



## **Eksistensi birokrasi di era revolusi 4.0: penggunaan electronic government dalam optimalisasi pelayanan**

The existence of bureaucracy in the revolutionary era 4.0: the use of electronic government in service optimization

**Muhammad Reza Fahlevy<sup>1</sup>, Muhammad Hairul Saleh<sup>2</sup>,  
Niken Nurmiyati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Mulawarman  
Email Correspondence: [m.rezafahlevy@unmul.ac.id](mailto:m.rezafahlevy@unmul.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to determine the existence of bureaucracy in the era of the industrial revolution 4.0. This study used the descriptive qualitative method. The results of the study show that the industrial revolution 4.0 brought significant changes to the conditions of the bureaucracy in Indonesia. This is supported by data that Indonesia is ranked 5th in Southeast Asia with an electronic-based government system or known as e-government. E-government services in the Industry 4.0 era are very important for the government because the presence of e-government makes the service process carried out by the government have good accountability and transparency, this certainly affects the number or complexity of services in the bureaucracy. With the existence of e-government, it will improve the quality of public services from those that initially had pathology to now an innovative bureaucracy.*

**Keywords:** *Revolusi Industri, E-government, Birokrasi*

### **Latar Belakang**

Munculnya revolusi industri 4.0 membawa perubahan bagi Indonesia terutama birokrasi. Dalam menyongsong era 4.0 maka pemerintah memiliki peran besar untuk mengantisipasi banyaknya perubahan yang akan dihadapi, baik perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat amupun arus globalisasi yang tidak terbendung lagi dan kini sudah menyapa negeri (Surasa, 2019). Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) berkembang tentu memiliki banyak sisi positif, salah satunya ialah sebagai *problem solving* dari permasalahan publik menuju perwujudan pemerintahan yang baik (Nugraha, 2018). Untuk memenuhi kebutuhan informasi publik yang nyata di era 4.0, dibutuhkan adanya integrasi dan sinergi dari semua pengelola di negara-negara berkembang. Karena kemajuan TIK berdampak pada

berkembangnya model-model aktivitas masyarakat, menuju kemudahan dan keterbukaan akses pada teknologi komunikasi yang lebih modern.

Perkembangan teknologi atau dikenal dengan revolusi 4.0 memancing banyak aktivitas yang bisa dilakukan oleh manusia. Salah satu keunggulan adanya TIK adalah dapat memudahkan pengumpulan informasi dan persebaran data secara cepat. Perkembangan teknologi tentu tidak akan tercipta tanpa sumbangsih Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk mengelola dan mengumpulkan data sehingga dapat menghasilkan informasi (Sari et al., 2020). Kebutuhan masyarakat akan informasi yang nyata telah menjadi kebutuhan dasar untuk memenuhi kebutuhan sekunder. Kebutuhan sekunder artinya adalah kebutuhan dasar yang sangat diperlukan guna menyelesaikan segala persoalan yang dihadapi bangsa.

Sejak berlakunya intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 yang kemudian direvisi menjadi INPRES No. 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional *E-Government*, pemerintah diharuskan untuk dapat memanfaatkan TIK untuk pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* (Gioh, 2021). TIK tidak dimanfaatkan hanya oleh pemerintah pusat tetapi juga oleh pemerintah daerah (Tami & Putri, 2019). Perkembangan TIK yang sangat pesat membuka peluang dan tantangan bagi penciptaan, akses, pengolahan dan penggunaan informasi yang akurat. Informasi merupakan hal yang sangat berharga di era globalisasi yang harus dikuasai untuk meningkatkan daya saing berkelanjutan suatu organisasi pemerintah pusat sampai daerah.

Di era teknologi ini, sudah saatnya pemerintah melakukan pembangunan dengan memanfaatkan TIK untuk mempercepat proses pembangunan. TIK identik dengan efisiensi, transmisi informasi yang cepat, jangkauan luas, dan transparansi. Oleh sebab itu, di era sektor yang mandiri untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan TIK. Istilah lain yang lebih umum adalah *e-Government*. Pemerintah Republik Indonesia telah memperkenalkan kebijakan pemanfaatan TIK untuk membangun *e-government* untuk pengelolaan terpadu dari daerah hingga pusat. Tujuannya agar dibangun infrastruktur TIK yang dapat digunakan secara kolektif untuk dikoordinasikan oleh semua instansi, baik pusat maupun daerah (Jasmi et al., 2018). Berdasarkan hal di atas, penulis merasa tertarik untuk membahas terkait Eksistensi Birokrasi di Era Revolusi 4.0: Penggunaan *Electronic Government* dalam Optimalisasi Pelayanan. Berangkat dari hal ini, maka penulis merumuskan masalah dalam tulisan ini adalah “Bagaimana Eksistensi Birokrasi di Era Revolusi 4.0: Penggunaan *Electronic Government* dalam Optimalisasi Pelayanan?”

