-celah terjadinya tindak pidana korupsi ditutup seoptimal mungkin. Dengan prinsip transparansinya, maka masyarakat dapat mengawasinya, jika terdapat penyelewengan atau terjadinya mal administrasi.

Bagi tegaknya supremasi hukum, UU memberikan peluang bagi penegak hukum, yakni kepolisian, kejaksaan, dan KPK untuk melakukan upaya represif/penindakan sedangkan penggunaan informasi elektronik bisa digunakan untuk memperkuat bukti kasus korupsi dan juga sebagai upaya pemberantasan praktik korupsi secara preventif/pencegahan.

Dalam praktiknya, bahwa para penegak hukum bisa menggunakan teknologi informasi dengan sekendak hatinya. Seperti halnya penyadapan, bagi KPK bisa dilaksanakan sesudah terdapat surat yang bertanda tangan pimpinan KPK dan keputusan untuk melaksanakan penyadapan berdasar pada kebutuhan UU-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU Nomor 20 Tahun 2001 serta pasal 12 butir a UU Nomor 30 Tahun 2002 terkait KPK. KPK tunduk pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11/PER/M.KOMINFO/02/2006 terkait Teknis Penyadapan.

Keuntungan pengguna *e-procurement* secara makro, ialah adanya efisiensi dalam pemakaian APBN, pengadaan barang/jasa memakai *e-procurement* bisa dilaksanakan dengan jangka lebih cepat daripada secara konvensional dan kompetisi yang sehat antar pelaku usaha, sehingga menunjang iklim investasi yang kondusif secara nasional (jasin dkk, 2007). Apabila sistem ini diterapkan secara konsistensi dengan integritas tinggi, maka praktik-praktik Korupsi dan Nepotisme dalam pelayanan publik dapat dihilangkan.

C. Masalah Terkait Penerapan E-Procurement

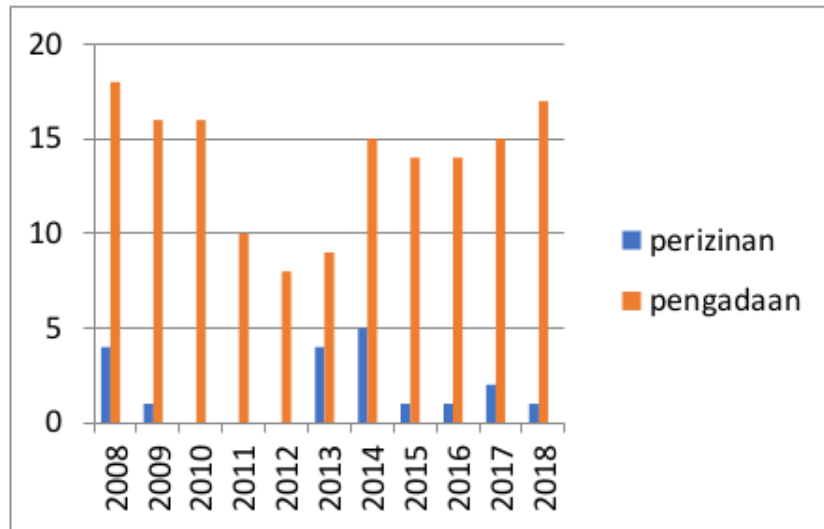
“Sistem dan tatanan sempurna dinamakan ilusi. Perlu diakui yakni yang kekal ialah koneksi kontinu dan perbaikan berkesinambungan.” Seperti itulah cuitan mantan presiden Susilo Bambang Yudoyono di akun Twitter @SBYudhoyono.

Sistem *e-procurement* yang merupakan pengembangan dari sistem *e-government*. Tentu bukan sistem yang sempurna. Terdapat kelemahan-kelemahan dari sistem tersebut. Hal itulah yang menjadikan suatu sistem bersangkutan tidak bisa bekerja secara optimal dan seakan hanyalah sia-sia dikarenakan tidak selaras dengan harapan. Penerapan *e-government* pada pemerintahan tidak begitu saja membuat tata kelola pemerintahan menjadi lebih baik, bersih dari praktik korupsi dan penyelewengan serta penyelewengan lainnya.

Digitalisasi pada dasarnya hanya mendorong iklim pemerintahan ke arah lebih baik, lebih transparan dalam pelayanan publik serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat, dan lain sebagainya. Namun tanpa pengawasan/monitoring, dapat disalahgunakan. Apalagi dengan munculnya *hacker*, *dark web*, dan sebagainya untuk merusak sistem tersebut. Masih terdapatnya pengguna layanan publik berbasis internet yang tidak menguasai teknologi, akan mudah untuk dimanfaatkan oleh oknum melakukan aksi korupsi, karena tidak bisa menggunakan aplikasi sehingga

meningkatkan kembali interaksi langsung/tatap muka dalam pelayanan publik dan memungkinkan peluang tindak korupsi dan pungutan di luar biaya resmi.

Dalam penerapan *e-procurement* belum menunjukkan hasil optimal jumlah praktik korupsi dalam pengadaan barang dan jasa masih tertinggi.



216

Gambar 13: Data Statistik Tindak Pidana Korupsi Berdasarkan Jenis Perkara oleh KPK

Sumber: Laman Situs KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi).

Begitupun kendala yang menghambat bekerjanya sistem *e-procurement*, di antaranya:

- Kurang memahaminya sistem Layanan Pengadaan Sistem Elektronik (LPSE), baik itu pengguna maupun penyedia barang dan jasa.
- Tidak siapnya infrastruktur pendukung seperti koneksi internet, komputer, *software*, dan lainnya.
- Minimnya sosialisasi pada peserta lelang sehingga banyak yang tidak paham proses lelang dengan *e-procurement*.

- Minimnya dukungan dalam Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dari pimpinan daerah.
- Pengadaan barang dan jasa secara elektronik sudah dipantau oleh masyarakat dalam proses tender.
- Berkembangnya praktik KKN dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah bergantung dari komitmennya panitia lelang.

Penerapan teknologi informasi tidak cukup untuk mempersempit celah praktik tindak pidana korupsi, namun juga harus dibangun infrastruktur penunjang serta perlu diimbangi dengan membangun SDM (Sumber Daya Manusia) yang mumpuni, yakni dengan proses pengembangan kapasitas dan kompetensi SDM yang memiliki integritas tinggi. Terdapat hal yang harus diperhatikan supaya efektivitas digitalisasi meningkat yakni dengan menyiapkan:

- SDM yang cukup.
- SDM yang sesuai.
- Kemampuan infrastruktur/sistem informasi yang layak.
- Komunikasi antar divisi atau instansi.
- Transparansi Data dan akses terbatas untuk melakukan pengelolaan data.
- Memantau berkala.
- Evakuasi berkala.

D. Pemberantasan Korupsi dalam Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Guna pemberantasan praktik korupsi. Pemerintah dalam hal ini sebagai penyelenggara pemerintahan membangun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan sistem digitalisasi pada tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berharap tercipta transparansi, menyetop alur birokrasi yang panjang, sehingga semakin tepat dalam pelayanan.

37 Beragam kebijakan Kementerian PANRB mengenai penyederhanaan birokrasi, efisiensi anggaran dengan menerapkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan (SAKIP) dengan memperkuat monitoring Zona Integrasi. Pembangunan Zona Integrasi yakni dengan menciptakan unit kerja untuk memberantas korupsi dan meningkatkan pelayanan publik dengan predikat, yakni WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), sehingga menumbuhkan budaya kerja birokrasi anti korupsi.

Secara konsisten dalam pemberantasan korupsi, pemerintah memperbaiki regulasi tata kelola kelembagaan, yakni Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK) mencakup upaya memetakan daerah rawan korupsi, survei indeks integritas, revitalisasi Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) serta pelayanan publik. Berbagai kebijakan pemerintah tersebut seharusnya dibarengi dengan monitoring yang melibatkan partisipasi publik/masyarakat melalui keterbukaan serta kemudahan dalam akses informasi.

BAB XI

DIGITALISASI SEBAGAI INOVASI PEMERINTAHAN DAERAH

Dipicu perubahan dan kemajuan di bidang TIK (Teknologi Informasi Komunikasi), pemerintah dituntut untuk tanggap atas tuntutan masyarakat di era digital saat ini. Perubahan secara global mendorong terciptanya berbagai inovasi di berbagai bidang salah satunya, inovasi dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Berbagai kebijakan pemerintah serta komitmen dari aparatur pemerintah untuk mewujudkan suatu sistem pemerintahan serba digital (*electronic government*), merupakan landasan pokok untuk mempersiapkan era perubahan tersebut. Selain kesiapan infrastruktur juga SDM (Sumber Daya Manusia), karena peralihan sistem konvensional ke sistem digital sekarang ini, diperlukan SDM yang berkompeten, kreatif dan inovatif.

190

Kebijakan tentang strategi pengembangan *e-government* tertuang dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 yang mana untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik perlu kebijakan strategi tentang pengembangan *e-government*. *E-government* itu sendiri adalah sebagai suatu komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan secara efisien efektif serta terciptanya transparansi. Dengan adanya Inpres Nomor 3 tahun 2003 diharapkan beragam kegiatan yang berhubungan dengan *e-government* bisa dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang ada dan tidak ada lagi penyimpangan yang dilakukan.

A. Pengertian Inovasi Daerah

Kata inovasi kerap terdengar dalam kehidupan sehari-hari. Inovasi dalam organisasi, awal mulanya dikenalkan oleh Joseph Schumpeter pada tahun 1934. Inovasi ialah seluruh hal

baru yang bermula dari ilmu pengetahuan dan bisa bermanfaat dalam kehidupannya individu. Sedangkan berdasar pada KBBI, inovasi ialah pemasukan atau pengenalan hal baru; pembaruan; atau penemuan baru yang berlainan dengan yang ada/dikenal sejak awal (gagasan, metode atau alat).

Inovasi diperlukan apabila hal yang lama tidak bisa mencukupi kebutuhan yang diperlukan. Sebaiknya, bahwa inovasi sebenarnya tidak diperlukan apabila hal-hal yang lama telah memenuhi kebutuhan yang ada. Namun demikian, inovasi tetap diperlukan apabila menginginkan adanya perubahan yang lebih baik, murah, mudah, cepat, dan membahagiakan (Muhamad Mu'jz, 2021).

Pada dasarnya, inovasi bisa bermanfaat bagi kehidupannya individu. Seperti yang disebutkan oleh Makmur dan Thahier (2015), inovasi ialah proses aktivitas atau pemikirannya seseorang dalam mendapat temuan baru yang berkaitan dengan masukan, proses dan keluaran serta bisa bermanfaat bagi kehidupannya individu.

143

Tentang inovasi dijelaskan pula dalam UU RI Nomor 18 tahun 2002 mengenai Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK, di mana dalam ketentuan umum Pasal 1 poin 9, inovasi memiliki tujuan untuk mengembangkan implementasi praktis nilai dan konteks Iptek yang sudah ada ke produk atau proses produksinya.

Pada hakikatnya, inovasi memiliki keterkaitan dengan ilmu pengetahuan, di mana inovasi itu sendiri lahir dari hasil pengembangan ilmu pengetahuan. Maka, tanpa adanya ilmu pengetahuan, inovasi tidak dapat berlangsung. Begitu halnya antara inovasi dengan kreativitas yang memiliki hubungan saling melengkapi di antara keduanya. Kreativitas merupakan salah satu kemampuan untuk menyelesaikan suatu masalah, dengan menggunakan metode baru berupa inovasi sebagai

pemecahan masalah tersebut serta mengikuti kecenderungan perubahan dalam dinamika kehidupan masyarakat.

Inovasi juga memiliki pengertian menghasilkan dan mengenalkan cara baru dalam menyelesaikan suatu hal, pemakaian barang, jasa dan sistem yang lebih baik (Muhamad Mu'jz, dalam Muh Ilham, 2021).

Ketika suatu pemerintahan melaksanakan kegiatannya dalam hal melayani kepentingan publik, hal lain yang harus mendapat perhatian ialah inovasi dan kreativitas. Pemerintahan yang bagus, namun tanpa dibarengi oleh kreativitas para pelaku di lapangan, maka semua akan sia-sia. Untuk itu, diperlukan SDM handal yang mampu mengembangkan ide-ide kreatifnya serta bisa menyelesaikan permasalahan karena kreativitas yang dimilikinya.

Semua bisa diawali dari hal-hal yang kecil yang dilakukan personal: berpikiran positif, senantiasa saling menghargai, mengisi waktu dengan hal positif, menciptakan suasana kerja menyenangkan, dan bersyukur.

238
Dalam bidang pelayanan publik, kini pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin baik ke masyarakat berupa pelayanan yang nyaman, murah, cepat dan transparan. Untuk mewujudkan hal tersebut, tentunya diperlukan berbagai inovasi dan kreativitas dalam tata kelola pemerintahan daerah. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, memperkenalkan cara baru yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, jika dibandingkan dengan kondisi yang telah ada sebelumnya.

B. Kebijakan dan Implementasi Inovasi Daerah dan Penerapannya

Setiap pemerintah daerah pasti ingin memberikan yang terbaik dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Hal ini bisa dimulai dengan melakukan beragam inovasi untuk memberikan layanan pada masyarakat agar tercapai tujuan akhir, yakni menyejahterakan kepentingan masyarakat. Inovasi daerah menurut PP No. 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah yakni bentuk pembaharuan pada penyelenggaraan pemerintah.

Inovasi daerah yang dilakukan tentunya harus berpihak pada kepentingan umum bukan berdasar pada kepentingan pribadi. Prinsip-prinsip inovasi daerah yang dilakukan hendaknya tidak menyimpang dari peraturan yang sudah ada, salah satunya tidak menyimpang dari PP No.38 tahun 2017.

Pasal 4 PP No 38 Tahun 2017 menyebutkan ada beberapa bentuk inovasi daerah, di antaranya:

1. Inovasi Tata Kelola Pemerintah Daerah

Inovasi dari tatanan internal dalam melakukan manajemen pemerintah daerah. Contoh inovasi di bidang ini adalah aplikasi Si Dadali. Sebuah aplikasi di tingkat Provinsi Jawa Barat sebagai aplikasi bidang tata kelola pemerintahan. Si Dadali-Sistem Informasi Pengendalian diharapkan mampu meningkatkan kinerja perangkat daerah utamanya dalam hal capaian fisik dan realisasi keuangan.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi yang secara khusus memfokuskan pada pelayanan publik. Contohnya yang dilakukan di Kabupaten Teluk Bintuni. Kabupaten ini berhasil membuat inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan, yakni sistem adat yang merupakan inovasi pelayanan publik dalam hal penanganan penyakit malaria

3. Inovasi Daerah Lainnya

Bentuk inovasi terkait pemerintahan daerah yang merupakan kewenangannya pemda.

Sebagai upaya perwujudan inovasi daerah merupakan kewenangan pemerintah daerah, sebagai pelaksana penyelenggara pemerintahan daerah. Atas dasar gagasan inisiatif inovasi daerah yang asalnya dari kepala daerah, anggota DPRD, ASN. Perangkat daerah dan anggota masyarakat. Inisiatif berupa usulan inovasi daerah harus melalui mekanisme yang harus dijalani, antara lain:

- a. Inisiatif inovasi daerah yang asalnya dari kepala daerah, dapat dibantu oleh pihak yang ditunjuk oleh kepala daerah yang disertai proposal inovasi daerah yang selanjutnya akan dibahas tim independen yang terbentuk secara *incidental* sewaktu diperlukan untuk menyatakan layak tidaknya.

Tim independen meliputi unsur perguruan tinggi, pakar atau praktisi yang disesuaikan dengan kebutuhannya serta dalam pembahasan inisiatif inovasi daerah dikoordinasi oleh kepala perangkat daerah di bidang penelitian dan pengembangan.

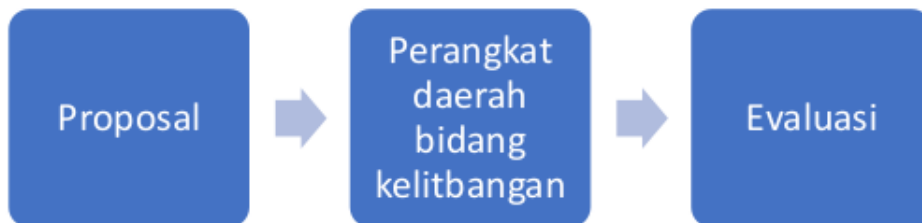


b. Inovasi dari anggota DPRD.

c. Inovasi dari ASN.



d. Inovasi dari perangkat daerah.



e. Inisiatif inovasi daerah dari anggota DPRD. Proposal inovasi daerah akan dikaji dan ditentukan kelayakannya pada rapat paripurna DPRD yang kemudian diinformasikan ke kepala daerah. Kemudian perangkat daerah di bidang penelitian dan pengembangan akan memverifikasi keselarasan proposal dengan kualifikasi inovasi daerah.

f. Inisiatif inovasi daerah dari ASN, diinformasikan ke perangkat daerah (atasannya) dilengkapi proposal inovasi daerah untuk mendapat perizinan tertulis, lalu diinformasikan ke perangkat daerah bidang penelitian dan pengembangan berikut proposalnya untuk dilakukan evaluasi dan selanjutnya disampaikan kepada kepala daerah.

