

**TANTANGAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
SISTEM INFORMASI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0****Roman Hadi Saputro, Safriansyah**
Universitas TerbukaCorresponding Author, email: roman@ecampus.ut.ac.id**Abstract**

The purpose of writing about "Challenges of Information System-Based Public Services in the Era of the Industrial Revolution 4.0" is to explain what challenges public service providers must face in the era of the Industrial Revolution 4.0. The problems that are often faced by the community in obtaining public services are the limited operational time of the public service offices and the location of the public service offices which are sometimes difficult to reach by people in rural areas. In Article 23 paragraph 1 of Law Number 25 the Year 2009 concerning Public Services, it is stated that to provide information support for the implementation of public services, a national information system is needed. The data collection technique used is to trace laws related to public services coupled with looking at the phenomena that occur in society to be processed and interpreted for research needs. The results of the research to be achieved are that by knowing what challenges will be faced, it is hoped that in the future public services will be even better and the progress of information systems during the 4.0 Industrial Revolution will make all public services accessible to the public whenever and wherever they are. society is no longer limited by space and time in obtaining public services.

Keywords: Public Service; Information Systems; Industrial Revolution 4.0

Abstrak

Tujuan dari penulisan tentang "Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi di Era Revolusi Industri 4.0" ini untuk menjelaskan tantangan apa saja yang harus dihadapi oleh penyedia layanan publik di era Revolusi Industri 4.0. Permasalahan yang sering dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik adalah keterbatasan waktu operasional kantor pelayanan publik dan letak kantor pelayanan publik yang terkadang sulit dijangkau oleh masyarakat di pedalaman. Dalam Pasal 23 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Dalam rangka memberikan dukungan informasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sistem informasi nasional. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan penelusuran undang-undang yang terkait dengan pelayanan publik ditambah dengan melihat fenomena yang terjadi di masyarakat untuk kemudian diolah dan diinterpretasikan untuk kebutuhan penelitian. Hasil penelitian yang ingin dicapai adalah bahwa dengan mengetahui tantangan apa saja yang akan dihadapi, maka diharapkan ke depannya pelayanan publik akan lebih baik lagi dan kemajuan sistem informasi pada masa Revolusi Industri 4.0 ini akan menjadikan semua pelayanan publik dapat diakses oleh publik kapanpun dan dimanapun berada, masyarakat tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu dalam memperoleh pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Sistem Informasi; Revolusi Industri 4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi dalam satu dekade ke belakang terjadi sangat pesat. Pemanfaatan jaringan internet sudah sampai kepada digunakan untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan bahkan mendorong terciptanya *e-government* yang memang diharapkan akan membawa manfaat kepada masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dan perbaikan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Jika kita mengacu kepada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dapat dijelaskan bahwa 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.

Di dalam memberikan pelayanan publik, para penyelenggara pelayanan publik ini dapat menggunakan perkembangan sistem informasi yang pada akhirnya nanti harus dapat menciptakan *good governance* dan *clean governance*. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat 9 menjelaskan bahwa Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan

sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Hal ini berarti bahwa perkembangan sistem informasi sangat membantu terwujudnya *e-government*, yang menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional yaitu pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan terciptanya *e-government* tentunya ada banyak tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah. Pada dasarnya, *e-government* adalah pelayanan publik yang berbasis jaringan internet yang diharapkan akan semakin mendekatkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna atau konsemen pelayanan publik. Dengan pemanfaatan jaringan internet, maka pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Sementara itu, hal yang paling mendapat sorotan mengenai pelayanan publik adalah dari sisi sumber daya manusia. Mulai dari prosedur pelayanan yang tidak jelas, biaya yang terkadang tidak sesuai dengan aturan yang ada atau adanya pungutan liar (pungli), hingga ketidakadilan dalam memberikan pelayanan publik masih sering terjadi. Bahkan, ada anggapan di

masyarakat bila dekat dengan birokrasi atau pihak yang memberikan pelayanan publik maka semua urusan menjadi cepat dan mudah tetapi bila tidak ada kenalan, maka akan lama dan berbelit. Taufiqurokhman (2018) menyatakan bahwa potret pelayanan umum bagi masyarakat masih dinilai cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas (*over bureaucratic*), dan tidak representatif (*under performing*), sia-sia (*wasteful*) serta berpotensi mahal (*bloated*).