## **Kerangka Teoritis**

### **Konsep *Electronic Government (e-Government)***

*World Bank Group* mengartikan *E-Government* sebagai “upaya memanfaatkan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemerintahan, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat,

memberikan akses informasi kepada masyarakat secara lebih luas, pemerintahan lebih akuntabel dan transparan kepada masyarakat". Kementerian Komunikasi dan Informatika mengartikan *e-government* sebagai penerapan teknologi informasi berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dioperasikan oleh pemerintah untuk tujuan penyampaian informasi pemerintah kepada masyarakat, mitra usaha, pegawai, badan usaha dan badan lainnya. *E-government* adalah proses pemerintahan yang sistematis yang menggunakan TIK (teknologi, informasi dan komunikasi) sebagai alat untuk memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta. Untuk dapat mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan kepada masyarakat (Jasmi et al., 2018).

*E-Government* memiliki urutan prioritas dalam pengembangannya dalam hal hubungan *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)* dan *Government to Citizen (G2C)*. Berikut merupakan kesiapan untuk keberhasilan penerapan *E-Government*:

1. Infrastruktur Legal (*Infrastructure legal*), artinya harus ada peraturan yang bisa menanggulangi kejahatan cyber atau digital yang dilakukan oleh orang-orang tak bertanggung jawab. Hal ini dimaksudkan juga untuk melindungi data pribadi, keamanan data pengguna, sampai pada keamanan Lembaga institusi maupun perusahaan.
2. Infrastruktur kelembagaan (*Institutional Infrastructure*), artinya harus ada lembaga tertentu yang mengurus dan menangani *E-Government* guna pemberian layanan informasi kepada masyarakat di era digital.
3. Infrastruktur Sumber Daya Manusia (*Human Resource Infrastructure*), dimaknai sebagai harus adanya SDM yang handal, berkualitas, kompeten, profesional yang mampu memahami dan mengoperasikan pemerintahan berbasis digital atau *e-Government*.
4. Infrastruktur Teknologi (*Technology Infrastructure*), artinya meskipun pemanfaatan ICT dinilai cukup mahal, namun tidak menutup peluang kerja sama dengan pihak ke tiga (swasta) guna membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *E-Government*.

### **Manfaat *E-Government***

Selanjutnya berikut beberapa manfaat *E-Government*, diantaranya adalah:

1. Pengaplikasian *E-Government* dapat meningkatkan efisiensi. Artinya, dengan pemanfaatan TIK maka akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas yang bermakna tepat guna dan tepat sasaran. Sehingga hal ini dapat menimbulkan kemudahan dalam menjalankannya.

2. Penerapan *E-Government* dapat meningkatkan pelayanan. Artinya, adanya pelayanan berbasis IoT dapat menjadikan masyarakat tidak harus memahami alur birokrasi yang ada, masyarakat hanya perlu fokus pada layananan daring atau internet. Dampaknya segala urusan dapat dengan mudah diselesaikan. Sejatinnya internet memiliki tujuan untuk mempermudah alur pelayanann yakni dengan pemanfaatan e-gov. Namun, di balik kemudahan tetap ada segi positif dan negatifnya. Hal ini yang harus dianalisis lebih mendalam agar layanan berbasis internet ini dapat ters berjalan dengan baik.
3. Pengimplementasian *E-Government* dapat membantu pencapaian tujuan atau kebijakan, artinya pemanfaatan TIK dapat dimaksudkan untuk berbagi informasi, penyebaran kebijakan, bahkan juga mempengaruhi proses pembuatan kebijakan itu sendiri.
4. Pengimplementasian *E-Government* memberikan kontribusi pada perekonomian yang artinya jika dijalankan secara baik maka tidak menutup kemungkinan dapat menekan angka korupsi, dan membawa dampak bagi perekonomian dan kebijakan yang relevan di dalamnya.
5. Penerapan *E-government* menjadi sumbangsih utama dalam agenda reformasi, artimya sebagian besar negara memiliki persoalan terkait modernisasi dan reformasi manajemen publik. Hal ini membuat negara harus berproses guna menghadapi tantangan ini secara berkepanjangan.
6. Penerapan *E-Government* dapat membangun *public trust* antara masyarakat dan pemerintah, artinya kedua sektir tersebut saling berkolaborasi untuk menciptakan *good governance*.

