



Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan *E-Government* pada Pelayanan Publik di Kota Pare-Pare

Rifdan¹, Herman²

Universitas Negeri Makassar
Email: ridan@unm.ac.id

Abstrak. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis efektifitas dan efisiensi *e-government* di kota pare-pare. Agar dapat memberikan deskripsi atas penerapan *e-government* dan melihat sejauh mana efektifitas dan efisiensi dari penerapannya. Hasil pembahasan penelitian ini diharapkan dapat memberikan uraian sehubungan dengan optimalisasi sistem *e-government* di kota pare-pare khususnya dan daerah lain pada umumnya. Penelitian ini bersifat deskriptif karena dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang rinci tentang fokus yang diteliti dengan memanfaatkan asas-asas pelayanan publik sehingga dapat menjawab permasalahan yang diteliti. Lokasi penelitian difokuskan pada daerah kota pare-pare Sulawesi Selatan. Alasan penentuan lokasi dikarenakan kota pare-pare termasuk salah satu daerah yang menerapkan sistem *e-government*. Selain itu penentuan lokasi dengan mempertimbangkan kondisi strategis baik dari segi jarak tempuh maupun dari segi akses informasi. Sasaran penelitian ditujukan pada aspek implementasi *e-government* sebagai salah satu tujuan reformasi birokrasi. Sesuai rencana kegiatan yang telah diprogramkan untuk dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan melakukan pendalaman terhadap penelitian ini maka dapat ditemukan kelebihan dan kekurangan serta faktor lainnya dalam penerapan *e-government* terutama dalam konsep reformasi birokrasi. Maka target luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah menjadi bahan rujukan dalam mewujudkan *e-government* yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: Efektifitas Dan Efisiensi, E-Government, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Dinamika perkembangan teknologi informasi pada dasarnya ditentukan oleh penemuan media/alat untuk menyampaikan atau melakukan pertukaran informasi. Bila dihubungkan dengan transformasi masyarakat maka terjadi fenomena disrupsi yakni terjadinya perubahan secara signifikan dan masif terhadap tatanan masyarakat dalam segala aspek kehidupan. Hal ini ditandai dengan ditemukannya berbagai media yang jika ditelusuri maka proses tersebut dimulai dengan metode konvensional seperti media kertas, telepon, radio, televisi, satelit hingga komputerisasi. Masing-masing temuan tersebut dalam kurun waktu perkembangannya memberikan dampak transformasi tatanan masyarakat dalam bentuk berbagai pola aktivitasnya. Maka suatu keniscayaan setiap tahapan tersebut mengalami perubahan dalam kecepatan yang tinggi.

Hadirnya sistem komputerisasi telah menggiring perubahan dalam pola kerja manusia. Komputer sebagai alat dapat diprogram sedemikian rupa untuk melakukan pengolahan data dengan cepat, akurat dan dalam volume yang besar. Cara kerja yang rumit membutuhkan waktu lama apabila dikerjakan secara konvensional diambil alih oleh komputer. Aktivitas organisasi baik pemerintahan maupun swasta dijalankan dengan cara digital, komputer hampir telah menyentuh seluruh lini kehidupan manusia. Hadirnya komputer bersama teknologi komunikasi telah membawa masyarakat bentuk kehidupan yang baru yakni “era teknologi dan informasi”.

Ditinjau dari aspek interaksinya dengan manusia dan perubahan pola kerja masyarakat yang diakibatkannya perkembangan teknologi komputer selama ini datang dalam gelombang yang berbeda. Seorang filsuf MIT Thomas S.Kuhn perkembangannya bergerak dalam kerangka pergeseran paradigma komputasi sejak awal ditemukannya komputer kemudian bergeser ke batch, time sharing, desktop dan network dalam kurun waktu kurang lebih tiap dekade.

Implikasi terhadap struktur organisasi pada industri dan pemerintahan akan semakin ramping dan fleksibel dengan dimungkinkannya mekanisme kerja yang praktis. Kemajuan teknologi jelas menawarkan kebaruaran dalam berbagai hal, jika kita menempatkan hal ini pada aspek birokrasi dan pemerintahan sudah semestinya ada perubahan signifikan dalam proses pelayanan publik yang memang sudah menjadi tugas birokrasi pemerintahan dalam memposisikan diri sebagai pelayan publik dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pelayanan.

Oleh sebab itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berorientasi pada *good governance*. Berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, pemerintah berkomitmen untuk menerapkan aspek teknologi dalam proses kerja pemerintahan atau yang sering kita sebut dengan istilah digitalisasi birokrasi. Hal ini tentu menjadi pertimbangan pemerintah dengan melihat kemajuan teknologi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas membuka peluang untuk mengakses, mengelola dan pendayagunaan informasi dalam skala yang besar secara cepat dan akurat. Sejak awal pemerintah telah mencanangkan *e-government* ditahun 2001 melalui Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendorong *good governance* dan percepatan proses demokrasi. Dengan dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 merupakan keseriusan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan membentuk masyarakat Indonesia yang berbasis pada teknologi.

e-governmen merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan kepada

masyarakat suatu kemudahan akses informasi publik. Di Indonesia sendiri istilah *e-government* dikonotasikan sebagai penggunaan komputer dalam prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sementara dalam kaidah internasional yang dikemukakan oleh The World Bank Group mendefinisikan *e-government* adalah *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*. Dari definisi yang ini, dapat dilihat bahwa *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan atau lembaga sektor publik. Dengan tujuan untuk menghubungkan tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga terbentuk suatu pola yang saling terhubung secara efisien dan efektif. Walaupun dari beberapa literatur mendefinisikan *e-government* sebagai *digital government* atau *online government* yang dikemas dalam konteks transformational government. Namun pada dasarnya dapat disimplifikasi bahwa hadirnya teknologi informasi menjadi sarana dalam percepatan pertukaran informasi, memberikan layanan serta kegiatan transaksi baik kepada masyarakat, pemerintah dan pelaku bisnis. Yang dapat digaris bawahi adalah bahwa *e-government* tidak hanya menggunakan teknologi tetapi dalam sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan akan jauh lebih baik.

Salah satu tujuan implementasi *e-government* agar lembaga pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini, pemerintah telah mengeluarkan beberapa panduan untuk mendukung percepatan digitalisasi di lingkungan pemerintahan pusat maupun daerah, antara lain panduan pembangunan infrastruktur portal daerah, pembangunan manajemen sistem dokumen elektronik pemerintah, panduan penyusunan rencana *e-government* lembaga, pedoman dalam penyelenggaraan diklat ICT untuk menunjang *e-government*, pedoman penyelenggaraan situs web pemerintah daerah, kemudian panduan yang dikeluarkan tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pembangunan aplikasi (*e-service*), kebijakan kelembagaan, otoritas, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintah yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran *e-government*, blueprint aplikasi *e-government* pusat dan daerah. Kemudian dilanjutkan pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres Nomor 20 Tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk percepatan pelaksanaan *e-government*.