Neneng Siti Maryam (2016) menjelaskan bahwa bila dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Sementara itu bila dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Lawrence W. Neumann (2003) menyatakan bahwa metode kualitatif memiliki beberapa karakteristik, yaitu penekanan pada pentingnya studi kasus,

konteks, interpretasi peneliti dalam menganalisis data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penelusuran literatur, yakni dokumen pemerintah seperti Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah dengan ditambah jurnal dan buku-buku yang berkaitan dengan pelayanan publik serta artikel berita yang digunakan untuk melihat bagaimana implementasi terhadap dokumen pemerintah tersebut dan melihat fenomena apa yang terjadi di masyarakat. Sumber-sumber yang telah didapatkan ini kemudian diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan sesuai dengan kebutuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melihat tantangan yang dihadapi oleh pelayanan publik di era revolusi industri 4.0, tentunya kita harus mengetahui dahulu tentang pelayanan publik itu sendiri. Mohammad dalam Abdul Mahsyar (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Dengan kata lain, hal ini berarti bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk tindakan atau kegiatan yang

dilakukan oleh negara untuk melayani kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat baik itu dalam bentuk barang maupun bentuk jasa.

Perkembangan sistem informasi sekarang ini harusnya dapat membuat pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik menjadi semakin baik dan menciptakan *good governance*. Tetapi untuk mencapai hal yang diinginkan tersebut, tentunya banyak sekali tantangan yang harus dihadapi, baik itu dari sisi perkembangan sistem informasi sampai kepada pemberdayaan sumber daya manusia. Joko Tri Nugraha (2018) menyatakan kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik.

Zul Fahlefi, dkk (2014) mengatakan bahwa pada pemerintahan daerah, teknologi informasi yang dimaksud tersebut diterapkan dalam wujud *electronic government* atau e-Gov. Suprastruktur e-Government memuat antara lain kepemimpinan manajemen lembaga (*eleadership*), sumberdaya

manusia (*human resources*) dan peraturan di tingkat lembaga yang terkait dengan pengembangan e-Government (*regulation*). Infrastruktur informasi yang memuat antara lain struktur data, format data, metode berbagi data (*data sharing*), dan sistem pengamanannya, yang lebih lanjut dapat dilihat pada panduan sistem manajemen dokumen elektronik. Dengan demikian, kegiatan administrasi di dalam lembaga pemerintahan dewasa ini tidak terlepas dari penerapan sistem informasi manajemen yang intinya terletak pada pelaksanaan kegiatan perekaman dan penyimpanan berbagai informasi penting bagi organisasi secara sistematis, tepat dan akurat di dalam media komputer

IG Prihanto dalam Haura Attahara (2018) menyatakan bahwa *e-government* sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian e-goverment menurut Kementrian Kominfo yaitu sabagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis,

pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online

Azwir Nasir dan Ranti Oktari (2011) menyatakan bahwa Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku/sikap akuntan menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson et.al. (1991) dalam Wijana (2007) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.

Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua pelayanan yang dapat diberikan, yakni pelayanan publik

dan pelayanan privat. Perbedaan yang paling mendasar antara keduanya adalah mengenai dasar penyelenggaraan dan sifat barang serta jasa yang ditawarkan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Kedua hal ini harus dapat dibedakan agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam penyelenggaraannya. Konflik kepentingan dalam hal penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat akan dapat diatasi apabila kita memiliki pengetahuan yang lebih mengenai perbedaan pelayanan publik dengan pelayanan privat. Meskipun dalam penyelenggaraannya dan pendanaannya nanti berasal dari negara dan lembaga negara tetapi tentunya terdapat perbedaan antara pelayanan publik dengan pelayanan privat. Di bawah ini adalah perbedaan dari pelayanan publik dengan pelayanan privat bila dilihat dari ciri-cirinya.