*E-Government* dimaknai dengan penggunaan TIK, khususnya aplikasi yang digunakan untuk pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan hubungan pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dan dunia usaha serta pemerintah dengan masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi tata kelola (Susanty & Yuningsih, 2021). Sebagai kesimpulan, *E-government* intinya adalah proses memanfaatkan segala informasi yang diperlukan serta pemanfaatan TIK guna menciptakan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Sebagai sebuah perbandingan, manfaat teoritis dari keberadaan e-government selain yang disebutkan di atas. Penulis menambahkan referensi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramdani (2018) bahwa hasil penelitiannya menyebutkan bahwa *e-government* di tingkat kelurahan belum berjalan dengan efektif yang disebabkan oleh belum optimal nya penyediaan sarana prasarana e-government, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi aparatur terhadap aplikasi, pengembangan, dan kelangsungan hidup.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Somantri & Hasta (2017) bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa implementasi *e-Government* pada institusi pemerintahan terlebih yang belum mempunyai dapat memberikan sebuah peningkatan pelayanan yang lebih optimal pada masyarakat terutama pada instansi di tingkat kelurahan.

Dari hasil penelitian terdahulu di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasanya manfaat penggunaan *e-government* dapat memberikan dampak positif bagi instansi pemerintahan dari yang paling tinggi hingga yang paling rendah seperti di tingkat kelurahan.

### **Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, untuk mencapai hal tersebut dapat direalisasikan dengan prinsip-prinsip seperti : a) Transparansi (keterbukaan); b) Akuntabilitas (pertanggungjawaban); c) Kondisional (pelayanan mengacu pada prinsip efisiensi dan efektivitas); d) Partisipatif (keterlibatan masyarakat dalam memberikan aspirasi); e) Kesamaan Hak (tidak ada diskriminasi); dan f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban (aspek keadilan bagi penerima dan pemberi layanan).

Melihat prinsip-prinsip pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima tersebut tentu keseluruhan prinsip tersebut memiliki nilai yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Keseluruhan prinsip tersebut jika dijalankan dengan baik maka upaya perwujudan kualitas pelayanan prima tidak mustahil untuk diwujudkan. Hal ini menjadi penting karena urgensi prinsip-prinsip tersebut semuanya bernilai positif dan sesuai dengan yang dicanangkan oleh UNDP. Kunci utama pelayanan adalah masyarakat diperlakukan sama dan dihargai tanpa memandang suku, ras bahkan agama yang dianutnya. Pada dasarnya penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik harus dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat.

Efektif dan efektivitas dalam layanan publik akan sangat mempengaruhi kualitas layanan, sehingga ada beberapa hal yang harus

diperhatikan. Indrajit (dalam Hardono, 2016: 6) melihat ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan *e-government*, diantaranya: a) dukungan dari pemerintah; b) sumber daya keuangan yang melimpah; c) sumber dana untuk tercapainya tujuan dan program; d) ketersediaan SDM; e) perubahan paradigma dan perencanaan yang matang; dan f) dukungan dari masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong, metode kualitatif meliputi observasi dokumen, wawancara, atau penelusuran literatur (Yulindaningtyas, 2015). Penelitian ini menggunakan analisis kepustakaan/kualitatif dimana data diperoleh dari beberapa jurnal, berita, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang khas, yang mengkaji fenomena masalah manusia dan masyarakat (Fadhlurrohman et.al, 2021).

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Eksistensi Birokrasi di Era Revolusi 4.0: Penggunaan *Electronic Government* dalam Optimalisasi Pelayanan**

*E-Government* merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang ingin pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan akurat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Gioh, 2021).

Sebelum masuk dalam optimalisasi pelayanan, bahwasanya birokrasi di Indonesia memiliki kendala. Beberapa poin permasalahan terkait optimalisasi pelayanan diantaranya adalah:

1. Pelayanan yang masih relatif lambat dan berbelit-belit sehingga membuat masyarakat enggan berurusan dengan dunia pemerintahan.
2. Adanya maladministrasi dalam pemberian pelayanan oleh petugas atau pegawai yang bersangkutan.
3. Kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik bagi masyarakat belum sepenuhnya memiliki citra positif, sehingga masyarakat enggan untuk berurusan dengan birokrasi pemerintahan.