KAJIAN TEORI

A. Teknologi informasi dan komunikasi

Seiring bertambahnya tahun, semakin berkembang pula segala aspek kehidupan baik di bidang sosial, budaya, ekonomi, seni, kesehatan, pemerintahan dan

teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan di bidang TIK merupakan perkembangan yang paling pesat di era saat ini. Dikutip dari wikipedia bahwa TIK meliputi dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkorelasi dengan proses, penggunaan alat bantu, manipulasi dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke yang lainnya. Oleh sebab itu, teknologi informasi dan komunikasi adalah dua konsep yang tidak dapat dipisahkan atau pada umumnya disebut dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Jadi, pada dasarnya TIK memiliki pemaknaan yang luas yakni segala kegiatan yang terkait dengan memproses, manipulasi, pengelolaan, dan pemindahan informasi antar media.

Tidak juga dapat disangkal bahwa salah satu penyebab utama terjadinya era globalisasi yang hadir lebih cepat dari dugaan semua pihak adalah karena perkembangan pesat teknologi informasi. Implementasi internet, elektronik commerce, virtual office, intranet, dan lain sebagainya telah menerobos batas-batas fisik antar negara. Penggabungan antara teknologi dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi dibidang sistem informasi. Data yang dahulu kala harus memakan waktu sehari-hari untuk diolah sebelum dikirimkan ke sisi lain di dunia, saat ini dapat dilakukan dalam hitungan detik.

Jika ditinjau dari asal kata teknologi yakni berasal dari bahasa Yunani, *technologia* atau *techne* yang mempunyai arti keahlian dan *logia* yang berarti pengetahuan. Dalam arti yang lebih sempit teknologi merupakan sesuatu yang merujuk pada objek benda yang dipergunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras.

Menurut Bambang Warsita teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang serupa diungkapkan oleh Lantip dan Rianto bahwa teknologi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangan yang pesat. Pengolahan yang dimaksud adalah memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yakni informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Senada dengan pendapat McKeown bahwa teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa teknologi informasi dan komunikasi merupakan cara untuk memperoleh, mengolah, mengirimkan, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas dan valid.

Teknologi digital merupakan salah satu contoh dari perkembangan alat komunikasi, media TIK memiliki dimensi yang lebih luas seperti radio, televisi, telepon genggam, video, sistem informasi suara, komputer dan internet. Hadirnya kemajuan teknologi yang pesat perlu dipahami oleh masyarakat agar masyarakat dapat memanfaatkan teknologi secara efektif. TIK memberikan dampak besar terhadap perkembangan dunia. Era 4.0 hampir seluruh bidang kegiatan dapat dikolaborasikan dengan teknologi, sehingga dalam paradigma yang berbeda teknologi tidak saja menjadi alat bantu namun lebih dari pada itu telah menjadi kebutuhan masyarakat.

B. Konsep *e-government*

e-government merupakan singkatan dari *electronic government* atau diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi pemerintahan elektronik. Dalam penyebutannya *e-government* biasa disebut dengan *e-gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintahan transformasi yakni sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Dengan pendekatan elektronik maka penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Ihsanira Dhevina menyebutkan dalam website Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia bahwa *electronic government* atau *e-government* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat- *the employment of the internet and the world-wide-web for delivering government information and services to the citizens*. Secara spesifik *e-gov* menawarkan peluang bagi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan pihak swasta melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas dan kontrol penyelenggaraan pemerintahan.

Dibidang pemerintahan, penggunaan intranet dan internet telah mampu menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya sebagai bagian dari tuntutan masyarakat. Penerapan *e-government* di instansi pemerintah dapat meningkatkan transparansi kegiatan pemerintah dalam rangka membangun pemerintah yang bersih, transparan, dan berwibawa. Munculnya UU Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik adalah bentuk keseriusan pemerintah dalam mendukung keberhasilan upaya tersebut. Bentuk tersebut merupakan paradigma baru pemerintahan dalam memanfaatkan TIK di lingkungan lembaga pemerintah.

e-government merupakan metode penggunaan teknologi informasi oleh perusahaan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, dalam hal ini dapat diuraikan dengan meliputi:

1. *Government to citizen* (G2C) adalah tipe hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan tersebut bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan intensitas interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat dalam rangka

mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.

2. *Government to business* (G2B) ialah hubungan pemerintah dengan bisnis. Bisnis merupakan salah satu penunjang pertumbuhan ekonomi, sehingga dibutuhkan kemudahan dan percepatan dalam proses administrasi sehingga terbentuk relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis.
3. *Government to government* (G2G) adalah hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi antar pemerintah selain itu untuk memperlancar dan mempermudah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
4. *Government to employees* (G2E) ialah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan dapat meningkatkan kinerja serta kesejahteraan dalam satu institusi pemerintahan.
5. *Government to non-profit* (G2N) ialah tipe hubungan antara pemerintah dengan lembaga non profit, seperti NGO, partai politik, organisasi kemasyarakatan. Hal ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit tersebut dapat di kelola dengan baik sehingga tujuan institusi dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Apabila disimpulkan maka sistem G2G bertujuan untuk menciptakan efisiensi kinerja pemerintah, sedangkan G2C untuk menghadirkan layanan yang optimal terhadap masyarakat, G2B bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, G2E bertujuan untuk menghadirkan SDM yang kapabel dan kompeten dan G2N bertujuan untuk menghadirkan intensitas kerja sama dan pengembangan terhadap organisasi non profit.

C. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik diartikan sebagai bentuk pelayanan barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dwiyanto berpendapat bahwa literatur menyatakan *"what government does is public service"*. Hal tersebut diartikan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut subarsono pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna dimaksudkan sebagai warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akte kelahiran, akte nikah dan lain sebagainya.

Pendapat yang dikemukakan oleh kurniawan, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan mekanisme yang telah ditetapkan. Pelayanan publik secara sederhana dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung

maupun tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Di sisi lain Mahmudi mendefinisikan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

konsep pelayanan yang dilekatkan ke pemerintah dapat diartikan sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”. Dalam artian bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh agen pemerintah melalui jajaran pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik seperti badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit dan lain sebagainya. Penyelenggaraan dilaksanakan secara profesional dalam fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik di landasi dengan instrumen regulasi sebagai acuan untuk menjaga profesionalitas dan akuntabilitas serta kepastian hukum dalam menjalankan tugas tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 sebagai landasan dasar negara sebagai acuan konstitusi mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu, dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan uraian definisi regulasi, jelas bahwa tugas penyelenggara publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan administratif dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis, yang mempelajari objek penelitian sebagai sesuatu yang utuh sehingga dapat mengungkap dan memahami kebenaran atas objek tersebut. Berdasarkan analisa tersebut diharapkan dapat menghasilkan uraian data yang bersifat deskriptif analitis.

Penelitian ini secara khusus akan mengkaji dan menganalisis efektifitas dan efisiensi *e-government* di kota pare-pare. Agar dapat memberikan deskripsi atas penerapan *e-government* dan melihat sejauh mana efektifitas dan efisiensi darai penerapannya. Hasil pembahasan penelitian ini diharapkan dapat memberikan uraian sehubungan dengan optimalisasi sistem *e-government* di kota pare-pare khususnya dan daerah lain pada umumnya, demi mewujudkan sistem *e-government* yang mampu mereduksi segala bentuk permasalahan birokrasi dan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi *e-Government* Dalam Proses Pelayanan Publik di Kota Pare-Pare

Instansi pemerintahan kota Pare-Pare mewujudkan *e-governmnet* pelayanan publik melalui Peraturan Walikota Pare-Pare No. 7 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Perwali kota Pare-pare tersebut memuat tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam perumusan kebijakan teknis bidang informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan *e-government* dan teknologi informasi dan komunikasi.