23

- g. Inisiatif inovasi daerah dari perangkat daerah, diajukan ke perangkat daerah bidang penelitian dan pengembangan dilengkapi proposal inovasi daerah untuk dilakukan evaluasi dan ditentukan kelayakannya, lalu dilaporkan ke kepala daerah.
- h. Inisiatif inovasi daerah dari anggota masyarakat dilaporkan ke ketua DPRD dan/atau kepala daerah berikut proposal inovasi daerah. Usulan bersangkutan lalu disampaikan dari ketua DPRD ke kepala daerah untuk dilakukan evaluasi oleh perangkat daerah bidang penelitian dan pengembangan jika dinyatakan layak, maka usulan inovasi daerah akan dilaporkan ke kepala daerah.

Sedangkan usulan inisiatif inovasi daerah disertai proposal inovasi daerah yang minimal berisi:

23

- Bentuk inovasi daerah;
- Rancangan bangun inovasi daerah dan pokok perubahan yang akan dilaksanakan;
- Tujuan inovasi daerah;
- Kemanfaatan yang didapatkan;
- Waktu uji coba inovasi daerah; dan
- Anggaran, bila dibutuhkan.

Inovasi daerah melahirkan kreativitas yang memunculkan ide-ide serta gagasan baru untuk menunjang kinerja pemerintah daerah. Hal ini sangat penting sekali untuk meningkatkan akselerasi pembangunan daerah, dengan berbagai terobosan baru untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Namun di samping itu kewenangan pemerintah daerah selaku penyelenggara pemerintah daerah. Inovasi daerah rentan terjadinya penyalahgunaan wewenang, maka dalam PP Nomor 38 tahun 2017 disebutkan secara detail terkait prinsip inovasi daerah. Adapun penyelenggaraan inovasi daerah menurut prinsip:

- Peningkatan efisiensi;
- Peningkatan efektivitas;
- Peningkatan kualitas pelayanan;
- Tidak memicu konflik kepentingan;
- Orientasi pada kepentingan umum;
- Dilaksanakan dengan terbuka;
- mempunyai nilai kepatutan; dan
- Hasilnya bisa dipertanggungjawabkan dan tidak untuk kepentingannya pribadi.

Dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah. Sehingga untuk mewujudkannya, sasaran inovasi daerah harus menjurus untuk mendukung terbentuknya kesejahteraan masyarakat, yakni dengan meningkatkan pelayanan public, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat serta meningkatkan daya saing daerah.

C. Digitalisasi Dan Inovasi Sistem Pemerintahan Daerah

1. Kebijakan Pemerintah Dalam Penerapan *E-government*

Di awal tahun 1990, pemerintah memberi perhatian terhadap pengembangan digitalisasi sistem pemerintahan (*e-government*), karena perkembangan sistem digital tidak hanya diperlukan pada sektor suatu saja namun juga pada bidang pemerintahan. Terutama dalam pelayanan publik. Hal ini merupakan kondisi baru di mana mengharuskan adanya peralihan dari sistem konvensional ke yang serba digital. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk membentuk pemerintahan yang baik sesuai prinsip dalam karakter *good governance*.

Teknologi informasi dan komunikasi termasuk yang bisa diandalkan untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Terkait dengan pengembangan *e-government*, diatur dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-

government yang berisikan terkait strategi pengembangan *e-government* disertai panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah, pedoman penyelenggaraan situs web pemda dan lainnya. Dalam Inpres ini pun secara tegas presiden memandatkan kelada semua menteri, gubernur, walikota dan bupati untuk mewujudkan *e-government*.

2. Hambatan Penerapan *E-government*

Menyelenggarakan sistem digitalisasi pelayanan publik pada pemerintahan daerah yang sesuai standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi, baik mengenai kesiapan infrastruktur jaringan yang tidak merata terutama ke pelosok pedalaman, kurangnya tenaga SDM (sumber daya manusia) yang kompeten menguasai teknologi informatika, terutama kesiapan dalam menerima perubahan/kebiasan dari sistem *offline* ke sistem *online*, serta mengubah pola pikir serta komitmen dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publi.

Berdasarkan sebuah hasil studi sebuah konsultan di Washington, Mc Cornell International LLC, tentang ketersediaan (para analis menyebut *e-readiness*) terhadap 24 negara yang menghasilkan produk di dunia. Tiap negara dinilai menurut 5 kategori berikut.

- Ketersediaan dan akses jaringan.
- *Iklm e-business*.
- Ketersediaan tenaga kerja yang mendukung *e-business*.
- Kepemimpinan pemerintah dan industri dalam mengusahakan *e-business* dan *e-government*.
- Kepastian hukum dalam melindungi hak intelektual.

Berdasarkan hasil penelitian Indonesia termasuk dalam 23 negara yang membutuhkan pengembangan 2 bidang, yakni *e-business* dan *e-government*.

Sebagai langkah mempercepat proses digitalisasi daerah pemerintah membentuk Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD). Hal ini bukan membentuk semata, namun lebih jauh untuk membentuk suatu pemerintahan digital lebih transparansi dalam hal keuangan daerah serta menciptakan tata kelola yang lebih baik. Lebih jauhnya adalah meningkatkan sarana keungan digitalisasi nasional untuk mendorong terbentuknya Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD).

Untuk membentuk keberhasilan P2DD tentu harus melibatkan banyak pihak dan harus adanya kolaborasi yang baik bersama *stakeholder* lain. P2DD melibatkan Kepala Daerah: Gubernur, Bupati dan Wali kota.

Perihal ETPD hal ini untuk memudahkan dalam hal transfer dari pusat ke daerah dan lain-lain. Tentu hal ini akan memangkas birokrasi, sehingga tercipta efisien dan efektivitas. Meski demikian, harus ada beberapa penyesuaian yang dilakukan daerah karena tidak semua daerah bisa disamaratakan. Dalam hal ini, perlu adanya penyesuaian agar tercipta kesesuaian satu sama lainnya

Namun kendala yang mendasar yang menyebabkan rendahnya implementasi *e-government* adalah:

a. Sarana Prasarana Belum Mendukung

Tidak setiap daerah mempunyai sarana dan prasarana yang cukup untuk membuat aplikasi atau lainnya yang mendukung terhadap penyelenggaraan *e-government* itu sendiri, di mana diketahui bahwasanya pendukung terhadap *e-government* salah satunya adalah dengan memanfaatkan sarana digital teknologi yang ada.

b. Payung Hukum

Masih adanya masyarakat yang memilih produk hukum berdasarkan tingkatan dalam tata perundangan.

Contohnya, ketika ada Inpres dan UU yang menyoal dengan tema yang sama, maka masyarakat akan lebih tunduk pada UU dibanding Inpres. Namun bisa jadi pemilihan produk tersebut berbeda di daerah lainnya. Ini salah satu hal kecil mengapa tidak terlaksananya *e-government* secara maksimal.

c. Data Belum Terintegrasi

Masih banyaknya data yang dikelola oleh masing-masing lembaga dan tidak terintegrasi dengan lembaga lainnya sehingga belum adanya perintegrasian yang baik, cenderung bekerja sendiri-sendiri.

Efeknya membentuk ketergantungan kepada rekan tertentu yang menjadikan penerapan *e-government* tidak ada bedanya dengan proyek lain. Sehingga tujuannya *e-government*, yakni berkaitan dengan transformasi hubungannya pemerintah dengan masyarakat, swasta (bisnis) tidak bisa terwujud. Bahkan bisa menjadi celah KKN baru untuk birokrasi di pemerintahan.

d. Ketersediaan Sumber Daya. Ketersediaan sarana dan prasarana ikut menyukseskan penerapan *e-government*. Dengan taraf pengguna 4% dari keseluruhan penduduk di negara ini, maka kebijakan ini kurang efektif bila tidak dibarengi dengan kebijakan lain yakni memberikan akses informasi hingga ke desa dan meningkatkan pengetahuannya penduduk (Sedarmayanti dan Yaya Mulyana, 2020).

3. Digitalisasi Inovasi Pemerintah Daerah

Di beberapa pemerintah provinsi, kota dan kabupaten mulai menerapkan sistem digital tata kelola pemerintahan daerah, bahkan ada beberapa pemda yang mengalami kemajuan dengan berbagai inovasinya. Seperti yang dilakukan pemkab Jembrana di Provinsi Bali yang membuat terobosan-terobosan baru atau inovasi berupa Program Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) di mana program tersebut memakai basis data

kependudukan KTP dan KK) yang terkoneksi dengan program JKJ tersebut, hingga memberikan manfaat pada masyarakat Jembrana cukup dengan menunjukan KTP dapat memperoleh pengobatan secara gratis.

Kota Bandung Provinsi Jawa Barat, dengan *Smart City*-nya berhasil memberikan hibah berupa 3 aplikasi *e-government*, berupa aplikasi Hibah Bansos (Sabilulungan), Perizinan *Online*, dan Elektronik Remunerasi Kinerja (E-RK). Adapun contoh aplikasi *e-government* di pemerintahan kota Binjai provinsi Sumatra Utara ialah e-Masyarakat dapat diunduh di *Playstore*, di mana masyarakat pengguna aplikasi ini dapat menyusun laporan disertai foto dan keterangan agar secepatnya direspon. Disamping itu, kota Binjai mempunyai 14 inovasi *e-government* untuk membentuk *Binjai Smart City* (BSC) dan *Binjai Command Center* (BCC). ¹²

Sedangkan Kabupaten Bojonegoro mempunyai sistem baku yakni *e-Musrenbang*, *e-Budgeting*, *e-Planning*, *e-Procurement* dan *E-Monev* (*monitoring and evaluation*), istimewanya pemerintahan Bojonegoro juga menyertakan *open data contrac* sesudah *e-procurement*. Demikian juga dengan beberapa provinsi, kota, kabupaten melakukan berbagai inovasi dalam penerapan *e-government*.

4. Mengubah Cara Berpikir Inovasi Digital

Penerapan teknologi digital bidang industri (swasta) sudah membuktikan terkait anggaran dan operasional yang semakin efektif dan efisien. Keberhasilan tersebut, kini sistem transformasi digital marak diimplementasikan pada sistem pemerintahan dunia, di mana adopsi teknologi oleh masyarakat dunia pun semakin tinggi dengan hadirnya teknologi internet sehingga implementasi sistem pemerintah digital sudah menjadi tuntutan yang mendesak dan sudah menjadi kebutuhan guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Mulai dari layanan administrasi kependudukan,

kesehatan, perizinan, pekerjaan dan layanan lainnya yang disediakan lewat *platform*.

Untuk menjawab tantangan di era digital ini, pemerintah harus berupaya mewujudkan sistem pemerintahan digital yang ideal dan konsisten. Maka, langkah penting yang harus tertanam dalam jajaran aparatur pemerintah sebagai penyelenggaraan pemerintahan terutama pemangku kepentingan yang memiliki posisi penting di pemerintahan, yaitu: pertama, memiliki pola pikir inovatif (*innovative mindset*), karena hal ini merupakan aspek yang sangat fundamental dalam membangun sistem pemerintahan digital.

Kedua, melakukan kerja sama, penerapan pemerintahan digital saat ini cenderung bahwa tiap lembaga pemerintahan perlu membuat *website*, *aplikasi*, *platform* tersendiri, namun hal ini justru dapat membingungkan masyarakat sebagai pengguna. Kerja sama antar lembaga pemerintahan tanpa harus berjalan sendiri-sendiri akan mempermudah masyarakat dalam penggunaan layanan yang dikembangkan. Seperti dicontohkan pemerintahan Selandia baru yang hanya memiliki satu *website* utama www.govt.nz yang bisa menyajikan informasi secara lengkap terkait beragam pelayanannya. Masyarakat sendiri membutuhkan pelayanan pemerintah yang praktis dan mudah.

Ketiga, pengelolaan pemerintahan digital tidak ubahnya seperti mengelola bisnis teknologi, maka salah satunya memperlakukan masyarakat selaku pelanggan produk digital yang kita kelola. Bagaimana kehadiran kita dapat memberikan, kemudahan, kenyamanan serta kepercayaan, sehingga dapat terjalin interaksi sebagai umpan balik dari pengguna.

D. Strategi dan Perkembangan Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik

Pada awal penerapan digitalisasi sistem pemerintahan yang dikenal dengan *e-government* dilandasi sebuah tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintah yang baik dengan menerapkan prinsip efisien, efektif dan transparan,

terutama setelah pasca reformasi, upaya untuk mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik serta reformasi birokrasi di berbagai bidang. Pemerintah dengan berbagai kebijakannya mencoba untuk merealisasikan yang menjadi tuntutan tersebut dan pada akhirnya menjadi kebutuhan terlebih di era digital sekarang ini.

Dengan adanya *e-government*, maka pemerintah harus melakukan banyak pembenahan dalam hal pelayanan pada masyarakat dan lainnya agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai begitu pun dengan kebijakan pemerintah, maka dapat dilakukan dengan cepat berdasar aspirasi dari masyarakat.

Birokrasi yang dulu terasa berbelit-belit akan terasa efisiennya dengan adanya *e-government*. Perlu adanya reformasi birokrasi agar masalah kaitannya dengan birokrasi dapat terselesaikan. Apalagi dengan adanya PP No. 81 tahun 2010 mengenai Grand Design reformasi birokrasi 2010-2021 kiranya menjadi acuan lembaga pemerintahan dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public sudah terjadi peningkatan, tetapi belum sesuai kebutuhan dan harapannya masyarakat. Agar mencapai perubahan sebagaimana yang menjadi harapan masyarakat. Dengan gerakan Satu Instansi Satu Inovasi (*one agency one innovation*), yakni gerakan yang mengharuskan sebuah instansi untuk menciptakan minimal 1 inovasi per tahunnya. Gerakan ini sebagai bagian terintegrasi dari upaya meningkatkan mutu pelayanan public yang mendorong instansi untuk melakukan inovasi dengan pedoman melahirkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) untuk pertama kali diselenggarakan pada tahun 2014. KIPP sendiri sebagai strategi kebijakannya KemenPANRB untuk mendukung pembentukan inovasi pelayanan public oleh para penyelenggaranya selaku bagian dari pelaksanaan Reformasi

birokrasi. Juga merupakan upaya untuk menjaring inovasi pelayanan public yang dihasilkan oleh instansi pemerintah serta mempromosikan inovasi untuk mempercepat peningkatan mutu pelayanan public. KIPP dilaksanakan menurut Permen PANRB PANRB No. 7/2021 mengenai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemda, BUMN, dan BUMD.

Berdasarkan sumber KemenPANRB. Adapun yang menjadi kategori KIPP, di antaranya:

88

- Kesehatan.
- Pendidikan.
- Pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja.
- Pengentasan kemiskinan.
- Ketahanan pangan.
- Pemberdayaan masyarakat.
- Pelayanan publik responsif gender.
- Perlindungan dan pelestarian lingkungan hidup.
- Tata kelola pemerintahan.
- Penegakan hukum.
- Sedangkan kriteria inovasi KIPP meliputi:
- Memiliki kebaruan.
- Efektifitas.
- Bermanfaat.
- Dapat ditransfer/direflikasi.
- Berkelanjutan.

Peserta yang dapat mengikuti ajang KIPP, yaitu:

- Kementerian/Lembaga.
- Pemerintah Daerah.
- BUMN.
- BUMD.

Berdasarkan data KemenPANRB, menunjukkan peningkatan jumlah inovasi yang diusulkan dalam Kompetisi

Inovasi Pelayanan Publik (KIPP), pada 2014 terdapat 515 inovasi yang terdaftar, sedangkan pada 2019 terdapat 3.156 pengajuan inovasi yang terdiri dari 44 inovasi kementerian/lembaga, 28 pemerintah provinsi (pemprov), dan 268 pemerintah kabupaten/kota (pemkab/pemkot).

Pada acara pengumuman Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji KIPP Tahun 2021, terdapat 129 inovasi yang termasuk dalam Finalis Top Inovasi. 12 inovasi pelayanan publik provinsi, kota dan kabupaten dinyatakan selaku percontohan JIPP (Jaringan Inovasi Pelayanan Publik).

Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji: Top 45 Inovasi Pelayanan Publik 2021

1. Kemendagri – D-SIGN: Dukcapil’s Signature Electronic (Tanda Tangan Elektronik Dukcapil).
2. Kementrian ESDM – Percepatan Penerapan Manajemen Energi selaku Upaya Penurunan Emisi GRK melalui Aplikasi SINERGI (Sistem Informasi Konservasi Energi).
3. Kemenkumham – Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM).
4. Kemenkeu – Penerapan Artificial Intelligence sebagai Financial Advisor (AIFA) bagi Pemerintah Daerah.
5. BPOM – Scan dengan BPOM Mobile: Indonesia Yakin Obat & Makanan Aman.
6. BPJS Kesehatan – Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK), Untuk Pelayanan yang Berkualitas di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).
7. Polri – Rumbai Koteka.
8. Pemerintah DIY – Rajutan Sibakul Jogja (Cara Jitu Usaha Tangguh dengan Sistem Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha).

