

REFORMASI BIROKRASI ERA INFORMASI TEKNOLOGI

¹Yudha Wastuhana ²Rini Werdiningsih

¹Mahasiswa MAP FISIP UNTAG Semarang email: satriya1972@gmail.com

²Dosen Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia email: werdi2110@gmail.com

ABSTRAK

Mewujudkan good governance, perlu reformasi birokrasi di seluruh lembaga negara, baik kementerian, kelembagaan, maupun pemerintah daerah. Ditengah krisis kepercayaan publik terhadap pelayanan birokrasi dan kondisi pandemi Covid 19 menjadi tantangan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi dengan sistem pelayanan yang begitu rumit dan panjang harus dipangkas karena sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan zaman. Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi (GDRB) 2010 – 2025 secara operasional dituangkan dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi yang ditetapkan setiap 5 (lima) tahun sekali oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Meskipun demikian belum semua daerah merumuskan grand desain sebagai dasar dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Era yang berkembang saat ini adalah era digital, karenanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai saran dalam percepatan layanan publik menjadi penting untuk diterapkan dan dikembangkan. Tujuan penulisan ini adalah menggambarkan pentingnya pemanfaat teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dalam reformasi birokrasi.

Kata Kunci : reformasi, birokrasi, pelayanan publik, informasi teknologi

ABSTRACT

Realizing good governance, it is necessary to reform the bureaucracy in all state institutions, both ministries, institutions, and local governments. In the midst of a crisis, public trust in bureaucratic services and the condition of the Covid 19 pandemic is a challenge to realize quality public services. The bureaucracy with a service system that is so complex and long must be trimmed because it is no longer relevant to the times. The government has stipulated Presidential Regulation Number 81 of 2010 concerning the Grand Design of Bureaucratic Reform (GDRB) 2010-2025 which is operationally outlined in the Bureaucratic Reform Road Map which is stipulated every 5 (five) years by the State Minister for State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform. However, not all regions have formulated a grand design as the basis for implementing bureaucratic reform. The era that is currently developing is the digital era, therefore the use of information technology as a suggestion in accelerating public services is important to implement and develop. The purpose of this paper is to describe the importance of information technology users in delivering public services as part of bureaucratic reform.

Keywords: reform, bureaucracy, public services, information technology

I. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi saat ini sangat diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas aparatur sipil negara. Dari sudut pandang masyarakat, birokrasi selama ini dianggap sebagai sesuatu yang menyulitkan, berbelit-belit, dan tidak profesional. Dari sudut pandang pemerintah sendiri mulai merasa tidak nyaman dengan status aparatur sipil negara yang mempunyai predikat sewenang-wenang, koruptif dan tidak melayani. Reformasi birokrasi

merupakan sebuah kebijakan yang dibuat untuk mengubah atau membuat suatu perbaikan dalam birokrasi pemerintahan Indonesia saat ini (Thoha, 2002).

Berawal dari tuntutan masyarakat di Indonesia, reformasi birokrasi kedepan akan membawa perubahan besar dalam menjawab tantangan perubahan dari masa lalu menuju ke masa depan yang ingin menjadikan negara Indonesia, negara yang memiliki *most-improved bureaucracy* dengan meningkatkan kualitas

pelayanan kepada masyarakat (Kelly, 2005) (Prasojo & Kurniawan, 2008).

Reformasi birokrasi bukan lagi sekedar tuntutan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik lagi. Reformasi birokrasi kini benar-benar menjadi kebutuhan bagi para aparatur pemerintahan dan telah berhasil meletakkan landasan politik, hukum, dan ekonomi bagi kehidupan demokrasi di Indonesia. Berbagai perubahan dalam sistem penyelenggaraan negara dilakukan dalam rangka membangun good governance, namun banyak pihak yang merasakan reformasi di bidang birokrasi tertinggal dibanding reformasi di bidang politik, ekonomi, dan hukum. Oleh karena itu, pemerintah menegaskan kembali untuk mereformasi birokrasi guna mewujudkan clean government dan good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan (Suranto, 2017). Pada skala nasional, dengan mendasarkan pada kesenjangan kondisi birokrasi dengan kondisi yang diinginkan masyarakat beserta tuntutan perkembangannya, reformasi birokrasi merupakan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan serta merupakan pertarungan besar bangsa Indonesia dalam menghadapi tantangan saat ini dan kedepan. Hal ini berkaitan dengan ribuan proses fungsi-fungsi pemerintahan yang melibatkan jutaan pegawai dan memerlukan anggaran yang tidak sedikit. Penataan ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah, revisi dan penyusunan berbagai regulasi, modernisasi berbagai kebijakan dan praktik manajemen pemerintah pusat dan daerah, serta penyesuaian tugas fungsi instansi pemerintah dengan paradigma, bukanlah pekerjaan yang mudah, sehingga memerlukan upaya luar biasa. Hal ini dibuktikan dengan begitu lambatnya perjalanan program reformasi birokrasi hingga saat ini.