Unsur pelaksana *e-government* dipusatkan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) yang berkoordinasi dengan lembaga pemerintahan/dinas yang melaksanakan pelayanan publik di kota Pare-pare. Tugas dari Dinas Kominfo yang berkaitan dengan implementasi *e-government* yaitu : melaksanakan perumusan kebijakan *e-government*, menyusun rencana dan program *e-government*, dan merumuskan rencana pengembangan *e-government*.

Dinas Kominfo kota Pare-Pare memiliki tiga bidang diantaranya : Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Penyelenggaraan *E-Government*, dan Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peneliti hanya fokus membahas bagian bidang penyelenggaraan *e-government* sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan.

Bidang Penyelenggaraan *e-Governmet* di Kota Pare-Pare mempunyai Kepala Bidang yang bertugas menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta monitoring, evaluasi, dan pelaporan bidang layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di bidang teknologi.

Bidang Penyelenggaraan *e-Government* Dinas Kominfo Kota Pare-Pare mempunyai tiga sub seksi, yaitu : Seksi Tata Kelola *e-Government*, Seksi Pengembangan Aplikasi dan Ekosistem *e-Government*, serta Seksi Layanan dan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi. Semua seksi pelaksana sistem *e-government* bertugas merumuskan, menyusun, dan melaksanakan kebijakan di bidang *e-government*.

Dinas Kominfo kota Pare-Pare melalui ketiga sub seksi penyelenggara bidang *e-government* dalam kaitannya dengan proses pelayanan publik maka mereka bertugas di antaranya : pertama, melaksanakan layanan koordinasi kerja sama lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), lintas Pemerintahan Daerah, dan lintas Pemerintahan Pusat serta non pemerintah. Kedua, menyelenggarakan layanan pengembangan aplikasi pemerintahan dan pelayanan publik yang terintegrasi. Ketiga, melakukan layanan interoperabilitas dan layanan interkoneksi layanan publik dan pemerintahan.

Dinas Kominfo terus menunjukkan kinerjanya dalam menerapkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Tahun 2019 Dinas Kominfo terapkan *Metropolitan Area Network* (MAN). Penerapan MAN sebagai bentuk upaya pemerintahan berbasis teknologi dengan konsep *smart city*. Dinas Kominfo terus berupaya melakukan pembenahan terkait integrasi data pemerintahan. Olehnya itu ia membangun sistem MAN.

Beberapa aplikasi diterapkan dengan tujuan integrasi data menuju *e-government*. Diantaranya, pembenahan aplikasi pemerintahan secara internal, yaitu surat elektronik antar bidang, perencanaan dan penganggaran keuangan. Sistem MAN akan mentransmisikan data dan informasi yang bersifat semi publik dengan keterjangkauan yang cukup luas, dengan MAN informasi dapat disebarakan dengan cepat dan meluas.

Perkembangan teknologi memiliki dampak terhadap penyelenggaraan pemerintahan secara signifikan dan efisien. Sejalan dengan perkembangan teknologi internet di lingkungan pemerintahan, swasta, dan masyarakat, maka pemerintah menyikapinya dengan penggunaan teknologi sebagai alat untuk memperlancar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.

Data pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa situs Pemerintah Kota Pare-Pare telah memuat menu yang bertujua untuk memberikan pelayanan publik secara online. Beberapa menu terintegrasi dengan website pemerintahan dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sesuai dengan informasi yang dimuat dalam layanan tersebut. Terdapat pula menu layanan yang sementara websitenya diperbaharui, kadang masyarakat yang ingin mengaksesnya kesulitan.

Meskipun demikian, terdapat upaya pemerintah daerah untuk membuka diri dan berkomunikasi dengan masyarakat. Hal ini terlihat dengan adanya menu interaktif online via Whatsapp. Dengan menu interaksi tersebut, masyarakat dapat berinteraksi langsung, memberi pelaporan, pengaduan, atau masukan saran/kritik kepada pemerintah Kota Pare-Pare.

Pemerintah Kota Pare-Pare menginisiasi program implementasi penerapan *e-government* di tingkat kecamatan. Kota Pare-Pare memiliki empat kecamatan, yaitu : Bacukiki, Bacukiki Barat, Ujung, dan Soreang. Masing-masing kecamatan telah menjalankan pelayanan publik berbasis online, seperti pengurusan data pribadi dan keluarga. Walaupun website yang tersedia masih dijumpai beberapa masalah ketika masyarakat mengaksesnya.



Gambar 5.1 Menu Layanan Publik berbasis *e-Government* (Sumber : Website Resmi Pemkot Pare-Pare)

1. Jenis Layanan Publik Pemkot Pare-Pare yang Menggunakan *e-Government*

Ketersediaan beragam wadah layanan publik pada website pemerintah Pare-Pare, seyogyanya merupakan penunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan berbasis online atau *e-government* tidak hanya sekedar melalui *website* saja, yang memuat konten informasi dari pemerintah Pare-Pare tapi merupakan salah satu cara menuju tata kelola yang baik (*good governance*) yang memberikan pelayanan dan fasilitas kepada masyarakat secara transparan, akuntabel, dan efisien.

Sesuai yang telah diuraikan sebelumnya, ada berbagai jenis layanan yang disediakan Pemkot Pare-Pare yang terintegrasi dengan website masing-masing Dinas terkait. Berdasarkan hasil observasi terhadap beberapa situs Pemkot Pare-Pare, masing-masing kecamatan di Kota Pare-Pare telah melaksanakan juga inovasi pelayanan *mobile*, hal ini sejalan dengan visi *smart city* dan *e-government* Pemkot Pare-Pare.

Di fase awal penerapan *e-government*, Pemkot Pare-Pare mengembangkan Kantor Pelayanan Perizinan Satu Atap (Sintap). Sejak awal dilaksanakan di tahun 2000-an, Sintap mendapatkan penghargaan di bidang pelayanan publik dari pemerintah pusat. Hal ini membuktikan bahwa Pemkot Pare-Pare memiliki komitmen, keberlanjutan, dan konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perkembangannya Pemkot Pare-Pare terus berupaya membuktikan komitmennya dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan pelayanan publik berbasis *online*. Pemkot Pare-Pare menginisiasi lahirnya Mall Pelayanan Publik (MPP) melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

DPMPTSP melakukan kerjasama dengan berbagai instansi yang tergabung untuk mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat Pare-Pare. Beberapa instansi yang bekerjasama dengan DPMPTSP, di antaranya : Kantor Imigrasi, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Dinas Dukcapil, Bank Sulselbar, ATR Pertanahan, Badan Keuangan Daerah, Polres, Kementerian Keuangan, dan Dinas PUPR.