9. Pemprov Jawa Barat – AKSI TALI INTAN (Aksi Petani Peduli Perlindungan Tanaman).
10. Pemprov Papua Barat – Mini Cattle Yard Solusi Pelayanan Terpadu (MC YARD SIPANDU) Sapi Potong di Provinsi Papua Barat.
11. Pemprov Sulawesi Selatan – Gesit-19 (Gerai Perizinan Sektor Kelautan Dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan).
12. Pemkab Balangan – PUBERTAS (Puskesmas Berjalan Di Tapal Batas).
13. Pemkab Bangka – GERBANG LESTARI (Gerakan Pembangunan Melestarikan Lingkungan).
14. Pemkab Banjar – Inovasi GEBRAKs Penghapusan Jamban Terapung.
15. Pemkab Bantul – GELIMASJIWO (Gerakan Peduli Masyarakat Sehat Jiwo).
16. Pemkab Banyumas – PSC 119 SATHIA BANYUMAS – Sistem Aplikasi Terpadu Rujukan, Informasi Kesehatan dan Ambulans Gawat Darurat Kabupaten Banyumas.
17. Pemkab Banyuwangi – Penggunaan Lampu Tingkatkan Produksi Buah Naga (Puting Si Naga).
18. Pemkab Barru – Wisata Posyandu.
19. Pemkab Bima – Dana Insentif Desa (Dinda) Kabupaten Bima.
20. Pemkab Buleleng – Poskesdes dan Jaminan Kesehatan Desa: Wujud Universal Health.
21. Pemkab Dharmasraya – GL-Pro SASABESA (Gerakan Lansia Produktif Saiyo Sakato Beringin Sakti).
22. Pemkab Gresik – SIGAP-RTLH (Sistem Informasi Program Pendataan Rumah Tidak Layak Huni).
23. Pemkab Grobogan – Rat Hunter.
24. Pemkab Hulu Sungai Tengah – APAM Barabai (Aplikasi Pasien dan Aduan Masyarakat Barabai).

25. Pemkab Kendal – Program Digitalisasi Buku Letter C Desa (Protades).
26. Pemkab Kubu Raya – CMS Desa (*Cash Management System*/di saat Transaksi Keuangan Desa secara Non-Tunai).
27. Pemkab Kulon Progo – Cabai PaKU.
28. Pemkab Kutai Barat – TEKA TEKI (Tekan dan Turunkan Angka Kematian Ibu dan Bayi).
29. Pemkab Luwu Utara – Getar Dilan.
30. Pemkab Magetan – JEK-MIL (Ojek Ibu Hamil).
31. Pemkab Ngawi – VENUE MEGAH BERBASIS IKSENGA (Intervensi Keluarga Sehat Melalui Kunjungan Rumah Berbasis Indeks Keluarga Sehat Kabupaten Ngawi).
32. Pemkab Pekalongan – Aplikasi Kudu Sekolah.
33. Pemkab Pinrang – JABAT ERAT (Kerja sama Pembinaan dan Bantuan Ekonomi Berkelanjutan).
34. Pemkab Solok – WISI (Wisuda Imunisasi).
35. Pemkab Tabalong – LANGSAT MANIS (Layanan Angkutan Masyarakat Tabalong Nyaman dan Gratis).
36. Pemkab Trenggalek – KENEK BERAKSI (Kakek Nenek Bersama Awasi Kesehatan Generasi).
37. Pemkot Balikpapan – DIGITASI (Data dan Informasi Digital Tanaman Koleksi) Kebun Raya Balikpapan.
38. Pemkot Batam – Tapping Box Optimalisasi Pajak Daerah.
39. Pemkot Denpasar – Nayaka Prana (Pelayanan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak).
40. Pemkot Makassar – SENTUH PUSTAKA (Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan).
41. Pemkot Malang – Si Ikan Nila (Sentra Intensif Budidaya Ikan Nila Sistem Bioflok).
42. Pemkot Semarang – SAyaNgi damPIngi Ibu anak kota SemarANg (SANPIISAN).

43. Pemkot Tegal – e-Kelurahan (Layanan Kelurahan berbasis Tanda Tangan Elektronik).
44. Pemkot Yogyakarta – Gerakan Kampung Panca Tertib (RAMPUNG PANERTIB) Kota Yogyakarta.
45. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk – myDigilearn: *Online Learning Platform* untuk Mendukung Pemenuhan Digital Talent Indonesia.

Top 5 Replikasi Inovasi Pelayanan Publik

46. Kementerian Kelautan dan Perikanan – Si Chupang (Aplikasi Layanan Cukup Mudah dan Gampang).
47. Badan Riset dan Inovasi Nasional – Waspada Covid-19 Lembaga Biologi Molekuler Eijkman (WASCOVE).
48. Pemprov Kepulauan Riau – Proses Izin dengan Jarimu.
49. Pemkab Musi Banyuasin – SIRENE MUBA (Sistem Informasi Emergensi Terpadu).
50. Pemkab Penajam Paser Utara – SERBU GASS (Seratus Bank Sampah Unit dan Gerakan Sedekah Sampah).

5 Pemenang Outstanding Achievement of Public Service Innovation 2021

51. Pemprov Jawa Tengah – SI BINA CANTIK BINGITS (Sistem *Bridging* SIM RSMS, BPJS, dan INA-CBG's Menuju AkuNtabilitas, Transparansi, dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan JKN Secara Paripurna Jamin Bisa LaNGsung DilayanI CepaT dan Klaim BPJS Akurat).
52. Pemprov Jawa Timur – SAMSAT 4.0: Transformasi ATM SAMSAT dengan Bukti Bayar dan Pengesahan berbasis QR Code.
53. Provinsi Kalimantan Utara – SIPELANDUKILAT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pedalaman dan Perbatasan) SMART.

54. Pemkab Badung – PATRIOT: Pendeteksi Area Tangkapan Ikan Menggunakan Sistem *Internet of Things*.
55. PT Taspen (Persero) – Wirausaha Pintar (Kewirausahaan Aparatur Sipil Negara dan Pensiunan untuk Kesejahteraan).

BAB XII

MEMASUKI ERA MASYARAKAT CERDAS

Kemajuan teknologi akan terus berkembang, seiring dengan kemajuan peradaban manusia guna memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Dimulai dari peradaban awal manusia mengenal teknologi yang paling sederhana hingga teknologi modern sekarang ini.

Teknologi sudah ada sejak jaman dahulu, meski dengan nama yang berbeda. Hal ini dibuktikan dengan temuan-temuan yang menjadi tanda ada perkembangan karena suatu tujuan. Batu tajam yang ditemukan jaman dahulu untuk digunakan sebagai pemotong atau kemudian batu ukuran besar yang dijadikan alat untuk memukul menjadi tanda ada perkembangan dari masa ke masa.

Tentunya laju perkembangan teknologi tidak mungkin bisa dihentikan, selama manusia merasa kebutuhannya belum terpenuhi dengan teknologi yang sudah ada. Dalam perkembangannya, kemajuan teknologi berkontribusi besar pada peningkatan ekonomi dan kehidupan sosial masyarakat. Namun di saat yang sama pula, masyarakat dihadapkan pada permasalahan seperti, menipisnya sumber daya alam, terjadinya kesenjangan ekonomi, wabah penyakit/pandemi, bahkan persoalan keamanan. Kompleksitas permasalahan tersebut yang mendorong berbagai inovasi di bidang *sains* dan teknologi hingga sekarang ini.

224

Konsep era *society 5.0* merupakan era peradaban baru manusia yang diperkenalkan pemerintah Jepang pada tahun 2019, guna mencapai kesejahteraan dengan memanfaatkan teknologi yang berpusat pada manusia itu sendiri. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menghadapi era baru tersebut, perlu dorongan dari pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan penyelenggara negara, untuk membangun suatu

ekosistem masyarakat super pintar yang melek teknologi, sehingga bisa aktif menggunakan dan memperoleh keuntungan dari perkembangan teknologi yang pada akhirnya dapat beradaptasi dan hidup nyaman di era *society 5.0*.

A. Pengertian *Society 5.0*

Teknologi dari masa ke masa mengalami perubahan. Hal ini menandakan semakin tingginya atau semakin berkembangnya teknologi yang digunakan yang menandakan adanya kemajuan baik itu dari segi sarana maupun dari segi SDM-nya. Salah satunya adalah *society 5.0* yang kini banyak diperbincangkan. Konon, *society 5.0* digagas oleh Jepang, digunakan dengan tujuan agar manusia menjadi lebih nyaman. Teknologi yang dibuat setelah kemunculan resolusi industri 4.0.

Society 5.0 ialah sebuah konsep dimana manusia sebagai komponen utama yang berkolaborasi dengan teknologi yang mampu menciptakan nilai-nilai baru untuk menyelesaikan permasalahan sosial lewat sistem yang mengaitkan dunia nyata dan maya.

Konsep *society 5.0* diperkenalkan sebagai penyempurnaan dari konsep-konsep sebelumnya yaitu, *society 1.0* pada saat individu di masa berburu dan mengenal tulisan; *Society 2.0* yakni individu sudah mengetahui bercocok tanam/pertanian; *Society 3.0* bermulanya era industri yakni sewaktu individu telah memakai mesin untuk memproduksi secara massal. Kemudian *society 4.0* adalah masyarakat informasi, yakni individu mengenal computer sampai internet dan memanfaatkannya dalam kehidupan.

Menurut Shinzo Abe, Perdana Menteri Jepang, dalam Forum Ekonomi Dunia 2019, menjelaskan bahwa “di era *society 5.0* ini bukanlah modal, namun data yang mengaitkan dan menghidupkan semuanya, menunjang mengisi ketimpangan antara si kaya dan yang kurang beruntung. Layanan kedokteran dan pendidikan dari jenjang dasar hingga perkuliahan akan menyasar ke desa kecil.”

Maka jika dilihat, konsep *society 4.0* dan *society 5.0* hanyalah sedikit berbeda saja. Di mana *society 4.0* memakai kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) sementara *society 5.0* lebih menitikberatkan pada komponen manusia. Hal yang tidak kalah menarik justru terdapat perbedaan mendasar dengan teori pembangunan ekonomi klasiknya Adam Smith yang lebih menekankan pada penambahan modal, sedangkan gagasan Shinzo Abe tidak lebih mengutamakan modal, tetapi cenderung pada sistem, yakni berupa data.

Namun Adam Smith berpendapat, bahwa jumlah pekerja akan mengalami pengurangan setelah pengusaha mengonversi teknologi untuk lebih efisien. Fakta membuktikan di saat perkembangan revolusi industri di Inggris (1760-1850), dan di era *society 4.0* terjadi pergeseran nilai peran penting manusia yang tergantikan *robotic* dengan inovasi AI (*Artificial Intelligence*). Maka, munculnya konsep *society 5.0* untuk menyempurnakan *society 4.0*. Belakangan muncul istilah baru *society 5.0* untuk menyikapi terjadinya perubahan besar masyarakat di era *society 4.0*. Konsep ini lebih melihat pada perubahan kehidupan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi juga mempertimbangkan aspek manusia.

174

B. Peralihan Era Society 4.0 ke Era Society 5.0

83 Era *society 4.0* dicetuskan oleh para ahli dari beragam bidang asal Jerman tahun 2011, dalam even Hannover Trade Fair. Sebuah peralihan dunia industri yang bergeser ke era inovasi dengan proses produksi yang sangat pesat. Keseriusan pemerintah Jerman pada gagasan ini, beranggapan perlu dibentuknya kelompok khusus untuk misi penerapan *society 4.0*. Maka, konsep ini diperkenalkan kembali pada tahun 2015 oleh Angella di Forum Ekonomi Dunia. Namun dalam perkembangannya, gagasan tersebut menimbulkan perdebatan. Apakah *society 4.0* merupakan hasil pengembangan dari *society 3.0* atau suatu inovasi baru dari *society 3.0* seperti kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*).

Society 5.0 sebagai perkembangannya dari *society 4.0*. Jika *society 4.0* mengandalkan kecerdasan buatan, maka *society 5.0* tidak lebih mengutamakan ke teknologi, namun menciptakan masyarakat berpusat pada manusia yang mana dalam hal ini manusia disebut sebagai pusat control (*human centered*) dalam teknologi. Adanya *society 5.0* didasarkan pada pengamatan, bahwa ke depannya jumlah penduduk semakin berkurang serta banyaknya manusia yang berusia lanjut. Semakin mengenal teknologi masyarakat cenderung untuk lebih menarik diri dan banyak berdiam diri dalam rumahnya anti sosial.

Beragam kemungkinan, sehingga menciptakan suatu alat yang mampu memecahkan beragam masalah tersebut dan tercipta *society 5.0*. Contohnya *autonom car*, kendaraan yang didesain secara khusus untuk mengurangi terjadinya kecelakaan karena alat sensor yang banyak terpasang di kendaraan tersebut. Pengendara tak lagi fokus untuk mengemudi karena kendaraan ini akan bisa menghantarkan ke tempat tujuan tanpa perlu disetir pengendara.

Lahirnya peradaban baru yang berkonsepkan masyarakat super pintar (*super smart society*), maka dibutuhkan kesiapan tiap individu untuk memiliki kompetensi sebagai berikut.

- *Leadership*, yaitu memiliki jiwa kepemimpinan setidaknya pemimpin bagi diri sendiri, tantangan yang besar memerlukan keberanian untuk mengambil keputusan dalam situasi apapun. Keputusan yang hebat lahir dari pemimpin yang hebat dan dapat memimpin orang-orang yang dipimpinnya.
- *Language skills*, yaitu kemampuan menguasai bahasa asing. Karena di era *society 5.0* tidak ada lagi batasan wilayah negara. Kemampuan berbahasa Inggris mutlak harus dimiliki, selain untuk dapat berkomunikasi dengan orang di berbagai belahan bumi juga kemampuan ini penting untuk mengoperasikan sistem berbasis teknologi

yang secara umum menggunakan instruksi dalam Bahasa Inggris.

- *IT Literacy*, yaitu IT merupakan penggerak utama di era *society 5.0*. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan orang dapat memanfaatkan teknologi IT tersebut dimana literatur ilmu pengetahuan dapat dicari dengan menggunakan internet dengan begitu luas, seakan tiada batas karena semua tersimpan dalam data yang akan memudahkan untuk mencarinya.
- *Writing skills*, yaitu kemampuan dalam menulis. Dengan kemampuan menulis, setiap orang dapat menuangkan ide atau gagasan berupa inovasi ataupun pemikiran baru di era *society 5.0*.

Society 5.0 membentuk tingkat konvergensi tinggi masyarakat dalam menjalani aktivitasnya, di antara *cyberspace* (ruang maya/virtual) dan ruang fisik (ruang nyata). Di mana kebanyakan informasi dari ruang nyata akan dikoneksikan pada ruang maya, berupa data besar (*big data*) yang nantinya akan dianalisis oleh kecerdasan buatan (IA) dan hasil analisisnya akan dikembalikan pada individu di ruang fisik pada beragam bentuk. Jadi, di era *society 5.0* semua orang, benda dan sistem, ketiganya terkoneksi ke ruang virtual. Sebagai contoh di saat pandemi Covid-19 melanda dunia, orang bekerja dapat dialihkan di rumah *Work from Home* dengan menggunakan berbagai fasilitas teknologi seperti *zoom meeting*, begitu juga pada dunia pendidikan di mana proses belajar siswa dapat diikuti di rumah (LFH). Begitu pun dalam bidang lainnya, seperti bidang kesehatan masyarakat, bisnis, pelayanan masyarakat bahkan untuk berbelanja, kini cukup menggunakan *smartphone*, untuk berbelanja di *marketplace* dan lainnya.

Di era masyarakat super pintar ini, teknologi dimanfaatkan untuk mempermudah kehidupannya, sehingga melahirkan berbagai layanan masa depan (*future service*), tentu akan berkaitan dengan prospek pekerjaan kerja yang

diperlukan di era yang berbasis *online* ini. Berdasarkan hasil dihimpun dari sumber Ditjen Dikti (Direktorat jenderal Pendidikan Tinggi) ialah jenis pekerjaan yang banyak diperlukan di *era society 5.0* adalah:

- *Web Developer*, sangat diperlukan untuk pemasaran produk karena tiap perusahaan memerlukan alamat web untuk mendapat pelanggan. Peran lainnya untuk menghasilkan program dengan basis online. Sehingga sebagai *web Developer* harus memahami *front-end*, *back-end Developer*, *CSS* dan *HTML*.
- *App Developer*, pekerjaan ini diperlukan untuk merancang program yang bisa mempermudah konsumen dalam mengakses lewat *handphone*. Selaku *App Developer*, harus memahami algoritma dan bahasa pemrograman.
- *Search Engine Optimization*, khusus yang bertanggung jawab untuk selalu *update* perkembangan info tentang algoritma *Google*. Pihak *SEO* spesialis juga bekerja untuk mengoptimalkan web, sampai bisa bersaing di posisi *page 1* pencarian *Google*.
- *Content Creator*, untuk membuat kreasi dan mengembangkan konten menarik sebagai promosi atau pemasaran hingga konsumen merasa tertarik.
- *Media Sosial Spesialis*, sekarang ni kebanyakan orang sudah memiliki media sosial. Perusahaan sekarang ini mempunyai media sosial untuk melancarkan promosi dan memperoleh pelanggan dari media sosial.

C. Pemerintah Daerah Menghadapi *Era Society 5.0*

Dalam menyikapi *era society 5.0* yang mana akan terciptanya suatu masyarakat super cerdas, membutuhkan kesiapan dalam bidang pendidikan dan pelayanan publik.

Dengan menggunakan teknologi selaku sarana untuk mewujudkan masyarakat yang nyaman, aman dan dapat beradaptasi di era ini.