Dalam hal reformasi birokrasi perlu adanya penataan ulang melalui terobosan-terobosan baru (*innovation breakthrough*) secara bertahap, konkret, realistis, dengan upaya yang luar biasa. Oleh sebab itu, reformasi birokrasi perlu mengubah dan menciptakan sebuah regulasi, memodernkan berbagai kebijakan baik dalam teori maupun praktik manajemen pemerintah pusat dan daerah, sesuai dengan tugas dan fungsi instansi atau lembaga pemerintahan.

Perubahan atau perbaikan yang ingin dilakukan dalam reformasi birokrasi mencakup struktur dan proses dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, serta perubahan pada mindset dan culturset pegawai. Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk memperbaiki prosedur administrasi di birokrasi pemerintah, perbaikan penggunaan keuangan negara dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Guna melaksanakan reformasi birokrasi, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi dan beberapa pedoman teknis penerapan reformasi birokrasi. Disamping itu, dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi juga penjabarannya dituangkan dalam Permenpan & RB No.20 Tahun 2010 dan Permenpan & RB No.11 Tahun 2015 tentang roadmap Reformasi Birokrasi. Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal.

Dalam kenyataannya, keberadaan birokrasi dalam pemerintah sering kali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintah sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat dan bertele-tele. Gejala penyakit birokrasi seperti ini, tampak pula dalam sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Berbagai kritik tentang in-efisiensi dalam sistem birokrasi Indonesia, kuantitasnya yang terlalu besar dan kaku sudah sering dinyatakan terbuka (Podungge, 2010).

Sistem pencalonan yang merajalela, nepotisme serta terjadinya berbagai patologi birokrasi menyiratkan bahwa reformasi birokrasi pemerintah harus dilakukan. Reformasi birokrasi pemerintah sangat mendesak untuk dilakukan ketika dikaitkan dengan berbagai perubahan dalam konteks global, antara lain perubahan paradigma kekuasaan yang terjadi dengan dinamis selama periode pertengahan abad 20 hingga awal abad 21. Gelombang demokratisasi yang ditandai dengan kemerdekaan negara-negara bekas jajahan, peralihan kekuasaan dari rezim otoritarian, kecenderungan sentralistik dan runtuhnya komunisme membawa perubahan yang berartidalam sistem kekuasaan menjadi lebih demokratis dan terdistribusi (desentralisasi). Pada awalnya, penyelenggaraan pemerintahan secara sentralistik dipandang akan lebih efektif dan efisien, tapi asumsi ini mengalami perubahan ketika menghadapi tantangan dimasa kini yang menuntut pemerintah untuk makin responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Akan tetapi,

berbagai penyimpangan yang terjadi sebagai dampak dari sentralisasi menyebabkan legitimasi pemerintah menurun dimata publik.

Ketika negara tidak lagi cukup memiliki kemampuan untuk memaksakan kepatuhan masyarakat dan makin luasnya keterbukaan akses informasi publik, maka yang terjadi adalah fenomena kegagalan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam jangka panjang, penurunan kapasitas negara ini akan berdampak negatif karna mengarah deligitimasi pemerintahan, apatisme publik, dan berpotensi memunculkan anarkisme. Kegagalan negara dalam arti pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan menimbulkan keraguan publik terhadap urgensi kehadiran negara dalam hal ini pemerintah. Kondisi ini bila dibiarkan akan mengarah kepada ketidakpastian dan pelemahan jaminan hukum bagiseluruh lapisan masyarakat.