Taufan Pawe, Walikota Pare-Pare mengajak seluruh instansi yang telah bermitra di MPP untuk mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat. Ia juga terus memperhatikan segala kebutuhan dan kenyamanan tempat pelayanan. Hal yang terpenting adalah pentingnya profesionalisme dalam memberikan layanan, menghentikan calo dalam pengurusan administrasi pelayanan publik.

MPP selain dijalankan melalui konvensional (pengurusan langsung), juga dikembangkan dalam bentuk *website*. Masyarakat yang memiliki kepentingan pelayanan melalui MPP bisa membuat akun di portal MPP yang telah tersedia.



Gambar 5.2 Tampilan *login* (masuk) dalam mengakses Mal Pelayanan Publik Kota Pare-Pare (Sumber : DPMPTSP Kota Pare-Pare)

Selain sistem yang terpusat, Pemkot Pare-Pare juga berinovasi *e-government* di tingkat kecamatan, bahkan hingga kelurahan. Pada tahun 2017, Kelurahan Ujung Sabbang terpilih menjadi nominator Kelurahan terbaik se-Sulawesi Selatan. Kelurahan Ujung Sabbang menjadi wakil Kota Pare-Pare di tingkat provinsi.

Kelurahan Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Pare-Pare menjadi salah satu kelurahan terbaik di Sulawesi Selatan, salah satunya karena inovasi kelurahannya yang berbasis *e-government*. Kelurahan ini menjalankan pelayanan publik berbasis *e-government* khususnya bagi warga setempat. Masyarakat cukup menyampaikan data dan keperluan melalui media sosial, maka akan terkoneksi ke sistem. Data warga yang telah diverifikasi akan diantarkan langsung ke rumah warga secara gratis.

Implementasi *e-government* di Kecamatan lain juga telah diwujudkan, peneliti mengambil sampel di Kecamatan Bacukiki Barat. Pemerintah Kecamatan Bacukiki Barat menjalankan pelayanan publik berbasis *e-government* untuk masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mendorong peningkatan kompetensi birokrat dan mewujudkan budaya birokrasi yang inovatif.

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kecamatan Bacukiki Barat masih tahap pengembangan karena masih memiliki kekurangan. Walaupun *website* telah berbasis *e-government* akan tetapi *update* informasi publik yang disajikan masih lambat karena terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang mampu mengelolah *website* tersebut.

e-Government di Kecamatan Bacukiki masih membutuhkan SDM yang andal dalam inovasi digital dan teknologi agar *website* dan layanan publik berjalan maksimal. Pemerintah setempat kekurangan SDM dengan kualifikasi teknologi informasi (TI). Walaupun sistemnya telah berjalan akan tetapi belum bisa dikatakan sempurna serta belum memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat.

Pemkot Pare-Pare dalam hal pelayanan publik sangat banyak dan beragam jenis yang diinisiasikan untuk mewujudkan implementasi *e-government*. Diantaranya layanan perijinan dan kependudukan, sistem persuratan elektronik, Pelayanan PPID online, pelatihan pemasaran online bagi UMKM. Kesemuanya layanan publik tersebut untuk mendorong Kota Pare-Pare berbudaya birokrasi yang inovatif.

Dari aspek kemudahan megakses informasi, masih terdapat layanan menu yang tidak dapat diakses (mungkin dalam masa perbaikan) dan kecepatan aksesnya masih lambat. Masih terdapat masyarakat yang memilih pelayanan secara langsung atau konvensional tanpa melalui laman resmi Pemerintah. Utamanya di tingkat Kecamatan, karena masyarakat belum bisa mendapatkan layanan yang maksimal dalam penggunaannya.

Adapun jenis layanan aspirasi publik Pemerintah Kota dibuat dalam bentuk *website* dan layanan via *whatsapp* karena dinilai agak praktis untuk diakses masyarakat. Dari berbagai jenis layanan publik yang disediakan pemerintah layanan melalui *website* dan *whatsapp* digunakan diberbagai daerah karena pengelolaannya lebih cepat dan praktis. Hal tersebut sejalan dengan teori implementasi *e-government* dengan prinsip *G-to-C* ditujukan untuk mempermudah komunikasi antar pemerintah dan masyarakat untuk menerima opini dan saran.

Pemerintah Kota Pare-Pare lebih mengedepankan *website* dalam menjalankan layanan aspirasi publik melalui *website* resmi Layanan Aspirasi Masyarakat (parepare.go.id) di menu layanan publik lalu memilih pengaduan. Masyarakat akan diarahkan ke *website* (lapor.go.id), website lapor.go.id merupakan website yang dikelola oleh Kantor Staf Presiden yang memiliki klasifikasi laporan pengaduan, aspirasi, dan permintaan konfirmasi. Selanjutnya masyarakat memilih klasifikasi laporan, mengisi judul dan isi laporan, waktu, instansi tujuan, memilih kategori laporan.

Adapun mekanisme pelaporan yaitu : menulis laporan atau aspirasi lalu akan dilakukan proses verifikasi selama 3 hari untuk diteruskan ke instansi berwenang. Setelah proses diteruskan selanjutnya akan ditindak lanjuti oleh instansi berwenang

selama 5 hari lalu masyarakat dapat memberi tanggapan kembali dalam waktu 10 hari. Tahap akhir laporan akan ditindaklanjuti hingga terselesaikan.

Hal tersebut dibangun untuk membangun pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Kajian mengenai kedudukan masyarakat sebagai aktor dalam penyelenggaraan dan pembangunan pemerintahan muncul setelah sebelumnya lahir melalui model *triple helix*, yaitu relasi dan kerjasama antar pemerintah, industri, dan universitas. Kemudian ada perkembangan bahwa masyarakat sipil juga penting dalam berpartisipasi, berinteraksi, dan berkoordinasi dengan pemerintahan, universitas, dan industri yang kemudian muncul model *quadruple helix*. Berkaitan dengan hal tersebut, ada beberapa alasan mengapa partisipasi masyarakat sangat penting, yaitu : *pertama*, masyarakat merupakan informasi utama mengenai kondisi yang mereka hadapi. *Kedua*, masyarakat akan percaya apabila dilibatkan dalam program kegiatan pembangunan karena mereka mengetahui tujuan dan rasa memiliki terhadap program pembangunan yang dijalankan. *Ketiga*, mendorong partisipasi memunculkan hak demokrasi apabila masyarakat dilibatkan dalam pembangunan.

Pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik telah dilegitimasi oleh pemerintah pusat melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Muatan isi UU tersebut menyatakan bahwa diperlukan partisipasi masyarakat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah mesti mendorong partisipasi masyarakat dengan beberapa cara, yaitu : *pertama*, keterbukaan informasi yang dapat dilakukan melalui sistem informasi, media, pengumuman, atau permintaan secara langsung kepada pemerintah daerah. *Kedua*, mendorong peran aktif kelompok dan organisasi masyarakat. *Ketiga*, pengambilan keputusan dengan pelibatan masyarakat. *Keempat*, pelembagaan dan mekanisme pengambilan keputusan yang memungkinkan kelompok dan organisasi kemasyarakatan dapat terlibat secara efektif. *Kelima*, kegiatan yang memenuhi kebutuhan dan inovasi daerah.

B. Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Publik dalam Menerapkan *e-Government* di Pare-Pare

Pada dasarnya, sistem *e-government* dalam pemerintahan merupakan proses transformasi yang sifatnya berkelanjutan. Sederhananya, proses transformasi sistem *e-government* tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan penyedia informasi (*presence*), interaksi dua arah (*interaction*), integrasi dari berbagai stakeholder (*integration*), dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik penuh (*transaction*).

Dari pengamatan peneliti, Pemerintah Kota Pare-Pare terlihat menggunakan *e-government* untuk memperbaiki dan mengefisienkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui laman *website*, Pemerintah memberikan informasi mengenai layanan yang diberikan. Masyarakat dapat mencari informasi yang diperlukan melalui akses internet dan *mendownload* informasi yang diperlukan. Pemkot Pare-Pare memaknai bahwa penggunaan teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik dapat meningkatkan

kualitas pelayanan. Seperti mempercepat waktu pelayanan, memudahkan akses masyarakat, menekan biaya dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini didukung dengan adanya Mal Pelayanan Publik Pare-Pare dan aplikasi *e-government* lainnya yang saling terintegrasi antar dinas hingga kecamatan se-Kota Pare-Pare. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tahap pelaksanaan *e-government* memasuki tahap *presence, interaction, dan integration*.

Melihat efektifitas dan efisiensi pelayanan publik dalam menerapkan *e-government*, peneliti mengumpulkan fakta terkait kondisi terkini berdasarkan beberapa indikator yaitu, kebijakan, kelembagaan, aplikasi, perencanaan, dan sarana prasarana. Kebijakan yang telah dilaksanakan oleh Pemkot Pare-Pare sampai saat ini telah memasuki tahap perencanaan, implementasi, dan evaluasi.

Dalam aspek perencanaan Pemkot Pare-Pare ingin mewujudkan Kota Pare-Pare yang *smart city* (kota cerdas). *Smart city* merupakan konsep kota pintar yang membantu masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada secara efisien. Pemkot Pare-Pare akan membangun pemerintah berbasis partisipasi masyarakat. Langkah-langkah yang dilakukan adalah di bidang ekonomi dan pemberdayaan UMKM, bidang sosial melalui pelayanan pendidikan dan kesehatan, bidang lingkungan hidup melalui layanan pengelolaan lingkungan yang bersih dan sehat. Selain itu juga dilakukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menghadirkan inovasi yang mendukung Kota Pare-Pare sebagai kota pintar.

Dinas yang mengelola urusan prasarana *e-government* di Kota Pare-Pare adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemkot Pare-Pare perlu meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM di bidang IT khususnya di Dinas Kominfo maupun SKPD lain. Saat ini hampir setiap aktifitas pengembangan dan pemanfaatan IT lebih banyak dilaksanakan oleh masing-masing SKPD, Kominfo lebih pada pada fungsi teknis jika dibutuhkan dan diseminasi informasi publik melalui media konvensional dan media sosial.

Aplikasi yang digunakan di lingkungan Pemkot Pare-Pare sudah memadai dari perangkat sistem operasi, aplikasi administrasi perkantoran. Hal tersebut mendukung kinerja pemerintah dalam membuat dokumen dan pertukaran data antar instansi. Penggunaan *website* dan sosial media juga cukup efektif dalam pemberian informasi.

Kota Pare-Pare beberapa kali mendapat penghargaan tingkat nasional terkait pemanfaatan IT. Diantaranya, penghargaan Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Penghargaan Indonesia *Digital Society Award* (IDSA) kategori *Overall Society*, penghargaan *website* Pemda Percontohan, Penghargaan *Innovative Government Award: Good Governance Through ICT*, dan beberapa penghargaan lainnya.

Untuk menilai efektifitas dan efisiensi *e-government* dapat dilihat dari respon masyarakat dan minimnya kendala yang dihadapi dalam sistem pelayanan publik yang terbangun. Namun demikian, saat ini masalah utama yang dihadapi dalam implementasinya ada beberapa hal yaitu : *pertama*, pelayanan melalui situs pemerintahan belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif

karena kesiapan prosedur tata laksana, peraturan, dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan. *Kedua*, belum memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government* pada masing-masing instansi. *Ketiga*, terbatasnya infrastruktur untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah kepada masyarakat, agar proses penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi lebih efektif, efisien, akuntabel, dan transparan.

1. Kendala Penggunaan *e-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* di lingkungan pemerintahan, masalah yang dihadapi dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi pemerintahan dan masyarakat. Dari sisi pemerintahan, kendala yang dihadapi yaitu, *pertama*, kuantitas dan kualitas SDM yang menguasai teknologi informasi dan komunikasi masih sangat terbatas. Selain itu, secara kultur SDM perlu beradaptasi dan siap dalam menerima perubahan dengan kemampuan bertransformasi sistem yang awalnya konvensional ke modern berbasis teknologi. *Kedua*, infrastruktur, infrastruktur perangkat komputer jumlahnya masih sangat terbatas, sementara itu belum semua pemerintah daerah memiliki *IT master plan* dan *grand strategy e-government*. *Ketiga*, alokasi anggaran, anggaran secara umum belum memadai karena kurangnya perhatian dan pemahaman tentang pentingnya pengembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Selain itu, karena sistem *e-government* dilakukan dalam bentuk penggunaan internet untuk mempermudah pelaksanaan pemerintahan dan penyediaan layanan publik, pada akhirnya akan melibatkan masyarakat. Olehnya itu, masyarakat menjadi mesti bertransformasi dalam mempermudah kebutuhannya di pemerintahan. Masyarakat dituntut untuk mahir berkomunikasi dengan menggunakan internet.

Adapun kendala yang dihadapi masyarakat dengan penggunaan aplikasi *e-government* dalam pelayanan publik yaitu pola pikir masyarakat masih menginginkan perubahan akan kualitas pelayanan yang diterimanya. Masyarakat belum bisa mendapatkan layanan yang maksimal dengan penggunaan aplikasi *e-government* utamanya masyarakat pedesaan. Alasannya masih dijumpai beberapa masalah sinyal dan berpengaruh saat mengakses *website* tersebut. Seperti Hasna, masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Pare-Pare mengatakan sangat sulit dan membutuhkan proses lama saat mengakses *website*, tetapi pada saat jam tertentu berjalan lancar. Ditemukan juga kendala informasi persyaratan pengurusan yang belum diinformasikan melalui *website* sehingga masyarakat tidak mengetahuinya.

Kasus yang disampaikan masyarakat ini bahwa ia telah mengakses layanan publik tapi disaat ingin mengurus persyaratan administrasinya tidak mengetahui informasi lebih detail. Sehingga dia lebih memilih untuk datang langsung ke kantor

Camat agar mengetahui persyaratannya. Hal tersebut menjadi kendala bagi masyarakat setempat.

Walaupun beberapa masyarakat memahami proses pegurusan melalui aplikasi *e-government*, namun kendala informasi yang kurang *ter-update* sering ditemui di *website*. Selain itu ada sebagian masyarakat masih belum memahami peran teknologi internet, hal ini berkaitan dengan masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat.