Menurut Yousefika dalam Riris Khatarina&Robert Na Endi J, (2020), untuk mengimplementasikan *society 5.0* dibutuhkan tidak hanya dukungan ideologi dan politik, namun juga beberapa dimensi yang tergabung di dalamnya, yaitu kebijakan inovasi (dari segi pemerintah) semangat *entrepreneurship* (dari segi masyarakat) dan keahlian *entrepreneurship* (dari sisi masyarakat sipil dan institusi).

1. Bidang Pendidikan

Sumber kekayaan alam dan SDM sebagai modal pokok yang saling menunjang dalam bagi sebuah negara. Namun sumber kekayaan alam tersebut, tidak akan berguna bahkan sia-sia jika dalam pengelolaannya tidak dilakukan oleh SDM yang bermutu. Bahkan tidak akan memberikan harapan baik bagi kesejahteraan masyarakat negara itu sendiri.

Upaya supaya kualitas SDM semakin meningkat, diantaranya dengan melakukan peningkatan mutu pendidikan semenjak dini dari tingkat *playgroup*/Paud, TK, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama/Atas sampai Perguruan Tinggi dan juga **mempertinggi mutu keterampilan di luar akademik, terlebih untuk menghadapi *era society 5.0*.**

Adanya kolaborasi manusia dan teknologi **tentunya** sangat diperlukan salah satunya dalam hal pendidikan. Apalagi pada masa pandemic saat ini dimana belajar dilakukan secara daring untuk menghindari penyebaran korona. Dalam hal ini, guru berperan sebagai *human centered* harus memiliki kompetensi yang baik agar mampu mengolaborasikan antara teknologi juga mampu menggerakkan siswa agar berperan aktif.

Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan SDM yang bermutu, maka diperlukan sistem pendidikan yang baik. Berbagai konsep pendidikan digulirkan dengan kurikulum sebagai acuan sistem pendidikan di Indonesia. Sistem pendidikan di abad 21 menuntut ada perubahan paradigma pendidikan, serta kualitas pendidikan sejak dini yang dapat menginspirasi bagi tumbuhnya kreativitas peserta didik, terutama dalam menghadapi *era society 5.0*. Berdasarkan Ditjen Dikti terdapat enam kemampuan literasi yang penting dan dikuasai saat ini, yaitu:

a. Literasi Baca dan Tulis

Ialah kemampuan untuk mendalami isi teks tertulis dan memakainya untuk pengembangan pengetahuan dan potensi dirinya.

b. Literasi Numerasi

Merupakan kompetensi dasar bahasa serta matematika yang sangat diperlukan untuk pemecahan masalah. Dengan numerasi, diharap siswa mampu melakukan perhitungan serta mampu menganalisis data dalam bentuk grafik, bagan, diagram dan lain-lain. Membaca bukan hanya sekadar kaitan dengan huruf saja, namun juga kaitannya dengan angka dan simbol.

Literasi numerasi harus dilatih sejak dini agar terbiasa. Karena kenyataan di lapangan banyak yang tidak menyukai membaca hal matematis. Ketika literasi numerasi sudah dibiasakan sedari dini, maka akan timbul kepercayaan diri yang kuat. Apalagi di abad 21, permasalahan pasti lebih kompleks, dan menyikapi hal ini, sangat diperlukan mereka yang andal memecahkan masalah

c. Literasi Sains

Merupakan kemampuan dalam mendalami fenomena alam dan sosial di sekitar, serta kemampuan untuk menentukan putusan yang tepat dan alamiah, supaya

memperoleh kehidupan yang lebih nyaman, sehat dan lebih baik, hingga membantu kita berpikir kritis dalam menyelesaikan masalah secara kreatif, berkomunikasi, serta berkomunikasi dengan baik dalam menghadapi tantangan di abad 21.

d. Literasi Digital

Merupakan kemampuan menggunakan media digital. Di jaman modernisasi saat ini, literasi digital sangat penting untuk dikuasai masyarakat, karena dapat membentuk cara berpikir kritis, kreatif, serta inovatif dalam menyelesaikan permasalahan berkolaborasi.

e. Literasi Finansial

Adalah kemampuan membaca menganalisis dalam hal finansial. Bagaimana mampu membaca keuangan yang ada tanpa menimbulkan resiko nantinya. Bagaimana manajemen keuangan yang ada tanpa perlu ada yang dirugikan. Semua hal-hal yang berhubungan dengan keuangan dan harus dipahami supaya bisa menentukan putusan yang terbaik demi meningkatnya kesejahteraan individu khususnya maupun untuk masyarakat secara umum. Ketika setiap individu mampu melakukan literasi keuangan dengan baik, akan berimbas pada lingkungan masyarakat secara umum ketika mereka berpartisipasi di lingkungan masyarakat.

f. Literasi budaya ialah pengetahuan dan kemampuan untuk mendalami dan mengambil sikap atas budaya Indonesia selaku identitas bangsa.

Proses pendidikan di era *society 5.0* lebih mengarah pada perwujudan pembangunan insan yang mempunyai pengetahuan, dan memiliki akal serta budi pekerti yang sesuai dengan etika berlandaskan nilai-nilai sosial budaya nasional yang ditunjang dengan berbagai kemajuan teknologi saat ini.

Terdapatnya sejumlah masalah besar dalam dunia pendidikan kita, menyebabkan kualitas pendidikan cukup

memprihatinkan, antara lain masih rendahnya kualitas pengajar, penerapan kurikulum yang terlalu banyak untuk menghapuskan materi dibandingkan dengan praktik, sehingga para pelajar sulit memahami apa yang dipelajari. Belum meratanya fasilitas yang memadai, terutama di daerah pelosok, hingga kualitas lembaga pendidikan guru yang perlu dibenahi.

⁴⁷ Berdasarkan data *Program for International Student Assessment* (Pisa 2018) yang digagas *The Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) dalam studi ini menilai dari 600.000 anak usia 15 tahun dari 79 negara yang diadakan dalam 3 tahun sekali dan membandingkan kemampuan matematika, membaca dan kinerja *sains*. Dalam kategori membaca berada pada peringkat ke-74, matematika peringkat ke-73, dan untuk kategori sains peringkat ke-71.⁴⁴

Menyikapi era *society 5.0*, tentunya harus disiapkan pula pendidik dan tenaga kependidikan yang mampu memberi motivasi tinggi kepada siswanya. Di dunia pendidikan dituntut kecakapan hidup:

a. *Creativity*

menciptakan sesuatu hal baru. Pada dasarnya, setiap orang mempunyai kreativitas, tinggal bagaimana menggali serta memotivasi. Di jaman sekarang ini, sangat diperlukan orang yang mempunyai kreativitas tinggi apalagi di era globalisasi.

b. *Critical Thinking*

Kemampuan berpikir dengan tenang tanpa dibarengi emosi. Pemikiran mendalam yang sudah dipikir seksama baik buruknya, serta pilihannya tersebut sudah dipersiapkan bagaimana tindak lanjutnya

⁴⁴ <https://ayomenulis.id>. Ini dia hasil survei PISA tentang kualitas pendidikan di Indonesia dalam 3 tahun terakhir. Diakses 1-2-2022

c. *Communication*

Proses penyampaian informasi pada seseorang. Di era *society 5.0* sangat diperlukan orang yang bisa berkomunikasi dengan baik, menyampaikan apa yang akan diinformasikan pada lawan bicaranya dengan gamblang lugas dan tidak bertele-tele.

d. *Collaboration*

Mampu berkolaborasi, bekerja sama dengan baik. Kolaborasi saat ini bisa dilakukan dengan langsung bertemu ataupun bisa melalui *online*. Sebuah kerja sama yang tentunya akan membawa perubahan positif sesuai dengan yang diharapkan. Kerja sama yang tercipta baik dilakukan secara resmi atau tidak.

Pandemi Covid-19 menyebabkan banyaknya anak Indonesia yang harus putus sekolah secara permanen karena faktor ekonomi yang buruk. Namun di saat pandemi pula, menjadi momentum perubahan kegiatan pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi akibat dari penerapan kebijakan *social distancing*. Kegiatan pembelajaran diselenggarakan secara *online* dan *hybrid learning*, yaitu menggabungkan kegiatan secara *online* dan *offline*. Adapun kegiatan pembelajaran secara *online* lewat daring dengan memakai beragam aplikasi penunjang misalnya seperti *Zoom*, *Google Classmeeting*, *Google Classroom* dan lain sebagainya, tentu membutuhkan tenaga pendidik yang berkualitas untuk menyiapkan generasi *society 5.0*.

Kemampuan mendalami bahasa asing, terutama bahasa Inggris dirasa penting di era *society 5.0*. Bahasa Inggris hingga kini telah digunakan lebih dari 2,5 miliar penutur diseluruh dunia. Merupakan bahasa internasional yang dominan di sebagian negara, menjadikan penghubung antar negara di belahan bumi ini, tanpa melihat latar belakang yang berbeda. Selain itu, bahasa Inggris merupakan bahasa pengantar

pengetahuan dan media dunia. Hampir seluruh di internet menggunakan bahasa Inggris, mulai dari *searching engine*, hingga *website-website*. Menjadikannya sebagai bahasa utama komunikasi dan secara tidak langsung dapat mempelajari budaya baru sehingga mendorong kita menjadi bagian dari *global community*.

Karena dengan kemampuan bahasa Inggris, memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan terciptanya kolaborasi internasional, dengan relasi kerja, rekan bisnis bahkan organisasi seluruh dunia, bahkan berperan dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi serta peningkatan taraf hidup individu dunia.

Berdasarkan rilis hasil penelitian *EF English Proficiency Index (EPI)* tahun 2021, atau kajian yang menguji tingkat kemahiran dalam menggunakan bahasa Inggris bagi orang dewasa dari 112 negara di dunia. Indonesia menempati urutan ke-80 di dunia, dan peringkat ke-14 di kawasan Asia serta urutan ke-5 di kawasan ASEAN lain yakni Singapura, Filipina, Malaysia, dan Vietnam secara berturut berada pada peringkat ke-4, ke-18, ke-28, dan ke-66 dunia.

Berdasarkan penelitian PISA (*Programme for International Students Assessment*), siswa-siswi Indonesia berada di peringkat 6 dari bawah terkait literasi. Itu sebabnya, mengapa merdeka belajar kemudian lahir. Dengan merdeka belajar, maka diharap adanya kemerdekaan dalam berpikir, dengan merdeka belajar siswa bebas memilih pelajaran menurut minat dan bakat siswanya. Dengan minat yang telah dipilihnya tersebut diharap siswa ada kesenangan tersendiri serta tidak merasa dibebani saat belajar dan dengan merdeka belajar siswa diharap optimal dan mampu berprestasi di bidangnya tersebut.

Pemerintah selaku penyelenggara negara harus segera berbenah dalam bidang pendidikan di tanah air. Sebagai upaya

mewujudkan masyarakat super cerdas dalam menyikapi *era society 5.0*, seperti yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945, pemerintah bertanggung jawab dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

2. Bidang Pelayanan Publik

Dalam menghadapi *era society 5.0* diperlukan penyesuaian di berbagai bidang, kebijakan pemerintah, melalui Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, berusaha untuk mengaktualisasikan pelayanan public dengan basis elektronik yang terintegrasi. Hal ini mengingat di *era society 5.0* mendatang tentu akan menemui dinamika pergeseran baik secara sosial maupun ekonomi masyarakat.

Dengan *society 5.0*, seluruh kegiatan yang dilakukan akan serba mudah dan praktis, karena *society 5.0* diciptakan untuk mengatasi permasalahan. Keunggulan dari *society 5.0* adalah dengan memanfaatkan ruang maya dan fisik. Hal ini tentu saja memerlukan SDM sebagai pemegang kontrol atas teknologi yang ada.

Mengingat pentingnya transformasi digital yang terintegrasi di *era society 5.0*. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Diharapkan mampu mengoptimalisasikan sistem pelayanan publik secara elektronik lebih berkembang, berstandar dan terintegrasi satu sama lainnya.

Salah satu contoh implementasi dari *society 5.0* dalam hal pertanian. Traktor biasanya hanya bisa dioperasikan secara manual saja. Namun kini dengan *society 5.0*, traktor bisa dioperasikan secara *online* tentu saja dengan adanya kontroling dari SDM. Traktor tersebut juga bisa melakukan hal lain yang lebih canggih, yakni membajak atau menanam dan semua dilakukan secara *online*. Tak heran traktor ini juga disebut traktor pintar.

Di saat pandemi Covid-19 melanda dunia, telah terjadi pergeseran perilaku konsumen yang dikenal dengan istilah *the 4 Consumer Megashifts*, perubahan perilaku konsumen tersebut, yakni:

- *Pertama*, perubahan gaya hidup tinggal di rumah; pemberlakuan kebijakan sosial distancing selama masa pandemi Covid-19, terbentuklah gaya hidup baru di rumah; *working, living, playing*. Hingga rumah dijadikannya *center of our life*. Mulai aktivitas bekerja (WFH), aktivitas belajar anak-anak semua dilakukan di rumah (LFH), hingga untuk tindak layanan kesehatan, berupa konsultasi medis dan lain sebagainya dilakukan di rumah.
- *Kedua*, perubahan kembali ke kebutuhan dasar; sejak pertama kali pemerintah mengumumkan kasus Covid-19 di Indonesia. Semua berubah secara drastis. Kebutuhan konsumen berbalik seketika yang tadinya kebutuhan berada di puncak piramid Maslow, yaitu *self-actualization* dan *self-esteem*, seketika jatuh di dasar piramida. Konsumen kembali pada kebutuhan yang paling mendasar, yakni makan, kesehatan dan keselamatan/keamanan.
- *Ketiga*, hidup virtual; dengan merebaknya pandemi Covid-19, konsumen menghindari kontak fisik dan memaksa konsumen untuk berpindahdari ruang fisik ke maya. Bisa disebutkan pandemi adalah katalis untuk adopsi digital. Semua kegiatan dilakukan secara virtual dengan meminimalisir terjadi sentuhan fisik. Kebutuhan belanja, rapat, belajar, konsultasi dokter, bersosialisasi secara virtual dengan menggunakan perangkat digital.
- Hadirnya masyarakat yang empati, dengan banyaknya korban akibat pandemi Covid-19. Tidak hanya

187

kehilangan nyawa, tapi juga kehilangan pekerjaan, jatuh miskin kesulitan hidup melonjak tajam, hingga menimbulkan krisis kesehatan serta krisis ekonomi. Tragedi kemanusiaan masa pandemi tersebut mendorong meningkatnya kepedulian dan empati, welas asih, dan penuh solidaritas sosial di kalangan masyarakat.

Di saat pandemi Covid-19 inilah menjadi kesempatan baik, perlunya memperbaiki sistem pelayanan publik, dengan memanfaatkan sistem pemerintah digital. Selain membenahan infrastruktur dan pemutakhiran media teknologi. Tidak kalah penting, adanya membenahan kualitas SDM yang profesional dan berkompeten di bidang teknologi digital. Hal ini merupakan syarat penting yang diperlukan untuk menjalankan sistem pemerintah digital.

Kebijakan *social distancing*, mengharuskan semua orang menjaga jarak, sehingga merubah kebiasaan orang untuk menjalankan aktivitasnya secara virtual. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pengguna internet di masyarakat. Menurut hasil studi *polling* Indonesia berkolaborasi dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang berlangsung pada Maret-April 2019, penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan senilai 10,12% dengan jumlah 171,17 juta penduduk dari 264 juta jiwa penduduk (64,8%) yang sudah terhubung dengan internet (APJII dalam Riris Katharina, 2020).

Hal ini menunjukkan, bahwa terjadinya pandemi Covid-19 justru memaksa masyarakat untuk lebih adaptif dalam memanfaatkan teknologi digital. Sebut saja dalam operasional pemerintah pusat dan daerah seperti dalam pelayanan publik. Walau pada kenyataannya masih ada sebagian masyarakat yang mengurus urusannya secara langsung di ruang pelayanan daripada menggunakan aplikasi. Begitu pula kebutuhan

masyarakat hampir dapat dipenuhi melalui aplikasi, untuk kebutuhan berbelanja, jasa pengantar barang, konsultasi kesehatan dan lain sebagainya.

Upaya pemerintah mewujudkan suatu masyarakat super cerdas di *era society 5.0* sebagai daya saing Indonesia dalam hal digital masih rendah dibandingkan dengan negara lain. Sektor pelayanan publik yang dikelola pemerintah dan masyarakat sebagai penggunaannya harus melek digital. seperti dilansir dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, berdasar pada survei *Global World Digital Competitiveness Index yang dirilis Institue Management Development (IMD)* dalam literasi digital saat ini Indonesia mendapat urutan ke-56 dari 63 negara. Walau sebenarnya, hasil survei ini ada peningkatan peringkat dibandingkan sebelumnya.

Literasi digital merupakan salah satu komponen penting yang merupakan bagian dari literasi lainnya untuk menguatkan literasi nasional, di mana Indonesia tengah memasuki era baru. Jika melihat kondisi sekarang ini, banyak masyarakat Indonesia yang belum bisa mengakses internet. Beragam kendala seperti infrastruktur, sumber daya manusia, terutama penguasaan teknologi digital itu, di mana dapat diartikan bahwa kita, belum selesai secara keseluruhan pada tahap *society 4.0* maka kewajiban dari pemerintah dalam menghadirkan internet serta perangkat penunjang untuk mewujudkan suatu masyarakat super pintar yang mampu beradaptasi dan hidup nyaman di *era society 5.0*.