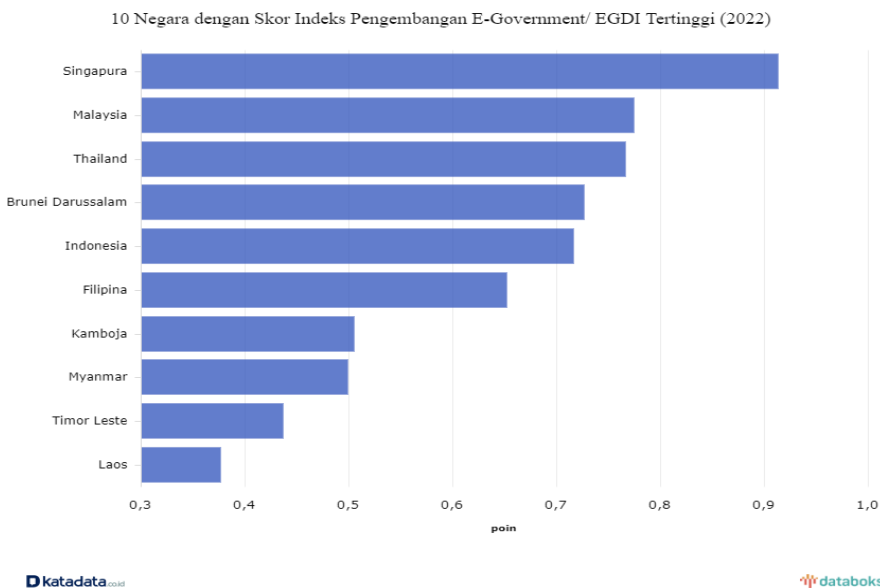
Berangkat dari permasalahan yang ada di atas, maka secara tidak langsung jika dikombinasikan antara keduanya, yakni penerapan *e-government* dalam pemberian layanan maka sangat dimungkinkan masyarakat akan lebih merasakan manfaatnya. Misal, tidak perlu lagi masyarakat datang ke suatu instansi atau Kelurahan untuk mengurus surat-surat. Cukup hanya dengan sistem online, maka urusan dapat terselesaikan.

Selain itu, tujuan dari pengembangan *e-government* itu, di antaranya adalah untuk meningkatkan mutu layanan publik dengan pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintah, baik pusat maupun daerah. Dan hal yang urgent adalah membranding dan memanfaatkan *e-government* untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel serta transparan sehingga bisa menjawab tuntutan perubahan zaman serta mampu memperbaiki organisasi dengan adanya integrasi antar system dan kebijakan dalam satu platform yakni *e-government*.

Sebagai sebuah bukti bahwa Indonesia memanfaatkan perkembangan revolusi 4.0 yakni dengan penerapan *e-government*. Berikut merupakan negara dengan skor indeks pengembangan *e-government* tertinggi tahun 2022:

**Gambar 1**

**Negara dengan EDGI Tertinggi di Asia Tenggara**



Sumber : databoks.katadata.co.id (2022)

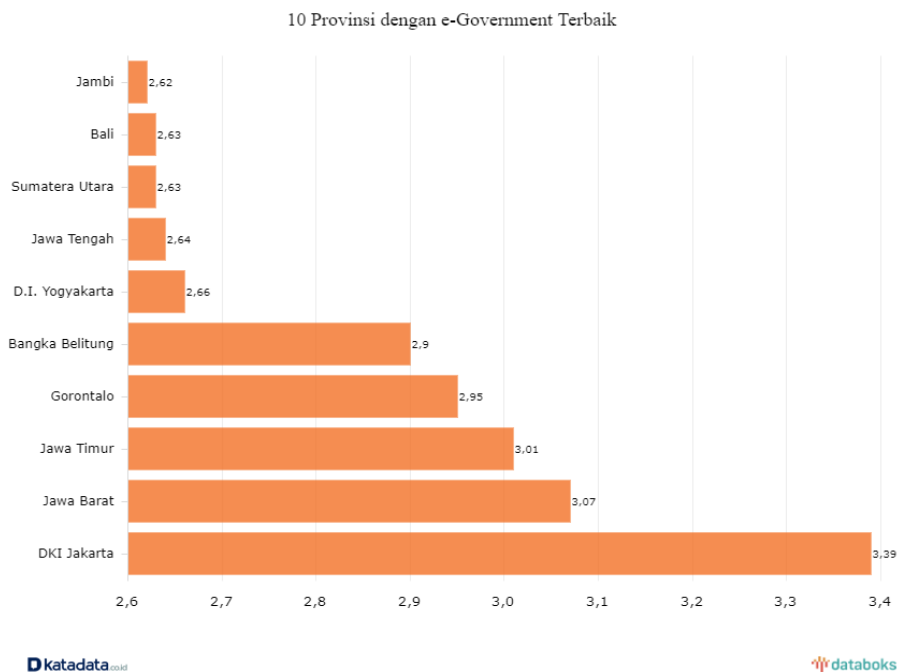
Dari data di atas dapat dilihat bahwasanya Singapura masih memimpin di Asia Tenggara dengan menjadi negara terbaik pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Disusul dengan Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam kemudian barulah Indonesia. Data di atas menyajikan informasi bahwa negara Indonesia berada di peringkat ke 5 se Asia Tenggara dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *e-government*. PBB melaporkan bahwa Indonesia memiliki skor pengembangan *e-government* (EGDI) sebesar 0.7160 poin dari 1 poin.

Selain itu, peringkat Indonesia di dunia naik menjadi peringkat ke 77 meski tahun 2021 lalu Indonesia berada di peringkat 88, artinya terjadi peningkatan 11 poin dari tahun 2021 ke tahun 2022. Peringkat ke 6 diisi oleh Filipina, disusul oleh Kamboja, Myanmar, Timor Leste dan posisi 10 adalah negara Laos dengan presentase tidak sampai 0,4%.