Oleh karenanya, pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang disediakan pemerintah harus lebih dioptimalkan. Sosialisasi menjadi penentu keberhasilan *e-government* di suatu daerah. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui media sosial, pemanfaatan pamflet, dan pengumuman ke desa atau kelurahan setempat. Pelaksanaan sosialisasi tersebut untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan layanan publik.

Sosialisasi penggunaan *e-government* yang paling efektif adalah dari individu ke individu, maksudnya pengalaman sukses seseorang berinteraksi melalui pemerintah dengan fasilitas teknologi informasi merupakan hal yang sangat berguna. Konsep *e-government* bukan hanya menekankan pada adanya perubahan kinerja yang baik dari pemerintah kepada masyarakatnya, namun terdapat efisiensi penyelenggaraan pemerintahan yang awalnya berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada kedaulatan berpusat pada masyarakat (demokrasi).

Penyediaan infrastruktur teknologi dan SDM sebagai pengelola yang mendukung pelaksanaan *e-government* juga memerlukan perhatian yang lebih dari pemerintah. Hal demikian menjadi penunjang utama pelaksanaan *e-government* di masing-masing instansi. Pemerintah diharapkan mendukung dalam memberikan fasilitas sarana-prasarana sesuai kebutuhan pengelola layanan dan menunjang pengembangan sistem yang ada.

Pemkot Pare-Pare pada tahun 2018 mendapatkan penghargaan sebagai inovator call centre 112 yang ditetapkan sebagai Top 99 inovasi pelayanan publik tahun 2018 di Indonesia. Penghargaan tersebut diraih atas terselenggaranya pelayanan kesehatan gratis terintegrasi call centre 112 yang digagas Walikota Pare-Pare, Taufan Pawe mulai tahun 2014.

Peningkatan sistem kebutuhan dalam layanan masyarakat. Hal ini ditujukan untuk membantu masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan via panggilan terpusat sehingga memudahkan masyarakat Kota Pare-Pare mendapatkan pelayanan kesehatan selama 24 jam.

Masyarakat merasa terbantu oleh adanya call centre 112 yang difasilitasi Pemkot Pare-Pare. Perihal kebutuhan perawatan kesehatan masyarakat kadang tidak terencana, dengan adanya layanan call centre 112 yang *stand by* 24 jam membuat masyarakat merasa lebih aman dan pemerintah melakukan upaya proteksi.

Namun, menurutnya perlu upaya yang maksimal oleh penyedia layanan call centre 112 sebab terkadang nomor call centre tidak dapat dihubungi. Olehnya itu perlu

mengantisipasi dengan menyiapkan nomor layanan seluler lainnya. Selain itu perlu menyiapkan tenaga medis yang selalu siaga dalam keadaan darurat.

2. Pengembangan e-Government untuk Pelayanan Publik

Pemkot Pare-Pare telah mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa hal yang perlu dikembangkan agar berjalan efektif dan efisien. Implementasinya memerlukan beberapa strategi. Strateginya antara lain, membangun sistem yang realistis, bermanfaat, dan sasaran yang terukur, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat dan pihak penerima manfaat.

Pengembangan sistem pelayanan publik berbasis *e-government* dapat dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu : *pertama*, tahap persiapan meliputi pembuatan aplikasi/situs *website* di setiap lembaga, persiapan infrastruktur sarana dan prasarana, dan persiapan SDM pengelola aplikasi. *Kedua*, tahap pematangan meliputi pembuatan aplikasi interaktif dan penghubung antara lembaga yang terintegrasi. *Ketiga*, tahap pematangan meliputi pembuatan situs transaksi dan pembuatan interoperabilitas. *Keempat*, tahap pemanfaatan meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*government to government*), G2B (*government to busines*), dan G2C (*Government to Citizen*) yang saling terintegrasi.

Hasil pengamatan peneliti melalui website pareparekota.go.id telah menyajikan konten-konten yang berkaitan dengan berita Pemkot Pare-Pare, layanan unit kerja pemerintah Pare-Pare, layanan publik, dan sebagainya. *Website* tersebut dapat diakses secara elektronik oleh masyarakat. Keunggulan lainnya *website* pareparekota.go.id telah terintegrasi dengan semua unit dinas-dinas di lingkungan kerja Pemerintahan Kota Pare-Pare. Hal ini membuat pelaksanaan kegiatan administrasi maupun layanan publik berbasis *e-government* lebih mudah. Walaupun ada beberapa submenu yang aplikasinya masih tahap pengembangan.

Dalam mengatasi adanya kelemahan dalam pengelolaan sistem *e-government* untuk pelayanan publik, diperlukan adanya sistem informasi terintegrasi (*enterprise integration*) agar tiap aplikasi yang beroperasi pada tiap *platform* yang berbeda dapat bekerjasama, serta saling berhubungan guna menghasilkan suatu kesatuan fungsional. Sehingga memungkinkan untuk saling berbagi informasi antar lembaga internal maupun eksternal. Sistem ini juga melibatkan berbagai pihak dalam pelaksanaannya, dengan mengakomodir hubungan antara G2G, G2N, dan G2B.

Dalam mengintegrasikan sistem informasi di Pemkot Pare-Pare dapat menerapkan pendekatan yang dipandang sebagai integrasi lapisan (*layer*). Beberapa hal yang termuat dalam integrasi lapisan yaitu, *pertama*, integrasi data; integrasi ini memusatkan adanya perpindahan data pada antar aplikasi dengan tujuan membagi informasi dan data kepada aplikasi yang berbeda. *Kedua*, integrasi sistem pelaporan ; integrasi ini merupakan sistem yang sangat penting dalam Pemkot Pare-Pare karena sistem pelaporan ada dalam setiap dinas atau unit pelayanan. *Ketiga*, integrasi aplikasi

; integrasi pada level aplikasi menitikberatkan aplikasi yang ada pada website utama Pemkot Pare-Pare (pareparekota.go.id) dengan aplikasi teknis di tiap dinas. *Keempat*, integrasi B2B; saat ini Pemkot Pare-Pare perlu menambahkan integrasi antar instansi pelaksana urusan bisnis sebagai *business to business* (B2B) dengan syarat terpenuhi sebuah sistem yang terintegrasi pada level proses bisnis. *Kelima*, integrasi presentasi; integrasi ini menghasilkan sistem terintegrasi yang menyediakan lapisan presentasi yang menyatu, pengguna dapat menggunakan dan mengakses fungsionalitas dari sistem terintegrasi.

Pemanfaatan *e-government* di Pemkot Pare-Pare dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat tanpa harus ke kantor pemerintah selama terdapat jaringan internet. Memudahkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat dalam pengurusan administrasi. Bagi pemerintah, pembuatan surat dan dokumen akan lebih mudah dan cepat sehingga pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efisien dan pelacakan data/informasi seseorang dapat lebih muda dilaksanakan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan suatu sistem agar terjalin komunikasi efektif yang mampu mengarahkan pencapaian tujuan pembangunan. Hal tersebut sangat penting dilakukan karena proses pembangunan melibatkan masyarakat. Diimplementasikannya *e-government* sebagai sebuah inovasi baru dalam bidang pemerintahan. Dalam kaitannya dengan sistem sosial, ia dapat melakukan proses terjadinya perubahan struktur dan fungsi dalam suatu sistem sosial. Ketika inovasi baru diciptakan, diadopsi, disebarkan, atau ditolak masyarakat, maka konsekuensinya yang utama adalah terjadinya perubahan sosial.