BAB XIII

BEST PRACTICE: IMPEMETASI PEMERINTAHAN DAERAH DIGITAL DI INDONESIA

A. Implementasi Pemerintah Digital

Perkembangan ilmu teknologi dan komunikasi saat ini tentunya banyak dimanfaatkan oleh pemerintahan daerah untuk membangun pelayanan pada publik agar efisien dan ekonomis. Penyampaian informasi pemerintahan dan pelayanan pada publik jika dahulu dilakukan secara tradisional dengan beragam birokrasi, kini banyak pemerintahan daerah mengubah cara-cara tersebut dengan memanfaatkan sarana teknologi yang ada. Meski pada kenyataannya memang belum merata karena beragam alasan, namun setidaknya adanya perubahan dari sistem tradisional ke penggunaan aplikasi tersebut merupakan tanda perubahan ke arah yang lebih baik.

Pasca reformasi tahun 1998 telah menimbulkan banyak perubahan pada pelayanan publik, salah satunya timbulnya istilah *clean and good governance*, yakni adanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta jauh dari KKN serta dengan prinsip yang transparan, akuntabel, mengutamakan hukum dan terbuka untuk partisipasi masyarakat.⁴⁵

Febrianingsih (2012) menyebutkan, bahwa pemerintahan terbuka (*open government*) ialah pelaksanaan pemerintahan yang transparan, terbuka dan partisipatoris untuk semua proses dalam mengelola sumber daya public semenjak penentuan putusan, implementasi dan evaluasi. Prinsip pemerintahan terbuka, di antaranya:

65

⁴⁵ Achmad Junaedi, Integrasi E-Government; tantangan kebijakan dan Implementasi, Seminar Pelayanan Publik dan E-government (dalam jurnal Vani Wirawan-Penerapan *e-government* dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia).

1. Transparansi

Adanya keterbukaan pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Contoh transparansi: keputusan yang diambil dilakukan berdasarkan ketetapan yang telah dibicarakan sebelumnya. Keputusan yang diambil tidak hanya berdasar keputusan pemimpin semata namun juga berdasarkan aspirasi masyarakat.

Transparansi bisa juga diartikan sebagai kebebasan dalam mengakses informasi. Masyarakat dalam hal ini bebas mengakses berita yang diinformasikan pengelola. Cara mengukur transparansi menurut Dwiyo: 1) menilai taraf keterbukaan proses pelaksanaan pelayanan public. 2) tingkat kemudahan⁷⁸ sebuah aturan dan prosedur layanan bisa dimengerti pengguna dan stakeholder lainnya. 3) mudah untuk mendapatkan informasi terkait beragam aspek pelaksanaan pelayanan publik.⁴⁶

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebuah pertanggungjawaban atas aktivitas hasil pekerjaan yang telah dilakukan. Akuntabilitas merupakan komitmen dari para pelaku sebagai tanda melakukan pengelolaan dengan baik. Berhasil-tidaknya pertanggungjawaban tentu tak lepas dari koordinasi semua pihak.

Akuntabilitas hendaknya dapat dilakukan oleh semua pemerintahan daerah baik mulai dari perencanaan maupun sampai hasilnya terlihat. Sekalipun terkait dampak dari kegiatan yang dimaksud tetap harus bisa dipertanggungjawabkan.

Pertanggungjawaban secara internal yang dipertanggungjawabkan biasanya berupa hasil laporan kegiatan, di mana laporan tersebut mengukur sejauh mana

⁴⁶ Open Government Mengkaji penggunaan *e-government* Pemerintah Daerah Indonesia. Prakatsa. Jakarta. 2017.

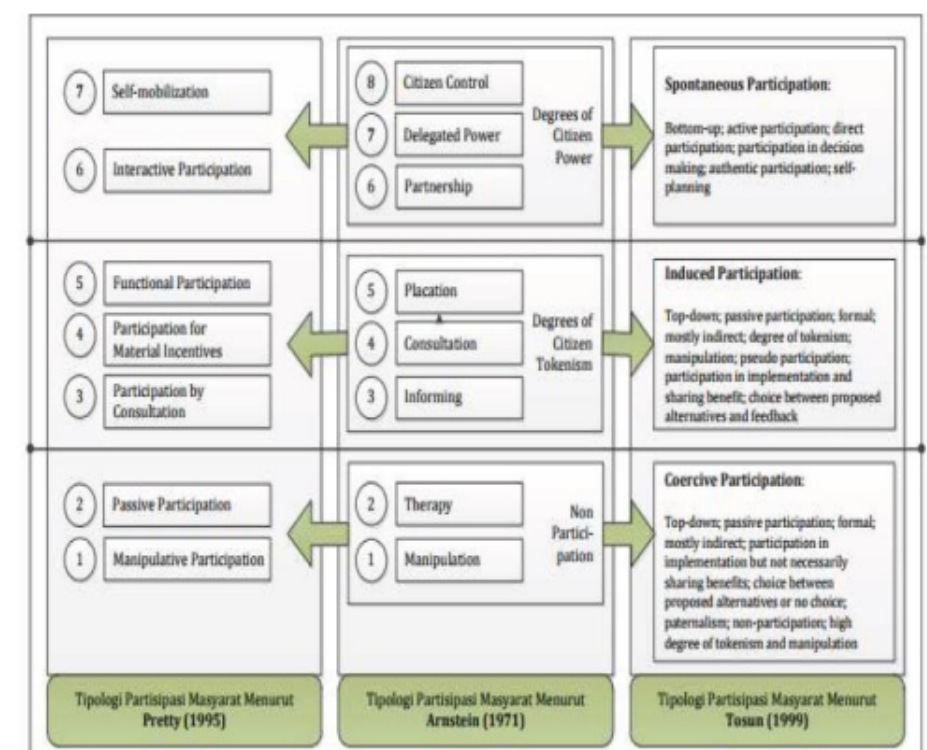
pencapaian yang didapat serta dianalisis, kemudian apakah sudah selaras dengan standar atau tujuan yang dibuat diawal atau belum. Sementara itu, pertanggungjawaban eksternal berupa penilaian yang diberikan oleh masyarakat atas layanan yang diberikan pemerintah. Sebuah penilaian atau masukan dari masyarakat perihal layanan yang kurang memuaskan atau tidak selaras dengan standarisasi yang dibuat. Masukkan dari masyarakat yang pada akhirnya membuat pertanggungjawaban dari pihak pembuat layanan tercipta.

3. Partisipasi dan Pelibatan Masyarakat

Dalam hal ini adanya pelibatan masyarakat bersama dengan pemerintah dalam mendukung terselenggaranya pelayanan publik merupakan sebuah partisipasi yang tentunya dinanti banyak pihak, apalagi ketika partisipasi yang terjadi adalah partisipasi yang positif dan menyebabkan banyaknya masukan pada pemerintah, hingga pemerintah dapat membuat sebuah keputusan terbaik berdasarkan masukan tersebut.

Partisipasi bisa dilakukan dengan cara:

- Adanya pengawasan terhadap layanan publik dari masyarakat.
- Masyarakat terlibat dalam *good governance*.
- Memberi masukan kepada pemerintah dalam hal memberi layanan.
- Mengatasi masalah atau memperbaiki masalah berdasar pada evaluasi serta masukan-masukkan yang ada.



Gambar 15. Komparasi Tipologi Partisipasi Masyarakat

Sumber: Tosun, 2006⁴⁷

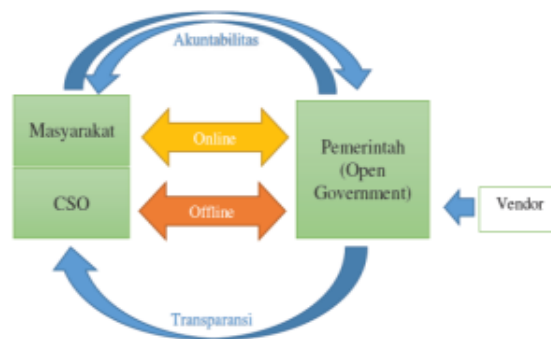
4. Inovasi dan Teknologi

Banyak tidaknya inovasi daerah yang dibuat tak lepas dari pimpinan di daerah tersebut. Bagaimana kepala daerah peduli atau tidak terhadap perkembangan daerahnya sendiri. Apalagi untuk mendukung *good governance*, pemerintah dituntut untuk mampu menggunakan teknologi inovasi dalam melakukan pelayanan publik. Seperti dijelaskan pada Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 mengenai Telematika (Teknologi, Media dan Informatika) disebutkan, yakni aparat pemerintah harus memakai teknologi informasi untuk menunjang *good governance*.

⁴⁷ Open Government Mengkaji penggunaan *e-government* Pemerintah Daerah Indonesia. Prakarsa. Jakarta. 2017

Meski harus diakui adanya teknologi merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi pemerintah. Untuk itu, perlu ada komitmen yang tinggi bagi para pengelola teknologi dalam hal melayani publik, salah satunya bagaimana cara meningkatkan konektivitas *online* sekaligus mengidentifikasi seberapa besar pelibatan masyarakat dalam hal layanan yang diberikan.

Salah satu implementasi yang sudah dirasakan masyarakat terkait layanan publik secara *online*, misalnya e-KTP, PPDB, pendaftaran CPNS. Hal yang menandakan keberhasilan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Meski diakui, bahwa sarana penunjang teknologi tersebut masih belum merata di semua daerah



Gambar 16. Transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam kerangka Open Government.

Sumber: Open Government Mengkaji penggunaan e-government Pemerintah Daerah Indonesia. Prakarsa. Jakarta. 2017

96

Van Metter dan Van Horn (AG Subarsono 2005), mengungkapkan 5 variabel yang memengaruhi kerja implementasi: standar dan sasaran pekerjaan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan kegiatan, karakteristik agen pelaksana, dan keadaan sosial ekonomi politik.⁴⁸

⁴⁸ Jejaring Administrasi Publik Tahun V No I, Januari-Juni 2013

B. Sistem *One Stop Service (OSS)* Sragen

UU Nomor 32 tahun 2004 mengenai Pemda dijelaskan, bahwa tujuannya pemerintah otonomi ialah untuk melayani dan mensejahterakan masyarakat, mengembangkan kehidupan demokrasi keadilan dan pemerataan. Untuk mengimplementasikan hal bersangkutan, Pemkab Sragen membentuk unit layanan terpadu (UPT) hal ini dituangkan dengan Keputusan Bupati Nomor 17 tahun 2002 tertanggal 24 Mei 2002 mengenai pembentukan Organisasi dan Tata Kerja pelayanan terpadu Kabupaten Sragen. Hal ini mendapat dukungan penuh dari legislative dengan adanya surat Ketua DPRD Sragen Nomor 170/288/15/2002 tertanggal 27 September 2002 tentang Persetujuan Operasional UPT Kabupaten Sragen.⁴⁹

One Stop Service merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi berbagai layanan serta satu sama lainnya mempunyai keterkaitan proses. Sistem ini memberi kemudahan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan cukup datang ke satu tempat.

Layanan terpadu satu pintu Kab Sragen (*One Stop Service*) meliputi beberapa aplikasi unggulan, di antaranya:

1. Sipioner (Sistem Informasi Perizinan Online Sragen)

Yakni, layanan aplikasi perizinan, yang tujuannya supaya memudahkan masyarakat dalam pengurusan izin dan tidak perlu mendatangi langsung ke kantor DPMPTSP.

Pada saat masyarakat membuka aplikasi Sipioner di web yang sudah disediakan, cukup login ke aplikasi untuk selanjutnya dapat mengikuti panduan di aplikasi yang tertera.

Adapun langkah-langkah permohonan perizinan *online*, antara lain:

- Membuat akun untuk mengajukan permohonan.
- Memilih jenis perizinan yang dibutuhkan.

⁴⁹ Implementasi Kebijakan *One Stop Service* terhadap Penanaman Modal kabupaten Sragen, Taufiq Nugroh

- Mengupload dokumen yang dibutuhkan.
- Petugas di layanan Sipioner akan memverifikasi dokumen.
- Petugas verifikasi ke lapangan, untuk menyesuaikan data dengan keadaan sebenarnya.
- Terbit SK Perizinan.

2. OSS (*Online Single Submission*)

Diperlukan bagi masyarakat sebagai pelaku usaha. Sebelumnya ada panduan yang bisa dipelajari oleh masyarakat ketika masuk ke aplikasi ini. Di antaranya panduan umum: UMK, NON-UMK, Pemerintah Daerah, Kementerian dan Lembaga, Administrator Kec/Badan Pengusahaan KPBPB.

3. Si Pelangi (Sistem Informasi Peluang Investasi)

Masyarakat dapat membaca profil Kabupaten Sragen maupun informasi kecamatan di wilayah Sragen. Tentu saja ini berperan penting untuk orang yang hendak mencari peluang investasi di Sragen, karena di sini juga diinformasikan tentang bagaimana potensi dan peluang investasi Kabupaten Sragen semua sektor, baik itu peternakan, perikanan, pertanian, pariwisata, infrastruktur, industri, perdagangan dan jasa. Untuk bergabung di aplikasi ini, tinggal masuk ke menu beranda dan klik Login. Atau bisa juga kontak di nomor telepon yang tersedia.

4. Sim BG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung)

Memberi informasi tentang hal-hal kaitannya dengan bangunan Gedung. Diinformasikan pula bagaimana calon TPA (Tim profesi ahli) mendaftarkan diri dan bekerja di bawah pemerintahan terkait penyelenggaraan bangunan gedung.

5. LKPM Online (Laporan Kegiatan Penanaman Modal)

Laporan bagi pelaku usaha yang telah memperoleh izin usaha wajib menyampaikan LKPM per triwulan.

6. PBB Online

Untuk masuk ke aplikasi ini, cukup dengan memasukkan NOP. Bagi yang belum terdaftar di aplikasi ini, tak perlu khawatir karena ada panduannya.

7. SP4N Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat)

Klasifikasi laporan yang dipilih bisa berupa: pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi. Laporan yang ditulis bisa ditujukan ke instansi tujuan. SP4N lapor menampung beragam laporan dari masyarakat serta meneruskannya ke instansi terkait sesuai yang ditulis dalam laporan.

8. Geo Portal (Rencana Tata Ruang Wilayah)

Menginformasikan geospasial beserta keterangan data yang tersusun dalam bentuk katalog juga aplikasi web GIS.

C. *E-Procurement* Surabaya

Banyaknya kasus korupsi terutama yang menyangkut pengadaan barang dan jasa menjadi salah satu alasan Pemkot Surabaya membuat *e-procurement*. Kehadiran *e-procurement* diharap memberi manfaat bagi penggunanya. ⁷⁸

E-Procurement atau SePS (Surabaya *E-Procurement System*) adalah pengadaan barang dan jasa lelang melalui internet. Adanya informasi proyek pemerintah secara terbuka, sehingga masyarakat bisa turut andil dalam proyek tersebut. Dengan sistem ini, masyarakat bisa memantau apa saja paket pekerjaan yang dilelang Pemkot Surabaya. Selain menginformasikan pekerjaan yang dilelang di situs Lpse.surabaya.go.id, pun diinformasikan perihal perjalanan tender sampai pemenang lelang situs sendiri. Cukup akses ke situs tersebut, maka semua informasi dapat didapat dengan mudah. ²⁵

Sebagai dasar adalah Kepres Nomor 18 tahun 2000 mengenai pedoman pengadaan barang dan jasa, Instansi Pemerintah memfasilitasi proses lelang bersama hanya berupa proses prakualifikasi yang dilakukan via elektronik. Adapun pendaftaran maupun evaluasi juga dilakukan melalui internet.

Kepres No 80 tahun 2003 mengenai Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, maka pemerintahan Surabaya menyempurnakan pengelolaan barang/jasa tersebut.

Keberadaan aplikasi ini tentu memberi kemudahan masyarakat pun pemerintah. Karena selain efektif dan efisien, pemakaian aplikasi ini tidak perlu menggunakan berkas, sehingga ramah lingkungan. Cukup dengan mengunggah berkas yang dibutuhkan, maka semua dapat terselesaikan dengan baik. Hemat sarpras, hemat anggaran.

Pembayaran pun dilakukan secara elektronik (*e-payment*) hal ini meminimalkan praktik kolusi dan korupsi. Dengan *e-procurement* kontak langsung dari pihak yang menyediakan produk dan panitia pengadaan akan semakin sempit dan transparan.

Pemkot Surabaya selaku instansi pemerintah nomor satu yang melakukan lelang dengan aplikasi ini. Croom dan Jones (2007), menyebutkan *e-procurement* sebagai gabungan sistem teknologi informasi untuk pendataan dalam mencari sumber daya, bernegosiasi, memesan dan membeli.

Keberhasilan Kota Surabaya dalam menerapkan *e-procurement* disebabkan:⁵⁰

- Komitmen serta konsistensi tinggi pihak Pemerintah Daerah.
- Adanya dasar hukum yang jelas.
- SDM yang berkualitas.
- Adanya sarana prasarana yang layak.

Sudah dirasakan keuntungan dengan pemakaian *e-procurement* ini. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh

Teo et al (2009), keuntungannya *e-procurement* ini ada dua, yakni:

- Keuntungan langsung: data semakin akurat, lebih efisien, proses aplikasi semakin cepat, meminimalisir bea administrasi dan operasi.
- Keuntungan tak langsung: pengaduan dari masyarakat lebih kooperatif, meningkatkan *customer service*, meningkatkan hubungan kerja.

Sementara itu, Panayitou et al menambahkan, sebagai berikut.