Prestasi ini tentu tidak membuat Indonesia berpuas diri. Penerapan *e-government* dirasa harus tetap massif dilakukan di seluruh daerah baik kelurahan, kabupaten, kota maupun provinsi di Indonesia. Berikut merupakan data 10 provinsi dengan prestasi *e-government* terbaik di Indonesia pada tahun 2016, diantaranya yakni:

**Gambar 2**

**10 Provinsi dengan Prestasi E-Government Terbaik**



Sumber: databoks.katadata.co.id (2016)

Pada data di atas dapat dilihat bahwasanya DKI Jakarta menempati provinsi tertinggi dengan *e-government* terbaik di Indonesia dengan presentase sebesar 3,39%. Disusul Provinsi Jawa Barat yakni sebesar 3,07%,



kemudian Provinsi Jawa Timur dengan presentase 3,01%. Selanjutnya Provinsi ke 4 ada Provinsi Gorontalo dengan presentase 2,95% dan provinsi ke 5 adalah Bangka Belitung dengan presentase 2,9%. Daerah Istimewa Yogyakarta menempati peringkat ke 6 dengan presentase 2,66, disusul Provinsi Jawa Tengah sebesar 2,64%, Provinsi Sumatera Utara sebesar 2,63% kemudian Bali berada di posisi ke 9 dengan nilai 2,63% dan terakhir Provinsi Jambi dengan presentase 2,62%.

Sejatinya aplikasi *e-government* yang penulis telaah dapat digunakan untuk memudahkan lembaga publik dalam memberikan layanan utamanya para ASN. Namun, tentu saja dalam pengimplementasiannya tidak semua hal berjalan dengan lurus dan baik. Tentu akan ada saja kendala dalam proses penerapannya (Arief & Yuardani, 2018). Hal ini tentu saja lumrah terjadi, karena ini adalah inovasi buatan manusia yang tentu akan ada keunggulan dan kekurangan. Namun meski demikian tetap harus ada apresiasi yang tinggi terhadap pemerintah yang telah berkenan mengaplikasikan *e-gov* dalam menjalankan roda pemerintahannya, utamanya di Indonesia.

Layanan *e-government* di era Industri 4.0 sangat penting bagi pemerintah, karena kehadiran *e-government* membuat proses pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah memiliki akuntabilitas dan transparansi yang mumpuni. Hal ini tentu berpengaruh terhadap banyaknya atau kompleksnya layanan di tubuh birokrasi. Karena jika *e-government* dapat diimplementasikan secara merata, maka hal ini dapat membuka kesempatan bisnis antara pemerintah dan sektor swasta (Pangodian et al., 2019).

Namun sebaiknya sebelum merancang *e-government* maka harus memperhatikan beberapa faktor karena hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap keberhasilannya. Selain digunakan oleh pemerintah pusat, aplikasi ini juga dapat dijadikan penunjang oleh pemerintah yang paling kecil, yakni desa. Hal ini asalkan sesuai dengan aturan yang berlaku dan guna mendukung pemerintah dalam pengembangan *e-government* dan pembangunan kota pintar atau *smart city* (Syaputra, 2021). Efektivitas implementasi *e-government* tercermin dari apakah kinerja suatu tugas dinilai baik atau tidak, apakah pekerjaan selesai tepat waktu atau tidak (Ramdani, 2018).

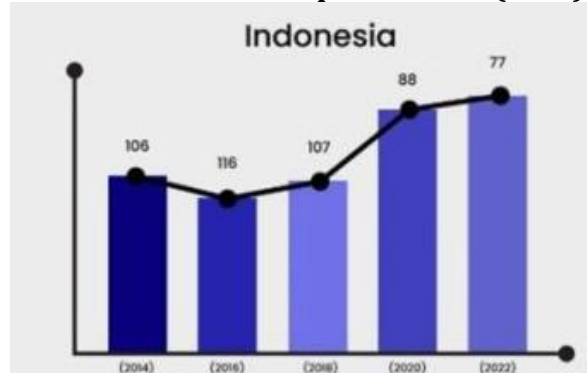
### **Eksistensi Birokrasi dalam menjalankan *E-Government***

Pengembangan *e-government* merupakan proses eksplorasi yang melalui langkah-langkah mempersiapkan, mematangkan, memantapkan, dan terakhir memanfaatkan sesuatu yang di dalamnya ada aspek pendukung dalam pemerintah, kesiapan jumlah sumber daya, dan manfaatnya berdampak langsung ke masyarakat (Wijarnoko et al., 2020). Hal ini menjadikan pelaksanaan *e-government* menjadi sebuah cara untuk bisa menangani segala persoalan yang diharapi oleh birokrasi dewasa ini. Bersama

dengan hal ini, tentu banyak pihak yang harus turut berpartisipasi guna menyukseskan agenda *e-government* di tubuh birokrasi.