Hampir keseluruhan daerah yang menerapkan sistem *e-government* melakukan integrasi data kependudukan dan pelayanan data penduduk. Untuk pengembangan pelayanan publik lainnya tergantung kebutuhan dan kemampuan pemerintah daerah masing-masing. Hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintahan kepada masyarakatnya.

Namun demikian, ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan *e-government* yaitu : *pertama*, ketersediaan sumber daya, baik dari sisi pemerintahan maupun warga. Sumber daya yang dimaksudkan adalah yang terampil dan ketersediaan sumber daya teknologi yang merata. *Kedua*, kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah seyogyanya tidak lagi sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat.

Pemkot Pare-Pare telah mengembangkan MPP ini merupakan langkah pemerintah menyambut era digital. Saat ini sesuai kebutuhan masyarakat, pemerintah telah membangun sistem yang terintegrasi secara digital dan adaptif terhadap perubahan. Hal demikian sejalan dengan himbauan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemendagri RB) untuk mendorong penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang merupakan konsep pelaksanaan

e-government. SPBE mengintegrasikan seluruh sistem pemerintahan sehingga aplikasi yang dibangun pemerintah saling terkoneksi dan terintegrasi. MPP Kota Pare-Pare melayani beragam jenis layanan publik berupa perizinan dan non perizinan. Dengan adanya MPP berbasis *e-government*, masyarakat difasilitasi dan merasakan adanya transparansi serta kecepatan pelayanan yang dilakukan secara online dalam mengurus berbagai jenis layanan atau perizinan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *e-Government* di Kota Pare-Pare

Penerapan *e-government* pada pelayanan publik masih memiliki banyak kendala walaupun secara pelaksanaannya, Pemkot Pare-Pare telah melakukan transformasi pelayanan berbasis digital. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government*. Masalah yang paling sering dijumpai adalah masih terbatasnya tenaga ahli di bidang IT untuk mengoperasikan aplikasi penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga memiliki pengaruh terhadap pengembangan *e-government*, serta masih minimnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi khususnya di wilayah pinggiran.

Pekot Pare-Pare masih perlu menyusun perencanaan penerapan *e-government* dalam satu dokumen yang komprehensif berdasarkan kaidah yang telah ditetapkan oleh Dinas Kominfo, dalam dokumen perencanaan yang ada seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Indikator-indikator yang digunakan dalam perencanaan mesti realistis pada aspek pembangunan sistem informasi.

Belum optimalnya sinergi antar Dinas untuk membangun *e-government*. Masing-masing dinas masih berada di tahap pengembangan sehingga sinergitas pelayanan berbasis online belum terlaksana secara optimal. Selain itu masih ditemukan aplikasi layanan publik yang *websitenya maintenance* (tahap pengembangan).

Pekot Pare-Pare terus melakukan upaya dalam menyelesaikan berbagai hambatan, utamanya tenaga SDM yang ahli mengelola layanan publik berbasis *e-government*. Sama halnya di tingkat Kecamatan, seperti Kecamatan Bacukiki Barat. Menurut pegawai kecamatan bahwa SDM menjadi kunci penerapan dan pengembangan *e-government* lebih baik kedepannya. Langkah yang dilakukan adalah mengajukan formasi penerimaan Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan latar belakang IT agar masalah SDM bisa ditangani.

Selain masalah SDM, partisipasi dan pengetahuan masyarakat dalam penggunaan *e-government* masih kurang. Masyarakat masih cenderung untuk mendapatkan layanan secara langsung di kantor. Sehingga masih perlu upaya sosialisasi dan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*.

Pekot Pare-Pare perlu membangun infrastruktur yang memadai, seperti *digital signature* dan wifi untuk digunakan secara umum di lingkungan masyarakat

pinggiran kota. Kesiapan *e-government* sangat bergantung pada infrastruktur IT yang memadai.

Selain adanya hambatan yang dihadapi Pemkot Pare-Pare dalam menerapkan *e-government*, adapula faktor pendukung sehingga penerapan *e-government* bisa terwujud secara maksimal yang menjadikan Kota Pare-Pare mendapatkan beberapa penghargaan inovasi penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga kedepannya menjadi solusi atas masalah yang dihadapi saat menggunakan cara konvensional dalam melaksanakan pelayanan publik.

Terdapat beberapa kekuatan dan peluang Pemkot Pare-Pare dalam pelaksanaan *e-government*, yaitu : *pertama*, Walikota Pare-Pare memiliki program prioritas untuk menjadikan Kota Pare-Pare sebagai *smart city*. *Kedua*, secara umum aparatur Pemkot Pare-Pare telah mampu bekerja menggunakan teknologi informasi. *Ketiga*, pimpinan daerah memiliki jiwa *e-leadership* dengan menetapkan regulasi kebijakan di bidang IT. *Keempat*, Pemkot Pare-Pare telah memiliki banyak aplikasi *e-government* yang telah dibangun oleh Dinas Kominfo, hibah pemerintah pusat, dan beberapa dinas lainnya. *Kelima*, pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* telah diterapkan hingga kecamatan. *Keenam*, telah memperoleh beberapa penghargaan untuk pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan *e-government*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pemerintah Kota Pare-Pare dalam pelaksanaan *e-government* pelayanan publik memusatkan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk merumuskan kebijakan teknis penyelenggaraan *e-government* dan teknologi informasi melalui Peraturan Walikota Pare-Pare No. 7 Tahun 2020. Dinas Kominfo Pare-Pare melakukan pengembangan, pengelolaan, perumusan kebijakan, dan berkoordinasi dengan dinas terkait yang melaksanakan pelayanan publik. Hal ini dilakukan pemusatan karena Kominfo menjadi subjek penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang programnya terintegrasi dengan pelayanan publik di dinas-dinas lainnya.

Dalam rangka mengimplementasikan *e-government*, Pemerintah Kota Pare-Pare menyediakan sebuah layanan untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui *website* resmi Pemkot Pare-Pare. Selain itu, ia juga menginisiasi perizinan online dengan membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui DPMPSTP.

Pelaksanaan *e-government* tidak hanya di tingkat pemerintah kota akan tetapi hingga tingkat kecamatan. Pemkot Pare-Pare menginisiasi programnya ke empat kecamatan, yaitu : Bacukiki, Bacukiki Barat, Ujung, dan Soreang. Masing-masing kecamatan telah menjalankan pelayanan publik berbasis online, seperti pengurusan data pribadi dan keluarga. Walaupun *website* yang tersedia masih dijumpai beberapa masalah ketika masyarakat mengaksesnya.

Walaupun *e-government* telah dilaksanakan masih banyak kendala yang ditemui, seperti : minimnya SDM berlatar belakang IT yang andal dalam inovasi digital dan teknologi. Masih ditemuinya masyarakat kesulitan untuk menggunakan layanan publik berbasis online, khususnya masyarakat pinggiran. *Website* layanan kadang ditemui tidak berjalan maksimal karena infrastruktur tidak memadai.