- Mengurangi *supply cost*.
- Mengurangi *cost per tender*.
- Memberikan *lead time saving*.
- Peningkatan proses: Pemesanan mudah, mengurangi kertas, mempersingkat birokrasi, standarisasi proses dan dokumentasi.

D. Inovasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

Digagas oleh Bupati Banyuwangi Abdullah Azwar Anas, setelah pulang dari studi banding ke Georgia, tepatnya berkunjung ke Public Service Hall dan Azerbaijan (Asan Xidmat⁵¹. Tanggal 4 Oktober 2017 Abdulllah Azwar bersama kementerian PAN dan RB menginstruksikan agar didirikan MPP di Kabupaten Banyuwangi. Dua hari setelah diinstruksikan, MPP sudah langsung diluncurkan dan menjadi MPP pertama di Indonesia.

MPP itu sendiri tertuang dalam Peraturan Bupati Banyuwangi No 59 tahun 2017 mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ialah tempat dilangsungkan aktivitas pengadaan pelayanan public atau produk atau layanan administrasi selaku perluasan fungsinya pelayanan terpadu

⁵¹ Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital, Yayasan Pustaka Obor Indonesia 2020

secara pusat ataupun daerah serta pelayanan BUMN/BUMD/Swasta untuk menyediakan yang cepat, mudah dijangkau, aman dan nyaman,⁵² dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Susunan organisasi MPP terdiri dari seorang Kepala MAL, di bawah Kepala Mal terdapat 3 sub unit, yakni: Sub unit Tata Usaha, Sub unit Program dan Informasi serta Sub unit Pelayanan. Pegawai yang bertugas di loket yang ditempatkan oleh SKPD dan memberi layanan di MPP, menjadi bagian tanggung jawab setiap SKPD, sementara administrasi kepegawaian selaku tanggung jawabnya DPMPTSP.



Gambar 17. Susunan Organisasi Unit MPP Banyuwangi.

Sumber: Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital, Yayasan Pustaka Obor Indonesia 2020

Awalnya pelayanan publik yang diberikan berjumlah 88 layanan. Namun seiring berjalannya waktu, kini sudah mengintegrasikan 233 layanan dari 24 instansi. Awalnya Mal ini selaku gedung Mal of Sritanjung (Most) yang tidak dipergunakan sekitar 7 tahun. Mal ini buka dari Senin sampai

⁵² Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital, Yayasan Pustaka Obor Indonesia 2020

Sabtu menurut jam kerja. Sejumlah tenaga SKPD yang tersedia dengan layanan: *quick service*, *self-service* dan *long service*.

Quick service layanan yang diberikan dalam jangka waktu 1 hari seperti SIUP, izin praktik. *Self-service*, masyarakat mengecek sendiri layanan yang diberikan, serta melakukan pengurusan dokumen sendiri melalui sistem teknologi tanpa harus bertemu petugas. Misalnya mengecek PBB, tata ruang dan lain-lain. Ada dua layanan metode mandiri yang disediakan, metode pertama melalui mesin yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi, metode kedua melalui aplikasi *smart* kampung yang tersedia di *Playstore*. Sementara itu, *long service* contohnya mendirikan IMB.

Best practice lain selain MPP dari adalah dengan dibangunnya Pasar Pelayanan Publik di tahun 2019, dua pasar publik yakni Pasar Rogojampi dan Pasar Genteng. Dua pasar pelayanan publik ini diapresiasi oleh Pemerintah Pusat. Tahun 2020, Presiden Joko Widodo turut mendatangi Pasar Rogojampi. Selain itu, Wapres Ma'ruf Amin dan Mendagri Tito Karnavian juga berkunjung ke MPP ini. MPP dan PPP merupakan bukti keseriusan Banyuwangi dalam mengimplementasikan teknologi untuk pelayanan kepada publik secara terintegrasi.

E. Aplikasi Qlue DKI Jakarta

Merupakan aplikasi yang disediakan untuk masyarakat dalam menyuarakan aspirasinya untuk kemudian diteruskan pada pihak terkait. **Qlue** merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan *smart city* berisi keluhan atau aduan dari masyarakat perihal kepedulian terhadap lingkungan. Contohnya sampah, banjir, kemacetan, kebakaran, jalan rusak, dan lainnya. Aplikasi Qlue juga bisa memonitor laporan yang diberikan apakah ada tindaklanjut ataukah belum. Qlue diluncurkan pemerintah tahun 2014. Meski awalnya pemerintahan merasa kewalahan dengan banyaknya Qlue dari masyarakat, tetapi

adanya praktik ini sudah membuat kinerjanya semakin efektif dan efisien.

Aplikasi Qlue dievaluasi sudah banyak membantu pemerintahan dalam menangani permasalahan yang ada, khususnya yang ada kaitan dengan lingkungan. Jika asalnya sering dilakukan blusukan untuk menemukan persoalan di lapangan, namun dengan adanya Qlue, pemerintah dapat menerima laporan secepat mungkin.



Gambar 18. Alur Perencanaan Ruang Digital.

Sumber: Open Government Mengkaji Penggunaan E-Government Pemerintah Daerah Indonesia. Prakarsa. Jakarta. 2017

Usulan dari masyarakat akan diinput di e-musrebang, untuk kemudian dievaluasi dan divalidasi oleh tim terpadu (SKPD, Walikota, Camat, Lurah) dan yang lolos verifikasi untuk selanjutnya ke tahap *e-budgeting* dan perencanaan kerja SKPD.

Cara masuk ke aplikasi Qlue adalah dengan:

- *Download* aplikasi Qlue di Google Playstore.
- Daftarkan akun Qlue, baik melalui email, Facebook, Google+, Twitter.
- Isi data yang diminta: *username*, email, nomor telepon.

- Untuk melaporkan aduan: klik tombol laporan, pilih kriteria laporan, beri judul, tekan panah untuk mengirim laporan.
- Untuk memantau laporan, tinggal melihat warna tombol.
- Merah berarti laporan sudah masuk dan menunggu proses selanjutnya.
- Kuning, laporan sudah diterima dan sedang diproses.
- Hijau, laporan sudah diselesaikan.
- Untuk melihat detailnya, cukup dengan mengklik indikator warnanya tersebut.

Untuk memudahkan penanganan laporan dari aplikasi Qlue, Twitter, dan Facebook pemerintah membentuk tim khusus agar masalah dapat terselesaikan dengan segera.

F. Mang Bagja (Manajemen Bandung Kinerja) Kota Bandung

Merupakan data dan laporan kinerja ASN di Kota Bandung. Mang Bagja adalah sistem informasi penilaian kinerja para ASN yang obyektif, terukur, transparan, partisipasif, dan akuntabel. Aplikasi ini dibuat dengan harapan misi dan visi Kota Bandung dapat tercapai dengan maksimal.

Setiap hari para ASN mengirimkan laporan kinerjanya pada aplikasi ini. Pimpinan akan melakukan verifikasi pada laporan yang dikirim, dengan keterangan sebagai berikut.

- Warna hijau, aktivitas yang diinput telah disetujui pimpinan.
- Warna merah, aktivitas yang diinput ditolak (tidak disetujui).
- Warna biru, aktivitas utama masih dalam proses.
- Warna ungu, aktivitas tambahan masih diproses.

Hasil yang diharapkan dari aplikasi Mang Bagja adalah:

1. Mendata Nama Pegawai

Di awal tampilan aplikasi Mangbagja akan ditampilkan profil pengguna aplikasi. Profil pegawai yang sesuai dengan

yang tertera di Mangbagja yang hanya bisa diakses oleh individu yang bersangkutan saja.

2. Monitoring Aktivitas

Setiap hari para ASN dimaksud wajib mengisi daftar kegiatan di aplikasi ini. Tentunya secara tidak langsung menjadi bahan monitoring, baik pimpinan atau pihak lain yang membutuhkan, sekaligus sebagai kontroling pegawai atas pertanggungjawaban pekerjaan yang dilakukan

3. Mengukur Kinerja

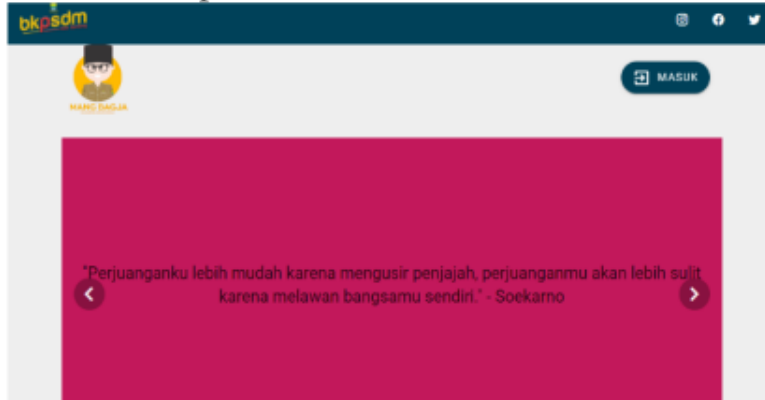
Di akhir bulan wajib melaporkan hasil kegiatannya untuk kemudian direkap setiap bulannya. Pada hasil rekap, akan terlihat apakah kinerja pegawai tersebut sudah maksimal atau belum.

4. Dasar Pemberian Tunjangan

Ketika kinerja pegawai per bulan sudah mencapai batas maksimal disertai dengan tingkat kehadiran yang maksimal, maka pegawai berhak menerima tunjangan kinerja di luar gaji sesuai dengan klasifikasi jabatannya. Ketika kinerjanya kurang maksimal serta persentase kehadirannya kurang, maka tunjangan yang diterimanya pula akan kurang.

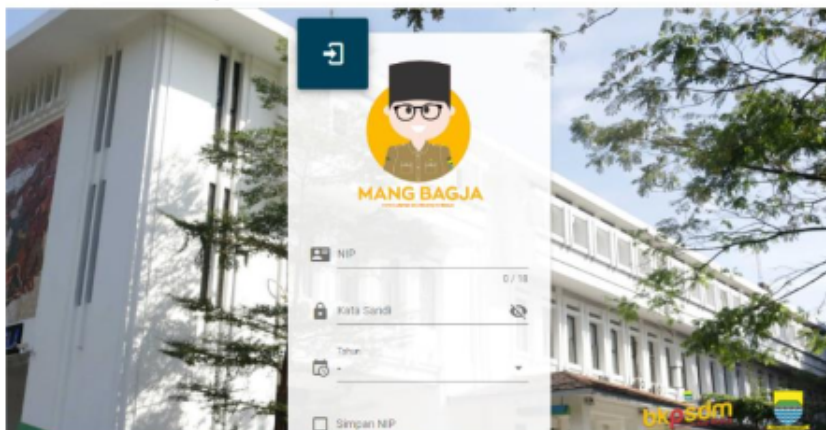
Berikut langkah masuk ke aplikasi dalam pengisian aktivitas Mang Bagja.

1. Klik: <https://mangbagja.bandung.go.id>, biarkan sampai muncul tampilan ini. Lalu klik tanda masuk.



Gambar 19.

2. Masukkan NIP, kata sandi dan tahun.



Gambar 20.

3. Pilih menu utama:

- *Dashboard*: berisi profil pemilik akun, beserta informasi yang disampaikan oleh BKPSDM Kota Bandung serta informasi rata-rata kehadiran dan total kinerja (nantinya berhubungan dengan Tunjangan Kinerja yang didapat).
- Pelaksanaan:
 - Untuk input *review* perilaku. Setiap tanggal 1-5 awal bulan setiap ASN wajib memberikan penilaian pada rekan kerja sesuai dengan yang muncul di aplikasi. Penilaian mencakup: orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif kerja, kerja sama, kepemimpinan.
 - Pelaksanaan untuk input aktivitas. Aktivitas harian yang diisi oleh para ASN sesuai dengan yang telah dilakukannya. Waktu pengisian mulai dari pukul 16.00 s.d 07.00 setiap harinya, kecuali hari libur 24 jam.
- Sasaran Kinerja Pegawai

Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) menjadi dasar para pegawai dalam melaporkan aktivitas hariannya apakah mempunyai kesinambungan atau tidak. SKP dibuat setiap awal tahun berdasarkan kesepakatan pimpinan.

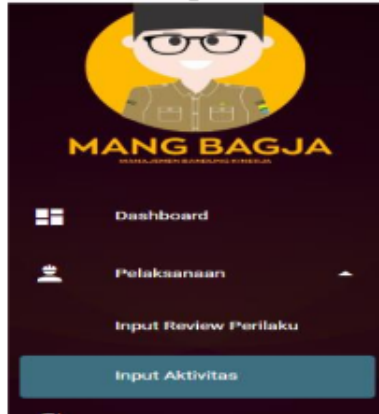
Pembuatannya didasarkan pada tugas pokok setiap personil berdasarkan persetujuan atasan.

- Sasaran Kinerja Tahunan. Pengaturan SKP digunakan untuk mengatur data penilai SKP, periode SKP dan jabatan yang sedang diamanahkan. Sasaran Kinerja Tahunan berisi rencana kerja pegawai selama satu tahun. Setiap SKPD di awal tahun akan melakukan evaluasi ketika membuat matrik Sasaran Kinerjanya untuk kemudian didiskusikan dengan para *stakeholder* di lingkungannya. Dalam SKP tahunan ini pula dituliskan berapa target *output* yang dihasilkan kurun waktu 1 tahun.
- Sasaran Kinerja Triwulan. Berisi rencana kinerja triwulan 1 sampai triwulan 4 beserta target *output*-nya.
- Sasaran Kinerja Tambahan. Sasaran rencana kerja yang bersifat tugas tambahan yang diberikan pimpinan.



Gambar 21.

4. Sorot menu pelaksanaan dan pilih input aktivitas.



Gambar 22.

5. Pilih tanggal yang dituju untuk pengisian aktivitas.



Gambar 23.

6. Pilih aktivitas yang sesuai.



Gambar 24.

7. Untuk memantau aktivitas yang telah diinput, bisa dilihat dari keterangan warna: hijau, merah, biru, dan ungu.



Gambar 25.



Gambar 26.

BAB XIV PENUTUP

Geliat Pemerintahan Daerah dalam mengimplementasikan teknologi komunikasi dalam beragam aplikasi layanan publik kini mulai terlihat. Banyak di antara Pemerintahan Daerah yang seakan berlomba memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat melalui aplikasi-aplikasi yang dibuatnya. Meski tak dipungkiri, banyaknya aplikasi tersebut masih belum diterima secara menyeluruh oleh masyarakat khususnya yang berada di pelosok. Kurangnya sarana prasarana, daerah tidak terjangkau internet dan lainnya merupakan salah satu penghambat perkembangan teknologi.

Namun kendati demikian tiada yang tak mungkin, kurangnya sarana yang dimaksud tersebut bukanlah sebuah alasan untuk terus menggeliatkan daerahnya agar bisa melayani kebutuhan secara digital. Komunikasi yang baik antara unsur pemerintahan dengan masyarakat merupakan kunci penting untuk mewujudkan semua misi dan visi agar tercapai. Menggandeng kalangan milenial juga pihak lain salah satu yang tentunya tak bisa dianggap sebelah mata. Kolaborasi yang akan melahirkan generasi kuat yang mampu menghadapi tantangan jaman era digital.

Terbukti dengan banyaknya *best practice* yang dilakukan daerah dalam hal pemanfaatan sarana teknologi informasi dalam melayani masyarakatnya. Sebuah komitmen dari Pemerintahan Daerah untuk terus meningkatkan pelayanan publik secara digital. Adanya peluang dan tantangan dalam perkembangan *e-government* harus disikapi dengan sikap pantang menyerah dan selalu optimis mencapai tujuan.

Ketika masalah datang karena perbedaan paham, itu tak bisa dianggap selesai dengan diam apalagi berperang pandangan dan saling menyerang kata tanpa makna, namun

yang lebih utama adalah saling berkata dan menyuarakan pendapat dengan langkah yang nyata, duduk bersama dan saling mendengar. Mendengar suara dari rakyat adalah salah satu hal yang penting. Aspirasi yang datang dari masyarakat tak bisa dianggap sepele, karena dari sinilah biasanya bermula. Jangan biarkan masalah sekecil apa pun hilang tanpa ada bahasan, namun harus dapat terselesaikan.

Birokrasi yang asalnya sulit dan melenakan para pemangku kebijakan kini harus diubah dengan adanya aplikasi-aplikasi digital. Sebuah birokrasi budaya yang sedikit demi sedikit akan pudar seiring berkembangnya teknologi. Di era digital terasa manfaatnya, hemat waktu hemat anggaran dan yang utama adalah pelayanan lebih cepat, tepat dan akurat. Semua tiada yang tak mungkin, terus bergerak terus melangkah menuju Pemerintahan Daerah digital yang semakin unggul.

Pemerintah daerah digital adalah sebuah kenincayaan di era modern saat ini. Banyak keuntungan positif yang dihasilkan dalam penerapan digitalisasi pemerintah daerah. Bagi pemerintah daerah yang tidak atau belum mau dan mampu mengembangkan digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan pelayanan public maka akan menimbulkan permasalahan serius menghadapi masyarakatnya atau bahkan pemerintah daerahnya akan tertinggal dan terkesan jadul. Kondisi demikian akan dapat bermuara pada menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya.