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) telah merilis hasil survei E-Government tahun 2022. Hasilnya cukup menggembirakan, yaitu posisi Indonesia naik signifikan dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022. Hal ini menunjukkan upaya pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berjalan dengan baik. Hasil kerja keras dan kerja sama yang apik antara seluruh tim pelaksana SPBE di kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Hasil survei tersebut menjadi penanda kuat bahwa digitalisasi harus segera diwujudkan, utamanya dalam pemerintahan agar layanan publik dari Aparatur Sipil Negara (ASN) senantiasa meningkat. Karena itu seluruh kementerian, lembaga dan pemerintah daerah perlu memperkuat komitmen dan meningkatkan implementasi SPBE. Berikut merupakan gambar E-Government Development Index (EGDI) Indonesia:

**Gambar 3**  
**E-Government Development Index (EGDI)**



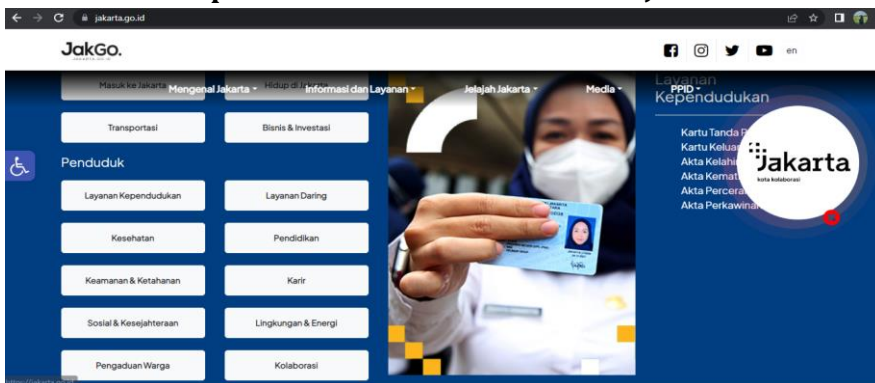
Sumber : The United Nations E-Government Survey 2022

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa meski peringkat Indonesia terus naik, pemerintah berkomitmen untuk senantiasa melakukan pembenahan. Tim Koordinasi SPBE Nasional yang antara lain berisikan Kemkominfo, KemenPANRB, Kemendagri, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas, Kementerian Keuangan, Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) terus menyusun perbaikan penerapan SPBE. Salah satu fokusnya adalah penguatan infrastruktur telekomunikasi yang menjadi poin terendah dalam penilaian (<https://aptika.kominfo.go.id>).

Hal ini berdampak pada daerah-daerah yang ada di Indonesia untuk aktif mengimplementasikan *e-government* dengan sebaik-baiknya dan dengan sekreatif mungkin. Di era yang serba terbuka, tidak ada lagi alasan untuk birokrasi menutup diri, inilah saatnya birokrasi unjuk potensi dan mematahkan stigma buruk tentang kondisi birokrasi selama ini. Berikut merupakan beberapa contoh tampilan *e-government* beberapa kota di Indonesia, diantaranya adalah:

1. DKI Jakarta

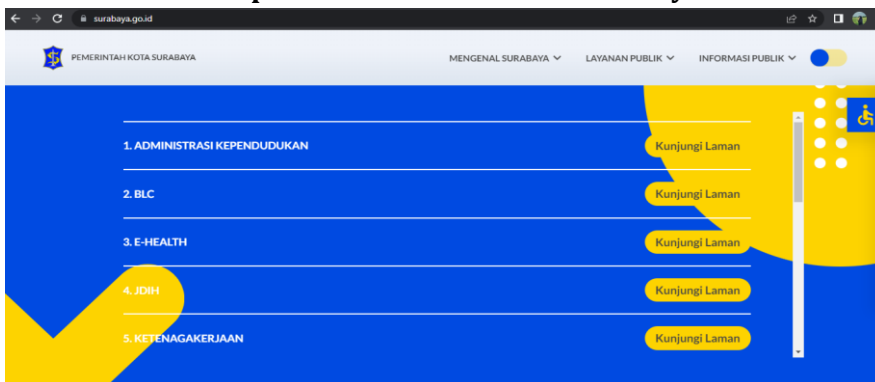
**Gambar 4**  
**Tampilan Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta**