Ciri-Ciri	Pelayanan Publik	Pelayanan Privat
Sifat barang dan jasa	Barang publik, barang semi publik dan memiliki eksternalitas	Barang privat
Resiko kegagalan penyelenggaraan	Resiko kolektif, banyak orang, bersama	Kerugian perseorangan
Akses terhadap pelayanan	Tanggung jawab negara	Tanggung jawab warga
Keterkaitan dengan pencapaian tujuan dan misi negara	Tinggi dan langung	Rendah dan tidak langsung

Dasar penyelenggaraan	Konstitusi, kebijakan publik, dan peraturan perundang-udnangan	Kesepakatan pengguna dan penyelenggara kebijakan
Lembaga penyelenggara	Instansi pemerintah dan non pemerintah	Korporasi, lembaga, nirlaba, BUMN, BUMD
Sumber pembiayaan	Anggaran, subsidi pemerintah, user fee	Kekayaan negara yang dipisahkan, hasil penjualan, dan user fee

Sumber: Dwiyono (2008)

Lembaga Administrasi Negara (2017) menyatakan ada terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik. Organisasi atau badan yang bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah, swasta atas nama pemerintah, dan swasta sendiri. Organisasi atau badan ini bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Sebagai penerima layanan, orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan tersebut dapat melihat, menilai, dan mengajukan keberatan bila organisasi atau badan penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan pelayanan secara optimal.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Hal

inilah yang harus menjadi prioritas bagi badan penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Manusia sebagai makhluk sosial dari sejak kelahiran sampai kepada kematiannya tentu membutuhkan bantuan atau pelayanan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Negara dalam hal ini pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan warga negaranya agar tercipta masyarakat yang adil dan makmur. Pelayanan yang diberikan tentunya dituntut untuk secara baik atau yang biasa dikenal sebagai pelayanan prima. Lembaga Administrasi Negara (2017) menjelaskan bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima ada 9 poin, yakni:

1. Partisipatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya;

2. **Transparan.** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan Pelayanan Publik pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah;
3. **Responsif.** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen;
4. **Tidak diskriminatif.** Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya;
5. **Mudah dan Murah.** Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi;
6. **Efektif dan Efisien.** Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;
7. **Aksesibel.** Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat,

gampang ditemukan, dan lain-lain.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut;

8. Akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*;
9. Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan

bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Revolusi Industri 4.0 yang berkembang di Indonesia menuntut agar sumber daya manusia Indonesia dapat memanfaatkan kemajuan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2017) menambahkan ada beberapa hal yang menjadi fundamen bagi pelayanan publik, yakni:

1. Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi. Dengan demikian menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya baik dilakukan sendiri (oleh birokrasi pemerintah) maupun bekerja sama dengan sektor swasta;
2. Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara. Artinya, para birokrat penyelenggara pelayanan public harus paham bahwa semua fasilitas yang mereka nikmati (gedung, peralatan, gaji bagi ASN, protokoler, dsb.) dibayar dengan pajak yang dibayarkan oleh warga negara. Oleh karena itu, sebagai penyedia jasa pelayanan publik harus paham bahwa warga negara adalah agent (tuan) dan para penyedia pelayanan publik tersebut adalah client (pelayan). Konsekuensinya, Pihak penyedia pelayanan publik harus mengikuti kehendak masyarakat pengguna layanan, bukan sebaliknya masyarakat yang harus mengikuti

kehendak penyedia pelayanan publik.

3. Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang. Karena sifatnya yang demikian, pihak penyedia jasa pelayanan publik harus paham bahwa kegagalan dalam berkontribusi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas akan berakibat pada kegagalan kita sebagai bangsa dalam mewujudkan cita-cita bersama. Dalam konteks dunia yang dihadapkan pada tantangan globalisasi maka kegagalan penyedia jasa pelayanan publik dalam membantu mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik juga berarti berdampak pada kegagalan Indonesia dalam memenangkan pertarungan memperebutkan supremasi globalisasi. Jika ini terjadi, masa dengan bangsa Indonesia menjadi taruhannya.
4. Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara (proteksi). Dapat dibayangkan ketika pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan perlindungan kepada warga negaranya? Masyarakat menjadi korban main hakim sendiri

karena polisi tidak hadir. TKI menjadi korban kekejaman para tuan mereka di negara asing, bahkan ketika menginjakkan kaki di bandara tanah airnya sendiri karena pemerintah gagal memberikan pelayanan untuk melindungi mereka. Dan banyak contoh lagi penderitaan warga negara ketika pemerintah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang baik.

Indrajit (2004) menjelaskan untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu yang pertama adalah *Support*, yakni harus adanya dukungan atau *Political Will* dari pejabat publik dan pembuat keputusan agar konsep *e-government* dapat diterapkan dengan baik. Tanpa adanya dukungan dan inovasi dari para pejabat publik, pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak akan dapat berjalan.

Kedua, *capacity*, yaitu sumber daya yang diperlukan dalam pengembangan *e-government* agar konsep yang telah dirancang dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*. Dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki

kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Ketiga, *value*, value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih pelayanan yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

Pemerintahan yang baik pada dasarnya memang menginginkan adanya keterlibatan seluruh komponen, baik itu di lingkungan birokrasinya maupun di lingkungan masyarakat umum. Pemerintah tersebut harus dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Pemerintahan yang baik tercermin dari terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Sudah banyak upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, misalkan dengan membuat kegiatan perencanaan yang partisipatif seperti musyawarah pembangunan atau musrenbang yang diadakan di tingkat kecamatan, kabupaten, provinsi, maupun tingkat nasional. Ada juga kegiatan pelatihan yang

diselenggarakan oleh pemerintah daerah maupun instansi terkait untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya dalam menggunakan perangkat teknologi informasi. Dalam hal ini, pemerintah sadar betul bahwa kekurangcakapan aparat birokrasi terhadap kemajuan teknologi informasi akan menghambat pelayanan publik yang diberikan. Robi Cahyadi Kurniawan (2016) mengatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan.

Pemerintah harus membuat program sosialisasi dan publikasi, serta training yang bukan hanya untuk para pegawai pemerintah, melainkan juga masyarakat secara luas. Media yang dipakai juga hendaknya memiliki jangkauan yang masif, seperti iklan di media massa cetak dan elektronik. Masyarakat harus dididik untuk sadar dan mengerti tentang teknologi informasi serta mengerti tentang penggunaannya dalam pelayanan publik. Tetapi seluruh program itu harus dilaksanakan secara profesional dan

obyektif. Program itu tidak boleh ditumpangi, misalnya, oleh agenda-agenda politik yang hanya akan mengacaukan tujuan dan menghambat keinginan partisipasi publik.

Masalah yang timbul bukan hanya masalah keterbatasan sumber daya manusia dalam mengikuti kemajuan teknologi informasi tetapi ada masalah lain yang tak kalah penting, yakni keterbatasan infrastruktur yang mendukung jaringan internet. Budi Setiyono (2020) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi tentu membutuhkan jaringan infrastruktur yang memadai. Padahal kebanyakan negara berkembang semacam kita belum memiliki infrastruktur pendukung teknologi informasi semacam jaringan telepon. Bila pemerintah memprogramkan pelayanan lewat teknologi informasi, maka dapat timbul persoalan keadilan, dimana mereka yang daerahnya tidak memiliki jaringan tidak dapat mendapatkan pelayanan pemerintah tersebut.