Buku ini ditulis dan diterbitkan antara lain untuk berkontribusi kepada pemerintah daerah dalam membangun digitalisasi dalam pemerintahnya sehingga dapat menjadi pemerintah daerah yang modern, efektif, efisien, dan mendapat kepercayaan tinggi dari masyarakatnya.

REFERENSI FOOT NOTE

- ¹<https://bakasara.files.wordpress.com>. Kajian Teknologi Komunikasi, LESFI: Yogyakarta 2003. Di akses tanggal 08 Desember 2021.
- ²Baktikominfo.id.5 Fase Sejarah Perkembangan Komputer di Indonesia.diakses tanggal 09 Desember 2021.
- ³Ataboks.katadata.co.id.Data internetworldstats; Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak Asia. Di akses tanggal 09 Desember 2021.
- ⁴Ataboks.katadata.co.id. Laporan Newzoo 2020; 10 Negara Dengan Pengguna Ponsel Pintar Terbanyak. Di akses 08 Desember 2021.
- ⁵ Kemeninfo.n.mediaindonesia.com. 89% Penduduk Indonesia Gunakan Smartphone. Di akses tanggal 09 Desember 2021.
- ⁶ Seorang filsuf asal Prancis yang paling banyak berpikir tentang teknologi. Buku yang terkenal yang ia tulis *La Technique Propagandes* (1962) dan *L'Illusion Politique* (1964). 72
- ⁷ Revolusi Industri di Inggris (1760-1830) istilah Revolusi Industri dicetuskan oleh Frederich Engels dan Louis Aguste Blanqui pada abad ke-19 Masehi, bermula dengan diketemukannya mesin uap oleh James Watt (1736-1819).
- ⁸Pelayanan Publik& Pemerintahan Digital Indonesia hal 92
- ⁹Citra Pemerintahan di Era Digital, Penerbit Gava Media hal 23.
- ¹⁰ Model pengembangan *e-government* melalui media sosial dalam mendorong keterbukaan informasi dan

partisipasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makasar, Yusmanizar, 2020.

- ⁶ ¹¹Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Lampiran I, hal 3
- ¹²Dinamika Government di Era Revolusi Industri 4.0 hal 102
- ¹³Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia hal 31
- ¹⁴ibid ⁹⁴
- ¹⁵Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pasal 1,2,62 dan 63.
- ²⁹ ¹⁶<https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita-satker>, diakses 10 Desember 2021.
- ¹⁷www.ekon.go.id, Pecepatan Digitalisasi Daerah, diakses 8 Desember 2021.
- ¹³⁰ ¹⁸Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2021 tentang Satuan Tugas percepatan dan perluasan Digitalisasi Daerah.
- ¹⁹www.ekon.go.id.
- ²²⁷ ²⁰Ditandai dengan lengsernya presiden Soeharto pada 21 Mei 1998.
- ²¹IMF (Internasional Monetary Fund atau Dana Moneter Internasional) dibentuk pada tahun 1944, adalah suatu organisasi internasional yang bergerak dalam masalah keuangan dan juga pemberian pinjaman pada setiap negara anggotanya.
- ²²Bank Dunia (World Bank) didirikan pada Juli 1944, merupakan sebuah lembaga keuangan internasional

yang menyediakan pinjaman kepada negara berkembang untuk program pemberian modal.

- ²³UNDP (United Nations Development Programme atau Program Pembangunan Perserikatan Bangsa – Bangsa) adalah organisasi terbesar dalam Perserikatan Bangsa – Bangsa, merupakan organisasi multilateral yang paling besar memberi bantuan teknis dan pembangunan di dunia.
- ²⁴Tjokroamidjojo, Bintoro (1984). Pengantar Administrasi Pembangunan Jakarta L)3S.
- ²⁵Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan, Alfabeta Bandung.
- ²⁶Birokrasi Pemerintah dan Perkembangan Yudi Rustiana.
- ²⁷Abdul Nadjib, Harian Sriwijaya Post 17 Nopember 2021(<https://palembang.tribunnews.com/2021/11/17/menjubirokrasi-kelas-dunia-dari-daerah>).
- ²⁷Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005. Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- ²⁸Pelayanan Publik Riris Katharina 2020.
- ²⁹Membangun kinerja pelayanan publik menuju *clean government and good governance*.
- ³⁰<https://mediaindonesia.com/teknologi/458045/perku-at-pengembangan-smart-city-menkominfo-ajak-kepala-daerah-aktif-kembangkan-digital-leadership>
- ³¹Membangun kinerja pelayanan publik. Pustaka Setia Bandung hal 193.
- ³²Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0.
- ³³Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0 dalam teori dan Praktik Tata Kelola Pemerintahan.
- ³⁴www.djkn.kemnekeu.go.id/kanwil-jakarta/serba-serbi-penggunaan-media-sosial-di-Instansi-Pemerintahan, Jan 2022.

- ³⁵Jurnal Pekommas, Vol. 5 No. 1, April 2020:73 - 82.
- ³⁶Suluh Pembangunan: Journal of Extension and Development. Volume 1 Nomor 1: 14-21 (2019).
- ³⁷Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan, Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- ³⁸Citra pemerintahan di eraDigital.
- ³⁹E-Proceeding of Management: Vol.8, No.4 Agustus 2021.
- ⁴⁰E-Proceeding of Management: Vol.8, No.4 Agustus 2021.
- ⁴¹Suluh Pembangunan: Journal of Extension and Development. Volume 1 Nomor 1: 14-21 (2019).
- ⁴²Citra Pemerintahan di Era Digital Tipologi Manajemen Reputasi Arif Budi Pratama.
- ⁴³Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara.
- ⁴⁴<https://ayomenulis.id>. Ini dia hasil survei PISA tentang kualitas pendidikan di Indonesia dalam 3 tahun terakhir. Diakses 1-2-2022.
- ⁴⁵Achmad Junaedi, Integrasi E-Government; tantangan kebijakan dan Implementasi, Seminar Pelayanan Publik dan E-government (dalam jurnal Vani Wirawan-Penerapan *e-government* dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia).
- ⁴⁶Open Government Mengkaji penggunaan *e-government* Pemerintah Daerah Indonesia. Prakatsa. Jakarta. 2017.
- ⁴⁷Open Government Mengkaji penggunaan *e-government* Pemerintah Daerah Indonesia. Prakarsa. Jakarta. 2017.
- ⁴⁸Jejaring Administrasi Publik Tahun V No I, Januari-Juni 2013.

- ⁴⁹Implementasi Kebijakan One Stop Service terhadap Penanaman Modal kabupaten Sragen, Taufiq Nugroh.
- ⁵⁰<https://acch.kpk.go.id/id/berkas/litbang/243-meninjau-keberhasilan-pelaksanaan-e-procurement-di-pemerintahan-kota-surabaya>.
- ⁵¹Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital, Yayasan Pustaka Obor Indonesia 2020.
- ⁵²Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital, Yayasan Pustaka Obor Indonesia 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit, PT. RajaGrafindo Persada: Depok.
- Muhamad Mu'jz Raharjo. 2021. *Pokok – Pokok Pemerintah Daerah*. Gava Media. Yogyakarta.
- Muhammad Alfisyahrin. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.
- Riris Katharina dan Robert Na Endi Jaweng. 2020. *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia: Bandung.
- Toman Sony Tambunan. 2019. *SOP Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Penerbit Yrama Widya: Bandung.
- Sedarmayanti dan Yaya Mulyana. 2020. *Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0 Dalam Teori dan Praktik Tata Kelola Pemerintahan*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Arif Budy Pratama. 2017. *Citra Pemerintahan di Era Digital Tipologi dan Manajemen Reputasi*. Gava Media: Yogyakarta.
- Drs. Muhamad, M.Si. 2018. *Birokrasi kajian Konsep Teori menuju Good Governance*. Unimal Press: Sulawesi.

Lauranti, Maria, Afrina, Eka, Mawesti. 2017. *Open Government: Mengkaji Penggunaan E Government Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Prakarsa: Jakarta

Rosarita Niken Widiastuti. 2018. Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Menuju Masyarakat Informasi Indonesia.

Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pelaksanaannya.

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang RI No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2005 tentang Pedoman Pelaksanaan Proses Pemilihan Daerah dengan Sistem *E-Procurement*.

Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika Indonesia.

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, Informatika).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Nasional Pengembangan *e-Gov*.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.

Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah.

Makalah

Yenny Puspita, Yessy Fitriani, Sri Astuti, Sri Novianti.
Selamat Tinggal Revolusi Industri 4.0, Selamat

Datang Revolusi 5.0. 2000. Seminar Nasional Pendidikan PPs Universitas PGRI Palembang.

I Gede Agus Wibowo dan Lilik Antarini. 2019. *Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government)*. Jurnal Administrasi Publik 5(1) (2020), 57-71.

F.H. Edy Nugroho. 2014. *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Rangka Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Secara Elektronik*. Jurnal Dinamika Hukum Vol. 14 No. 3 September.

L Winarni. 2019. *Pengembangan Birokrasi Digital di Indonesia, Intelektiva*. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora.

M. Syamsa Ardisasmita. 2006. Definisi Korupsi Menurut Prespektif Hukum Dan E-Announcement untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Lebih Terbuka, Transparan dan Akuntabel. Seminar Nasional Upaya Perbaikan Sistem Penyelenggaraan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Santi Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi. 2014. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah*. Wacana Vol 17 No. 2

Vience Mutiara Rumata, Dimas Aditya Nugraha. 2020. *Rendahnya Tingkat Perilaku Digital ASN Kementerian Kominfo: Survei Literasi Digital pada Instansi Pemerintah*. Jurnal Studi Komunikasi Volume 4.

Wawan Setiawan. 2017. *Era Digital dan Tantangannya*. Seminar Nasional Pendidikan.

- Rili Windiasih. 2019. *Komunikasi Pembangunan di Era Digital Melalui E-Government dalam Pelayanan Publik dan Pemberdayaan*. Suluh Pembangunan: *Journal of Extension and Development Volume I Nomor I*: 14-21.
- Zainuddin Mustapa. 2011. *Reformasi Birokrasi Melalui E-Governance: Peluang atau Tantangan dalam Pelayanan Publik*. Vol I, No. 2, Oktober 2011.
- Anton Purwadi, Arif Budy Pratama, R.M Mahendra. 2019. *Mengukur Engagement Warga Negara dalam Interaksi Media Sosial*.
- Zata Amani, Amalia Djuwita. 2021. *Strategi Humas Pemkot Bandung dalam Mengelola Akun Youtube Halo Bandung*. Universitas Telkom Bandung
- Vita Elysia, Akewihadanto, Sumartono. 2017. *Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang terintegrasi di Indonesia*.
- Yusmanizar. 2020. *Model Pengembangan E-Government Melalui Media Sosial dalam mendorong Keterbukaan Informasi dan Partisipasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar*.
- MG Westri Kekalih. 2008. *Implementasi One Stop Services (OSS) dalam Upaya Peningkatan Investasi*.

TENTANG PENULIS



Dr. Ir. H. Abdul Nadjib MM adalah Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya, Palembang sejak medio tahun 2019. Sebelumnya beliau adalah birokrat yang telah berkeliling di beberapa pemerintah daerah di Sumatera Selatan. Pernah bertugas di

Pemerintah Kabupaten Lahat (1984-1993), Pemerintah Propinsi Sumatera Selatan (1993-1996) dan Pemerintah Kabupaten Muara Enim (1996-2019). Beberapa jabatan strategis yang pernah diduduki terutama di Kabupaten Muara Enim adalah Kepala BAPPEDA selama 10 tahun, Asisten Setda, Kepala Balitbangda, Kepala BP4K, Kepala Dinas Peternakan dan Perikanan dan Kepala Dinas Peternakan. Selain tugas struktural, penulis juga banyak ditugasi memegang tugas-tugas lain (fungsional dan adhock) di Pemerintah Kabupaten Muara Enim.

Penulis lahir di Surabaya pada tanggal 9 Pebruari 1960, lulus dari SD, SMP, dan SMA di Surabaya, S1 di IPB Bogor, S2 di STIE ABI Surabaya, dan S3 dari Program Ilmu Pemerintahan FISIP UNPAD Bandung. Penulis juga aktif sebagai Ketua Umum Masyarakat Agribisnis dan Agroindustri (MAI) Sumatera Selatan (2018 - sekarang), Ketua Umum Himpunan Alumni IPB Wilayah Sumatera Selatan (2015 - 2019) . Ketua Cabang Olah Raga Sepak Takraw (PSTI) Propinsi Sumatera Selatan (2014 - 2019),

Ketua Divisi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa ICMI Sumatera Selatan (2016 – 2021). Ketua KAHMI Kabupaten Muara Enim (2013 – 2018), Anggota Dewan Pakar ICMI Sumatera Selatan (2020 – sekarang) dan beberapa organisasi kemasyarakatan lainnya. Penulis juga sering di undang sebagai narasumber oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/S, khususnya dalam aspek pengembangan inovasi daerah, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, CSR, manajemen perubahan, kapasitas organisasi, SDGs dll.

Penulis juga menjadi Komisaris beberapa BUMD/BUMS dan beberapa kali melakukan kunjungan ke luar negeri berkaitan tugas pengembangan kapasitas daerah. Hobi membaca dan menulis telah dimulai sejak duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama sampai saat ini. Buku Pemerintah Daerah Digital adalah buku ke 11 (sebelas) yang telah diterbitkan, selain 3 (tiga) *book chapter* yang ditulis bersama penulis lain, 11 jurnal skala nasional dan internasional, dan 39 artikel di Harian Sriwijaya Post Sumatera Selatan.

Beberapa penghargaan yang telah diterima antara lain Satya Lencana Wirakarya Bidang Pertanian dari Presiden RI tahun 2000, Satya Lencana Karya Satya XX Tahun dari Presiden RI tahun 2009. Satya Lencana Karya Satya XXX Tahun dari Presiden RI tahun 2019, Penghargaan Komitmen Luar Biasa Pengelolaan CSR dari La To School of CSR Nasional. Penghargaan Pangripta Nusantara sebagai Inovasi Terbaik Nasional Tahun 2016. Dan beberapa penghargaan lainnya dari Lembaga NGO nasional dan daerah.

Penulis dikarunia seorang isteri hebat, Emawati dengan tiga orang anak yang selalu menginspirasi dan menghibur, Aryuningtyas Jiwa Pradhini, Widhoratna Jiwa Adlia, Fadhlán Jiwa Hanuraga, dan Menantu Anggi Suherman serta Cucu Raffan Abrisam A Anggara dan Fazza S Anggara

PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

21 %
INTERNET SOURCES

6 %
PUBLICATIONS

9 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	palembang.tribunnews.com Internet Source	3%
2	www.e-repository.unsyiah.ac.id Internet Source	1%
3	organisasisetda.bulelengkab.go.id Internet Source	1%
4	baixardoc.com Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	nonosun.wordpress.com Internet Source	1%
7	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
9	media.neliti.com Internet Source	<1%
10	fdocuments.net Internet Source	<1%
11	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1%
12	www.slideshare.net Internet Source	<1%
13	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1%

14	www.ejournal.warmadewa.ac.id Internet Source	<1 %
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.jogloabang.com Internet Source	<1 %
18	jsp.fp.unila.ac.id Internet Source	<1 %
19	123dok.com Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1 %
21	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
22	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
23	www.samarinda.lan.go.id Internet Source	<1 %
24	menpan.go.id Internet Source	<1 %
25	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
26	blog.ub.ac.id Internet Source	<1 %
27	docplayer.info Internet Source	<1 %
28	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %

eprints.walisongo.ac.id

29	Internet Source	<1 %
30	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
31	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1 %
32	www.scribd.com Internet Source	<1 %
33	gtkpaudkotabkl.blogspot.com Internet Source	<1 %
34	perpajakan.ddtc.co.id Internet Source	<1 %
35	tvberita.co.id Internet Source	<1 %
36	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	<1 %
37	portal.kominfo.go.id Internet Source	<1 %
38	repo.apmd.ac.id Internet Source	<1 %
39	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
40	gusbenk.wordpress.com Internet Source	<1 %
41	nanopdf.com Internet Source	<1 %
42	kompakat.blogspot.com Internet Source	<1 %
43	repository.uib.ac.id Internet Source	<1 %
44	ujiansekolah.org	