Dalam aspek perencanaan Pemkot Pare-Pare ingin mewujudkan Kota Pare-Pare yang *smart city* (kota cerdas). Kota Pare-Pare beberapa kali mendapat penghargaan tingkat nasional terkait pemanfaatan IT. Diantaranya, penghargaan Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Penghargaan Indonesia *Digital Society Award* (IDSA) kategori *Overall Society*, penghargaan *website* Pemda Percontohan, Penghargaan *Innovative Government Award: Good Governance Through ICT*, dan beberapa penghargaan lainnya..

Saran

Bagi Pemerintah Kota Pare-Pare, diharapkan dapat menambah kuota penerimaan ASN berlatar belakang IT yang bertanggung jawab mengelolah layanan publik berbasis *e-government*. Selain itu, diharapkan dapat memberikan dukungan infrastruktur dan finansial dalam peningkatan sistem *e-government*. Rekomendasi khusus Diskominfo Kota Pare-Pare, diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan melakukan sosialisasi mengenai sistem *e-government* layanan publik. Bagi seluruh dinas-dinas yang ada di Kota Pare-Pare, diharapkan lebih cepat, tepat, dan memberikan kepuasan dalam menangani pengurusan layanan publik untuk masyarakat. Hal ini ditujukan agar masyarakat lebih terbantu dan menerima manfaat dari adanya *e-government* dalam proses pelayanan publik di Kota Pare-Pare.

DAFTAR PUSTAKA

- American Scientific, 1995, *The Computer In The 21st Century*, New York: Special Issue.
- B.L. Berg, 2004, *Methods For The Social Sciences, Qualitative Research Methodes For The Social Sciences*, Boston: Pearson Education.
- Carayannis dan Campbell, 2009, "mode 3" and "Quadruple Helix" : *Toward at 21st Century Fractal Innovation Ecosystem*, *International Journal of Technology Management*, 46(3-4).
- Denisa Lestari, Yeni, dkk, *Pengembangan e-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Magelang*, *Jurnal Ilmu Administrasi : Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, Vol. XVI, No. 2, Desember 2019.
- Dewi Arum, Kususma dan Wahyu Agus Winarno, 2012, *Implementasi E-government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Government Di Indonesia*, *Jurnal Jean*, Volume XI Nomor 1.
- Dwiyanto, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.



- Dwiyanto, agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eko Indrajit, Richardus, *Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi, Kumpulan Artikel*, Stimik Perbanas Renaissance Center.
- Enny, Abertun, dan Lius, 2014, *Penerapan E-Government Pada Dinas Pertambangan Dan Energi Provisnsi Kalimantan Tengah Berbasis Website*, Jurnal Teknologi Informasi, Volume 8 No 2.
- A. Etzkowitz dan Leydesdorff, 1995, *The Triple Helix University, Industry, Government Relation : a Laboratory for Knowledge Based Economic Development*, EASST Review.
- Fausa, Erlangga, 1995, *Beberapa Aspek Dalam Perkembangan Teknologi Informasi*, Unisia, No 27.
- Hadi Miarso, Yusuf, 2009, *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*, Jakarta: Kencana.
http://36.91.79.218:8181/pare_skpd/member/login.php diakses tanggal 28 Juli 2023
<https://makassar.antaranews.com/berita/10279/sintap-parepare-dapat-penghargaan-pelayanan-publik> diakses tanggal 28 Juli 2023
<https://pareparekota.go.id> diakses tanggal 27 Juli 2021.
<https://pareparekota.go.id/index.php/ujung-sabbang-nominator-kelurahan-terbaik-se-sulawesi-selatan/> diakses pada 28 Juli 2023
<https://sulselprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance> diakses tanggal 31 Juli 2023
https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi diakses tanggal 27 januari 2023.
- Huberman, Miles & Saldana, 2014, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Indrajit, 2006, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta : Aptikom.
- Indrajit, Eko, 2006, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologo Informasi*, APTIKOM.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasioanal Pengembangan E-government.
- Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-government*, Kementerian Komunikasi dan Informasi September 2002.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Kusmayadi, Eka, 2019, *Dasar-Dasar Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Modul 1.
- L.J. Moleong, 2007, *Qualitative Research Methodology*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Manajemen YKPN.

- Masyhur, Firdaus, 2016, *Implementasi Strategi e-Government Kota Parepare Menggunakan Model Cassidy dan Dimensi Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI)*, Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik : Vol. 20, No. 2, Desember 2016.
- Muliawaty, Lia dan Shofwan Hendryawan, 2020, *Peranan e-Government dalam Pelayanan Publik*, Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 11, No. 2, Juni 2020.
- Novi dan Dwi, 2020, *Analisa Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Bidang Pendidikan*, Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 4 Nomor 2.
- Nugraha, 2018, *e-Government dan Pelayanan Publik (studi tentang Elemen Sukses Pengembangan e-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman*, Jurnal Komunikasi dan Kajian, Vol. 2, No. 1.
- Oktama Lestari, Bela, 2013, *Museum Ilmu Dan Teknologi Untuk Anak-Anak Di Solo Baru*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi.
- Peraturan Walikota Pare-Pare No. 7 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Pernyataan Bapak Hariyanto, Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-Government* Dinas Kominfo Kota Pare-Pare, melalui Radio Peduli Pare-Pare.
- Pernyataan Chaedir Zaputra, Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kecamatan Bacukiki Barat.
- Pernyataan H. Iwan Assad, Mantan Dinas Kominfo Kota Pare-Pare di Humas Kota Pare-Pare.
- Pernyataan Hasna, Masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat melalui riset tentang *e-government* pada tanggal 16 Juli 2023.
- Pernyataan Taufan Pawe, Walikota Pare-Pare dalam acara Event Indo Smart City Forum & Expo di Yogyakarta 13 Oktober 2021.
- Pernyataan Taufan Pawe, Walikota Pare-Pare melalui Parepos.fajar.co.id.
- Putra. Fadilah, 2012, *New Publik Governance*, Malang: UB Press.
- Ridwan, 2014, *Implementasi E-government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern*, STIA LAN, Volume XI Nomor 3.
- Savas, E.S., 1987, *Privatization: The Key To Better Government*, New Jersey: Chatam House Publisier.
- Sufianti, Ely, 2007, *Aplikasi e-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia*, Jurnal Ilmu Administrasi : Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, Vol. 4, No. 4.



- Suharyana, Yana, 2017, *Implementasi e-Government untuk Pelayanan Publik di Provinsi Banten*, Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah, Vol. 1, No. 1.
- Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama.
- Tri Nugraha, Joko, 2018, *e-government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*, Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, Volume 2 Nomor 1.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Wawancara Bapak Fadhlul, Masyarakat Pare-Pare, pada tanggal 19 Juli 2023.
- Wawancara Chaedir Zaputra, Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kec. Bacukiki Barat, pada tanggal 23 Juli 2023.
- Wawancara dengan Ibu St. Rahma Ami, Kepala DPMPTSP Kota Pare-Pare.