PENUTUP

Perkembangan Revolusi Industri 4.0 telah memberikan dampak bagi jasa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan beberapa instansi pemerintah yang mampu memberikan pelayanan berbasis kemajuan teknologi informasi. Dengan pelayanan *online* jelas mampu mengatasi hambatan pelayanan publik yang utama, yakni keterbatasan ruang dan waktu. Keterbatasan ruang di sini adalah berarti

bahwa pelayanan publik hanya terbatas kepada daerah di sekitar kantor pelayanan publik berada sehingga tidak dapat menjangkau wilayah-wilayah yang jauh sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan secara optimal. Sedangkan keterbatasan waktu adalah bahwa pelayanan publik hanya terbatas pada jam kerja para penyedia layanan publik yang biasanya berada pada pukul 08.00 pagi hingga 16.30. Sehingga bila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di atas jam tersebut, maka baru bisa dilayani keesokan harinya. Keterbatasan inilah yang kemudian perlahan mulai hilang dengan adanya kemajuan teknologi informasi.

Hilangnya keterbatasan ruang dan waktu dan kemajuan teknologi informasi ini juga menuntut agar para sumber daya manusia dapat memanfaatkan dan mengoperasikannya. Terkadang masih banyak sumber daya manusia yang tidak dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi tersebut dikarenakan belum mendapat pelatihan ataupun memang tidak tahu sama sekali tentang teknologi atau biasa dikenal dengan istilah *gaptek*, sehingga dibutuhkan peran dari instansi maupun sumber daya manusia itu sendiri untuk dapat membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi optimal. Satu hal yang harus diingat adalah bahwa tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik berbasis kemajuan teknologi informasi ini harus dihadapi dan dipelajari dengan baik sehingga tantangan tersebut bukan

menjadi hambatan tetapi tantangan tersebut akan menjadi pemicu dan pemacu bagi para penyedia jasa pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Masalah lain yang timbul adalah mengenai keterbatasan infrastruktur yang mendukung kemajuan teknologi informasi. Mengenai hal ini, maka sebaiknya pemerintah membuat program perencanaan yang terstruktur dan bertahap dalam pengadaan infrastruktur untuk mendukung teknologi informasi. Daerah terpencil, terutama, harus menjadi perhatian utama agar mereka yang hidup di sana dapat tetap mendapatkan pelayanan pemerintah. Dengan menerapkan hal seperti ini, maka masalah infrastruktur bukan lagi sebagai masalah untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkannya.

REFERENSI

- Agus Dwiyanto, (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Attahara, Haura. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Igan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indosiana. Vol. 3. No. 1.
- Darmini, Anak Agung Sagung Rai, I Nyoman Wijana Asmara Putra. (2009) *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan pengaruhnya pada kinerja individual pada bank perkreditan rakyat di Kabupaten Tabanan*. Jurnal. Universitas Udayana Vol.4 No.1.
- Hartono, Dkk. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi. Vol. 6, No. 1.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia: Jurnal Fakultas Hukum

- Universitas Lampung. Volume 10 Issue 3, Juli-September 2016.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS: Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Mahsyar, Abdul. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar. Vol. 1 Nomor 2, Oktober 2011.
- Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Unikom Bandung. Vol. VI No. 1, Juni 2016.
- Nasir, Azwir., Ranti Oktari. (2011). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar)*. Jurnal Ekonomi UNRI Vol 19 No.2.
- Neumann, Lawrence W. (2003) *Social Research Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nugraha, JokoTri. (2018). *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media Universitas Tidar. Vol. 2 No. 1, April 2018.
- Setiyono, Budi. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum Edisi 3*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Sundari, Jenie. (2016). *Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web*. IJSE-Indonesian Journal on Software Engineering Jilid 2 No.1.
- Surachmad, Winarno. (1970). *Dasar dan Teknik Research: Pengantar Metodologi Ilmiah*. Bandung: Tarsito.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press 2018.
- Wardiningsih, Suprihatmi Sri. (2012). *Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, Jilid 7 terbitan pertama.
- Zul Fahlefi, dkk. (2014). *(Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda)*. eJournal Administrative Reform, Volume 2, Nomor 1: 996-1007.