Internet Source

<1 %

45

ejournal.iainpalopo.ac.id

Internet Source

<1 %

46

www.lampost.co

Internet Source

<1 %

47

lib.unnes.ac.id

Internet Source

<1 %

48

ojs.unik-kediri.ac.id

Internet Source

<1 %

49

ejournal.ipdn.ac.id

Internet Source

<1 %

50

niasrs.wordpress.com

Internet Source

<1 %

51

adoc.pub

Internet Source

<1 %

52

ctatankecilrund.wordpress.com

Internet Source

<1 %

53

id.unionpedia.org

Internet Source

<1 %

54

www.idntimes.com

Internet Source

<1 %

55

www.rcipress.rcipublisher.org

Internet Source

<1 %

56

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

57

m.mediaindonesia.com

Internet Source

<1 %

58

aptika.kominfo.go.id

Internet Source

<1 %

59

www.readbag.com

Internet Source

<1 %

60

www.antaranews.com

Internet Source

<1 %

61

www.aspirasipublik.com

Internet Source

<1 %

62

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

<1 %

63

Submitted to Universitas Negeri Semarang

Student Paper

<1 %

64

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

65

journal.umy.ac.id

Internet Source

<1 %

66

text-id.123dok.com

Internet Source

<1 %

67

www.istanafm.com

Internet Source

<1 %

68

Submitted to Politeknik Negeri Bandung

Student Paper

<1 %

69

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<1 %

70

accurate.id

Internet Source

<1 %

71

thp.fpik.ipb.ac.id

Internet Source

<1 %

72

www.kompas.com

Internet Source

<1 %

73

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

<1 %

74

ebook.balitbangham.go.id

Internet Source

<1 %

75

fisip.unsri.ac.id

Internet Source

<1 %

76

makalahpipevi.blogspot.com

Internet Source

<1 %

77

Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Student Paper

<1 %

78

docobook.com

Internet Source

<1 %

79

ejournal.unmus.ac.id

Internet Source

<1 %

80

jia.stialanbandung.ac.id

Internet Source

<1 %

81

repository.uinmataram.ac.id

Internet Source

<1 %

82

repository.upnvj.ac.id

Internet Source

<1 %

83

republika.co.id

Internet Source

<1 %

84

e-journal.upr.ac.id

Internet Source

<1 %

85

arinugrohosusanto.wordpress.com

Internet Source

<1 %

86

peraturan.bpk.go.id

Internet Source

<1 %

87

redaksideteksi.blogspot.com

Internet Source

<1 %

88

www.kaltimkece.id

Internet Source

<1 %

89	Nabilah Apriani, Ersya Aqila Wafa Azizah. "Vaksinisasi Covid-19 : Upaya Pemenuhan Hak Kesehatan Atau Wujud Kewajiban Dalam Berbangsa Dan Bernegara", Jurnal Ilmiah Dunia Hukum, 2022 Publication	<1 %
90	core.ac.uk Internet Source	<1 %
91	id.123dok.com Internet Source	<1 %
92	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
93	romeltea.com Internet Source	<1 %
94	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
95	kuncie.webflow.io Internet Source	<1 %
96	Submitted to Universitas Ibn Khaldun Student Paper	<1 %
97	id.scribd.com Internet Source	<1 %
98	jurnal.kominfo.go.id Internet Source	<1 %
99	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
100	Submitted to Soongsil University Student Paper	<1 %
101	jos.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
102	mohammadfadlyassagaf.wordpress.com Internet Source	<1 %

103	acch.kpk.go.id Internet Source	<1 %
104	ejournal.unp.ac.id Internet Source	<1 %
105	pusdatin.brin.go.id Internet Source	<1 %
106	sugengsuharto.blogspot.com Internet Source	<1 %
107	www.irma-international.org Internet Source	<1 %
108	www.medcom.id Internet Source	<1 %
109	Submitted to Universitas Sanata Dharma Student Paper	<1 %
110	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
111	www.bangkalankab.go.id Internet Source	<1 %
112	www.detik.com Internet Source	<1 %
113	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1 %
114	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	<1 %
115	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
116	aridwansiregar.wordpress.com Internet Source	<1 %
117	m.hukumonline.com Internet Source	<1 %

118	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
119	www.kominfo.go.id Internet Source	<1 %
120	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
121	Firda Zulivia Abraham, Paulus Insap Santosa, Wing Wahyu Winarno. "TANDATANGAN DIGITAL SEBAGAI SOLUSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) HIJAU: SEBUAH KAJIAN LITERATUR (DIGITAL SIGNATURE AS GREEN INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) SOLUTION: A REVIEW PAPER)", Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2018 Publication	<1 %
122	Sri Cahaya Khoironi. "Pengaruh Analisis Kebutuhan Pelatihan Budaya Keamanan Siber Sebagai Upaya Pengembangan Kompetensi bagi Aparatur Sipil Negara di Era Digital", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2020 Publication	<1 %
123	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
124	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	<1 %
125	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	<1 %
126	rockedbuzz.com Internet Source	<1 %
127	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	<1 %

128	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
129	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
130	journal.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
131	kulpulan-materi.blogspot.com Internet Source	<1 %
132	npsipasulta.staff.gunadarma.ac.id Internet Source	<1 %
133	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
134	wartaekonomi.co.id Internet Source	<1 %
135	Submitted to Purdue University Student Paper	<1 %
136	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
137	databoks.katadata.co.id Internet Source	<1 %
138	skripsi.co Internet Source	<1 %
139	www.pengadaan.web.id Internet Source	<1 %
140	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1 %
141	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	<1 %
142	finansial.bisnis.com Internet Source	<1 %

143	penerbit.lipi.go.id Internet Source	<1 %
144	perubahannews.com Internet Source	<1 %
145	repository.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
146	sida.bappeda.jatengprov.go.id Internet Source	<1 %
147	Herry Purnomo. "Financial Village Standing in Indonesian Financial System", Rechtsidee, 2015 Publication	<1 %
148	Submitted to University of the Philippines - Manila Student Paper	<1 %
149	bascommetro.wordpress.com Internet Source	<1 %
150	ichisima.blogspot.com Internet Source	<1 %
151	independensi.com Internet Source	<1 %
152	repo-dosen.ulm.ac.id Internet Source	<1 %
153	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
154	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
155	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
156	Ilmi Usrotin Choiriyah. "PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM SUTERA	<1 %

EMAS (Studi Pada Inovasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang)", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

157	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	<1 %
158	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1 %
159	radarbanyuwangi.jawapos.com Internet Source	<1 %
160	www.industry.co.id Internet Source	<1 %
161	Nur Indah Sari, Siti Rokhmah, Amris Amris. "PENGARUH CARA BELAJAR MATEMATIKA TERHADAP PRESTASI BELAJAR MATEMATIKA PESERTA DIDIK KELAS VIII MTs MUHAMMADIYAH JAYAPURA TAHUN AJARAN 2019/2020", KARIWARI SMART : Journal of Education Based on Local Wisdom, 2021 Publication	<1 %
162	antikorupsimilenial.wordpress.com Internet Source	<1 %
163	blog.gamatechno.com Internet Source	<1 %
164	rifkiardi25.blogspot.com Internet Source	<1 %
165	sapos.co.id Internet Source	<1 %
166	www.sukabumikota.go.id Internet Source	<1 %
167	zoelonline.wordpress.com Internet Source	<1 %

168	Journal of Enterprise Information Management, Volume 27, Issue 4 (2014-09-16) Publication	<1 %
169	Paw Liang Paw The. "MISI DAN SPIRIT WESLEYAN: MENUJU MANUSIA INDONESIA UNGGUL", Voice of Wesley: Jurnal Ilmiah Musik dan Agama, 2020 Publication	<1 %
170	Submitted to Universitas Kristen Satya Wacana Student Paper	<1 %
171	bpkp.go.id Internet Source	<1 %
172	digilib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
173	halloriau.com Internet Source	<1 %
174	jurnal.univpgri-palembang.ac.id Internet Source	<1 %
175	lampungmediaonline.com Internet Source	<1 %
176	lokadata.id Internet Source	<1 %
177	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
178	ridharachmawati.blogspot.com Internet Source	<1 %
179	serumpun.babelprov.go.id Internet Source	<1 %
180	www.greengazette.id Internet Source	<1 %
181	www.new.pa-mojokerto.go.id Internet Source	<1 %

<1 %

182 Eko Suprayitno. "STRATEGI MENINGKATKAN CITRA PEMBELAJARAN IPS YANG BERMAKNA MENUJU ERA SOCIETY 5.0", Sosial Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan IPS, 2021

Publication

<1 %

183 Industrial Management & Data Systems, Volume 105, Issue 4 (2006-09-19)

Publication

<1 %

184 artikel.ubl.ac.id

Internet Source

<1 %

185 bpsdm.dephub.go.id

Internet Source

<1 %

186 budaya.wordpress.com

Internet Source

<1 %

187 codefoot.wordpress.com

Internet Source

<1 %

188 dinkes.acehprov.go.id

Internet Source

<1 %

189 distro4hukum.wordpress.com

Internet Source

<1 %

190 ejournal.unesa.ac.id

Internet Source

<1 %

191 ekon.go.id

Internet Source

<1 %

192 eprints.undip.ac.id

Internet Source

<1 %

193 repository.unimal.ac.id

Internet Source

<1 %

194 tunggu-blog.blogspot.com

Internet Source

<1 %

195	vdocuments.net Internet Source	<1 %
196	www.belbuk.com Internet Source	<1 %
197	www.jbasic.org Internet Source	<1 %
198	yonulis.com Internet Source	<1 %
199	Abdul Hadi, Bekti Taufiq Ari Nugroho, Ahmad Muntakhib, Choeroni Choeroni. "Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Konteks Maqasid Syari'ah", <i>Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam</i> , 2020 Publication	<1 %
200	Ade Harsa Suryanegara. "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik", <i>Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi</i> , 2019 Publication	<1 %
201	Burlian Senjaya, Navarin Karim. "Optimalisasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Provinsi Jambi Berdasarkan Delapan Area Perubahan", <i>Tanah Pilih</i> , 2021 Publication	<1 %
202	Catur Nugroho, Kharisma Nasionalita. "Digital Literacy Index of Teenagers in Indonesia", <i>Journal Pekommas</i> , 2020 Publication	<1 %
203	bambangunesa.wordpress.com Internet Source	<1 %
204	civitas.uns.ac.id Internet Source	<1 %

205	Internet Source	<1 %
206	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
207	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
208	handaramadhan94.blogspot.com Internet Source	<1 %
209	hurek.blogspot.com Internet Source	<1 %
210	jdih.bpk.go.id Internet Source	<1 %
211	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
212	lestarinurbudi.wordpress.com Internet Source	<1 %
213	portal.pengadaannasional-bappenas.go.id Internet Source	<1 %
214	repository.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
215	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
216	repository.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
217	sisteminformasi.blog.binusian.org Internet Source	<1 %
218	www.syekhnurjati.ac.id Internet Source	<1 %
219	www.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %

220	Benny Andriawan. "Efektifitas Penarikan Retribusi Parkir Pasar Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan", REVITALISASI, 2020 Publication	<1 %
221	Hasan Ashari, Bambang Sancoko. "Kompetensi Widyaiswara di Era Digital dan Media Sosial", PINUS: Jurnal Penelitian Inovasi Pembelajaran, 2021 Publication	<1 %
222	Mila Alfionita, Iba Gunawan. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JAYANTI", Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2020 Publication	<1 %
223	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	<1 %
224	Ramadhan Prasetya Wibawa, Dinna Ririn Agustina. "Peran Pendidikan Berbasis Higher Order Thinking Skills (Hots) Pada Tingkat Sekolah Menengah Pertama di Era Society 5.0 Sebagai Penentu Kemajuan Bangsa Indonesia", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2019 Publication	<1 %
225	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
226	akeyodia.com Internet Source	<1 %
227	archive.org Internet Source	<1 %
228	asefts63.wordpress.com Internet Source	<1 %
229	bappeda.jabarprov.go.id Internet Source	<1 %

<1 %

230 bappeda.pekalongankota.go.id

Internet Source

<1 %

231 bintoro59.wordpress.com

Internet Source

<1 %

232 breakingnews.co.id

Internet Source

<1 %

233 data.ntbprov.go.id

Internet Source

<1 %

234 e-laporankkn.uinjkt.ac.id

Internet Source

<1 %

235 ejournals.umn.ac.id

Internet Source

<1 %

236 gresik.jatimtimes.com

Internet Source

<1 %

237 indonesiabaik.id

Internet Source

<1 %

238 jemepulautulah.blogspot.com

Internet Source

<1 %

239 jurnal.stttorsina.ac.id

Internet Source

<1 %

240 jurnal.unej.ac.id

Internet Source

<1 %

241 kahaba.net

Internet Source

<1 %

242 karya-ilmiah.um.ac.id

Internet Source

<1 %

243 kominfo.jatimprov.go.id

Internet Source

<1 %

244 migas.esdm.go.id

Internet Source

<1 %

245 muhamadmuhlasin.blogspot.com

Internet Source

<1 %

246 nawirbulla.blogspot.com

Internet Source

<1 %

247 omdusz bani.blogspot.com

Internet Source

<1 %

248 pshk.uii.ac.id

Internet Source

<1 %

249 repository.theprakarsa.org

Internet Source

<1 %

250 wongdonny.wordpress.com

Internet Source

<1 %

251 www.kalderanews.com

Internet Source

<1 %

252 www.theseus.fi

Internet Source

<1 %

253 Goodwill Desember 2013. "Goodwill Vo. 4 No. 2 Desember 2013", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL", 2014

Publication

<1 %

254 Harlina Vallentina Legi, J. A. M. Rawis, S. Simanjuntak, F. J. A. Oentoe. "Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado", Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran, 2020

Publication

<1 %

255 berkat-nias.blogspot.com

Internet Source

<1 %

256 generoup.blogspot.com

Internet Source

<1 %

257	jurnal.untagsmg.ac.id Internet Source	<1 %
258	"Indonesia", Walter de Gruyter GmbH, 2021 Publication	<1 %
259	Ade Irma. "PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN DONGGALA", KINESIK, 2021 Publication	<1 %
260	Rifky Azis, Nurul Husna. "Recommendations for bureaucracy services in the new normal time", Monas: Jurnal Inovasi Aparatur, 2022 Publication	<1 %
261	Roman Hadi Saputro, Safriansyah. "Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2021 Publication	<1 %
262	Suparnyo Suparnyo. "MODEL PENGAWASAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH TERHADAP PEMERINTAH DAERAH DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KOTA SALATIGA PERIODE 2014-2019)", Jurnal Jurisprudence, 2017 Publication	<1 %
263	Wahidah Ma'rifatunnisa', Muhammad Ilham Rusydi, Mohamad Salik. "PEMBAHARUAN PENDIDIKAN ISLAM HARUN NASUTION DAN RELEVANSINYA DENGAN KONSEP PENDIDIKAN ISLAM ERA SOCIETY 5.0", Zawiyah: Jurnal Pemikiran Islam, 2022 Publication	<1 %
264	indeksprestasi.blogspot.com Internet Source	<1 %
265	moam.info Internet Source	<1 %

266

repo.unand.ac.id
Internet Source

<1 %

267

tiarramon.wordpress.com
Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

PEMERINTAH DAERAH DIGITAL

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103

PAGE 104

PAGE 105

PAGE 106

PAGE 107

PAGE 108

PAGE 109

PAGE 110

PAGE 111

PAGE 112

PAGE 113

PAGE 114

PAGE 115

PAGE 116

PAGE 117

PAGE 118

PAGE 119

PAGE 120

PAGE 121

PAGE 122

PAGE 123

PAGE 124

PAGE 125

PAGE 126

PAGE 127

PAGE 128

PAGE 129

PAGE 130

PAGE 131

PAGE 132

PAGE 133

PAGE 134

PAGE 135

PAGE 136

PAGE 137

PAGE 138

PAGE 139

PAGE 140

PAGE 141

PAGE 142

PAGE 143

PAGE 144

PAGE 145

PAGE 146

PAGE 147

PAGE 148

PAGE 149

PAGE 150

PAGE 151

PAGE 152

PAGE 153

PAGE 154

PAGE 155

PAGE 156

PAGE 157

PAGE 158

PAGE 159

PAGE 160

PAGE 161

PAGE 162

PAGE 163

PAGE 164

PAGE 165

PAGE 166

PAGE 167

PAGE 168

PAGE 169

PAGE 170

PAGE 171

PAGE 172

PAGE 173

PAGE 174

PAGE 175

PAGE 176

PAGE 177

PAGE 178

PAGE 179

PAGE 180

PAGE 181

PAGE 182

PAGE 183

PAGE 184

PAGE 185

PAGE 186

PAGE 187

PAGE 188

PAGE 189

PAGE 190

PAGE 191

PAGE 192

PAGE 193

PAGE 194

PAGE 195

PAGE 196

PAGE 197

PAGE 198

PAGE 199

PAGE 200

PAGE 201

PAGE 202

PAGE 203

PAGE 204

PAGE 205

PAGE 206

PAGE 207

PAGE 208

PAGE 209

PAGE 210

PAGE 211

PAGE 212

PAGE 213

PAGE 214

PAGE 215

PAGE 216

PAGE 217

PAGE 218

PAGE 219

PAGE 220

PAGE 221

PAGE 222

PAGE 223

PAGE 224

PAGE 225

PAGE 226

PAGE 227

PAGE 228

PAGE 229

PAGE 230

PAGE 231

PAGE 232

PAGE 233

PAGE 234

PAGE 235

PAGE 236

PAGE 237

PAGE 238

PAGE 239

PAGE 240

PAGE 241

PAGE 242

PAGE 243

PAGE 244

PAGE 245

PAGE 246

PAGE 247

PAGE 248

PAGE 249

PAGE 250

PAGE 251

PAGE 252

PAGE 253

PAGE 254

PAGE 255

PAGE 256

PAGE 257

PAGE 258

PAGE 259

PAGE 260

PAGE 261

PAGE 262

PAGE 263

PAGE 264

PAGE 265

PAGE 266

PAGE 267

PAGE 268

PAGE 269

PAGE 270

PAGE 271

PAGE 272

PAGE 273

PAGE 274

PAGE 275

PAGE 276

PAGE 277

PAGE 278

PAGE 279

PAGE 280

PAGE 281

PAGE 282

PAGE 283

PAGE 284

PAGE 285

PAGE 286

PAGE 287

PAGE 288

PAGE 289

PAGE 290

PAGE 291

PAGE 292

PAGE 293

PAGE 294

PAGE 295

PAGE 296

PAGE 297

PAGE 298

PAGE 299

PAGE 300

PAGE 301

PAGE 302