Sumber : <https://jakarta.go.id>

2. Kota Surabaya

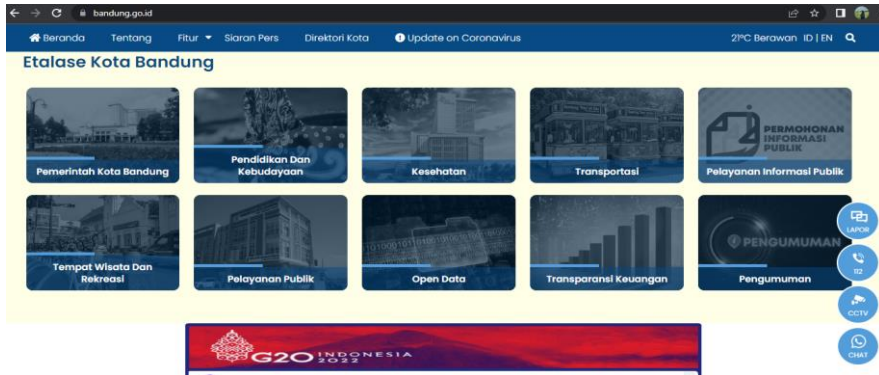
**Gambar 5**  
**Tampilan Portal Resmi Kota Surabaya**



Sumber : <https://www.surabaya.go.id>

### 3. Kota Bandung

**Gambar 6**  
**Tampilan Portal Resmi Kota Bandung**



Sumber : <https://www.bandung.go.id>

Dari data di atas dapat dilihat bahwasanya kualitas informasi dalam website e-government memiliki peranan penting karena akan memberikan dampak luas bagi masyarakat. Informasi yang disampaikan oleh kanal resmi pemerintah akan dianggap valid oleh masyarakat, sehingga apabila informasi yang disampaikan tidak benar akan berakibat pada menurunnya kepercayaan publik pada pemerintah.

Adapun dilihat dari perspektif kualitas informasi, dan ketersediaan pada Portal Resmi DKI Jakarta, Kota Surabaya dan Kota Bandung memiliki penilaian yang sangat baik. Mengembangkan e-government merupakan sesuatu yang kompleks dan sulit untuk dilakukan. Meskipun pada kenyataannya sistem *Information and Communication Technology* (ICT) pada suatu daerah sudah baik namun mereka juga masih khawatir dengan masalah teknologi dan budaya. Hal-hal yang dirasa perlu untuk dipahami adalah harus diketahui dengan jelas alasan mengapa e-government harus diterapkan sehingga perlu didefinisikan secara jelas visi dari penerapan dan pengembangan e-government tersebut. Yang tidak kalah pentingnya adalah harus diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan e-government, tahapan-tahapan e-government yang perlu diimplementasikan serta model e-government yang optimal yang dapat diterapkan Pemerintah. Permasalahan yang ada saat ini dapat dinarasikan sebagai berikut:

#### 1. Tampilan

Dalam proses pelaksanaan proyek e-government, tidak semua berhasil dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena kurangnya dukungan dari pemegang kekuasaan dalam pengembangan e-government. Beberapa negara yang telah berhasil dalam

mengembangkan dan menerapkan e-government adalah Kolombia, Kenya, India, Malaysia, Amerika, Palestina, Korea Selatan. Sedangkan negara yang tidak berhasil dalam mengembangkan dan menerapkan e-government adalah Mozambique dan Uganda. Performance diukur berdasarkan manfaat yang telah dirasakan masyarakat dan pemerintah dalam menerapkan e-government.

2. Informasi

Pengamatan yang dilakukan terhadap situs-situs e-government dan pengalaman-pengalaman beberapa negara dalam mengembangkan dan menerapkan yang ada saat ini menampilkan informasi yang tidak relevan, karena tidak diupdate secara berkala.

3. Ekonomi

Karena belum adanya tahapan-tahapan yang dijadikan acuan dalam pengembangan *e-government*, sehingga penerapan *e-government* masih belum berhasil dilaksanakan. Sebagai contoh, misalnya tahap awal proyek pengembangan sistem adalah perencanaan. Pada tahap awal ini ditentukan ruang lingkup proyek, kebutuhan dan batasan, partisipan proyek, biaya, jadwal. Hal ini perlu ditentukan untuk menilai kelayakan dari suatu proyek pengembangan e-government.

4. Kontrol dan Keamanan

- a. Tidak adanya kontrol dan monitoring dalam penerapan *e-government*.
- b. Kurangnya kesediaan dan kemampuan masyarakat dalam penggunaan ICT.
- c. Keamanan data dan jaringan masih belum memadai

5. Efisiensi

Hingga saat ini, pemerintah mengalami kesulitan dalam mengupdate informasi pada situsnya. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya sarana yang memudahkan proses tersebut.

6. Pelayanan

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat hingga saat ini belum optimal. Kurangnya sosialisasi dan program-program insentif pemerintah dalam bidang e-government.

### **Rekomendasi pemanfaatan *E-Government* di Indonesia**

Dalam mencapai tujuan strategis *e-government* dalam optimalisasi pelayanan yang dapat dilakukan adalah:

1. Perlu adanya pengimplementasian *e-government* dari sektor terkecil seperti di Kelurahan seperti dalam bentuk *e-kelurahan* yang diterapkan di Kota Padang Panjang dan Provinsi Sumatera Barat.
2. Dibutuhkan pengembangan sistem pelayanan yang handal oleh birokrasi pemerintahan sehingga dapat dipercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas, utamanya dari tingkat kelurahan hingga provinsi, salah satunya dengan melakukan inovasi.
3. Memberikan pelatihan secara holistik terkait pemanfaatan teknologi secara optimal dan kaitannya dalam pemberian pelayanan di tingkat pusat sampai ke tingkat daerah.
4. Memiliki sikap *Open Minded* terhadap perkembangan teknologi. Artinya, mau belajar dan tidak takut akan perubahan zaman yang semakin pesat ini.
5. Mengedepankan prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, serta *rule of law*.
6. Mererapkan strategi guna mengembangkan kapasitas SDM yang berkualitas, misalnya dengan meningkatkan *e-literacy* di masyarakat.
7. Melaksanakan pengembangan *e-government* seperti dengan melakukan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, dan pemanfaatan hingga pelaksanaan dan evaluasi.

## Kesimpulan

Revolusi industri 4.0 membawa perubahan yang signifikan terhadap kondisi birokrasi di Indonesia. Meski patologi birokrasi telah lama berakar, namun era baru dengan memanfaatkan TIK dapat dijadikan sebagai sebuah jalan baru untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berintegritas. *E-Government* dirasa sangat perlu diimplementasikan mengingat zaman yang semakin berkembang dan dunia sudah tidak dapat dipisahkan dari kehidupan teknologi. Salah satu cara agar tak tertinggal ialah dengan berjalan bersama dan saling berkolaborasi. Namun dalam pelaksanaannya, perlu adanya komitmen dari pemerintah pusat sampai kepada pemerintah daerah untuk pengembangan *E-Government*. Tentu saja hal ini sejalan dengan tujuan adanya utama pengembangan *E-Government* yakni diantaranya adalah untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, menyembuhkan patologi yang telah sekian lama menggerogoti birokrasi, hingga kepada efisiensi waktu, kualitas SDM yang mumpuni, sehingga setiap kebijakan yang dihasilkan dapat tepat guna dan tepat sasaran.

## Daftar Pustaka

**Jurnal :**

- Arief, V., & Yuardani, A. M. (2018). Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Bara. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(2), 155–163.
- Fadhlorrohman, M. I., Syarifuddin, T. I., & Khairina, E. (2021). Political Ethics in Leadership: Impact of Behaviour Ethics Implementation of Regional Heads in Indonesia. *Journal of Government and Political Issues*, 1(1), 45–55.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1–14.
- Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., & Maseleno, A. (2018). Tactical Steps for E-Government Development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251–2258.
- Mirzaqon, A., & Purwoko, B. (2015). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing, 1–8.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Pangodian, R. A., Santosa, P. I., & Nugroho, E. (2019). Faktor Yang Harus Dipenuhi Oleh Sistem Informasi Pemerintahan (E-Government) Dalam Menghadapi Disrupsi Revolusi Industri 4.0. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 17–22.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 31–48. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.520>
- Sari, L. I., Helmud, E., Probonegoro, W. A., & Damini, S. (2020). Sistem Informasi Kependudukan Sebagai Bagian Dari Sistem E-Government Berbasis Web: Studi Kasus Kantor Kelurahan Air Itam. *Jurnal Informanika*, 6(1), 25–34.
- Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika:Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 23–29.
- Surasa. (2019). Tata kelola pemerintahan berbasis e-government. *Jurnal Ilmiah Multipedia Dan Komunikasi*, 4(1), 11–22.
- Susanty, Y., & Yuningsih, Y. (2021). Implementasi Electronic Government: Studi Kasus pada Aplikasi SILPa KAMI di Pemerintah Kota Cimahi Electronic. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 24(2), 1–23. <https://doi.org/10.31845/jwk.v24i2.696>
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>

- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56. <https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.34004>
- Wijarnoko, M. A., Asy'ari, M. A., & Rouf, A. (2020). Pengembangan E-Government Di Dki Jakarta (Studi Portal Resmi Provinsi Dki Jakarta) Pengembangan E-Government Di Dki Jakarta. <https://www.researchgate.net/publication/341042004>, 1–10. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7vc3y>
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat, 4(2), 418–425.

**Dokumen :**

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Website :**

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/sistem-e-government-indonesia-peringkat-ke-5-di-asia-tenggara> (diakses pada 14 Desember 2022)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublishembed/101820/jakarta-provinsi-dengan-e-government-terbaik> (diakses pada 14 Desember 2022)

<https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/> (diakses pada 14 Desember 2022)