Reformasi birokrasi pemerintah menjadi bagian dari upaya untuk memperkuat negara karena melalui reformasi birokrasi, peran dan lingkup intervensi negara dalam hal ini yaitu pemerintah didefinisikan ulang untuk menjawab tantangan zaman. Karena itu, reformasi birokrasi juga tidak sekedar menyederhanakan struktur birokrasi, tapi mengubah polapikir (mind set) dan pola budaya (cultural set) birokrasi untuk berbagi peran dalam tata kelola pemerintahan. Birokrasi pemerintah merupakan unsur yang sangat vital dalam menentukan arah untuk mencapai keberhasilan suatu penyelenggaraan negara. Dengan kemajuan teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat serta persaingan global yang semakin ketat, masyarakat sangat peka terhadap kinerja birokrasi pemerintahan dan sangat peduli dengan peningkatan kualitas hidupnya. Baik atau buruk kinerja birokrasi pemerintah akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahnya. Kendati demikian, jika gagal mewujudkannya, birokrasi akan mengalami ketidakmampuan dalam menghadapi kompleksitas, semakin bertambah ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dari fenomena sebagaimana tersebut diatas penulis melakukan penelitian terhadap reformasi birokrasi era informasi teknologi dengan lokus penelitian hanya di kota Semarang, dan guna memperjelas permasalahan yang akan dibahas serta agar tidak terjadi pembahasan yang menyimpang, maka perlu dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan

dibahas dalam makalah ini yaitu mengenai reformasi birokrasi di era infomasi teknologi(Adi, 2012).

Konsep reformasi birokrasi dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, sifat dan lingkup pekerjaannya, serta kewenangan yang dimilikinya birokrasi menguasai aspek-aspek yang sangat luas dan strategis. Birokrasi menguasai kewenangan terhadap akses-akses seperti sumber daya alam, anggaran, pegawai, proyek-proyek, serta menguasai akses pengetahuan dan informasi yang tidak dimiliki pihak lain.

Dengan posisi, kemampuan, dan kewenangan yang dimilikinya tersebut, birokrasi bukan saja mempunyai akses yang kuat untuk membuat kebijakan yang tepat secara teknis, tetapi juga untuk memperoleh dukungan yang kuat dari masyarakat dan dunia usaha. Selain itu, birokrasi dengan aparaturnya juga memiliki berbagai keahlian teknis terspesialisasi yang tidak dimiliki oleh pihak-pihak diluar birokrasi, seperti dalam hal perencanaan pembangunan, pengelolaan infrastruktur, penyelenggaraan pendidikan, pengelolaan transportasi transportasi dan lain-lain.

Dalam konteks policy making process, birokrasi di Indonesia juga memegang peranan penting pada semua tahapan mulai dari tahap perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Dari gambaran di atas, birokrasi di Indonesia memiliki peran yang cukup besar. Besarnya peran birokrasi tersebut akan turut menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan program dan kebijakan pembangunan. Jika birokrasi buruk, upaya pembangunan akan dipastikan mengalami banyak hambatan. Sebaliknya, jika birokrasi bekerja secara baik, maka program-program pembangunan akan berjalan lebih lancar. Permasalahan yang saat ini terjadi di Indonesia khususnya di kota Semarang yaitu menghadapi pandemi covid-19 hampir di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu bagaimanakah upaya pemerintah Kota Semarang dalam melakukan reformasi birokrasi di era informasi teknologi agar dapat meningkatkan pelayanan publik yang sangat memuaskan pada masyarakat di masa pandemi covid 19.

II. METODE

Penelitian ini merupakan kualitatif yaitu proses penelitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (RA. Novanto, 2015). Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Disebut penelitian kualitatif deskriptif, karena data yang dianalisis tidak menerima atau menolak hipotesis jika ada, sesuai dengan pendapat tersebut, maka bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang mengambil masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dengan menggambarkan obyek yang menjadi pokok permasalahannya dengan mengumpulkan, menyusun, menganalisis dan menginterpretasikan ke dalam bentuk laporan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan cara wawancara dan diskusi, serta mengumpulkan data sekunder untuk dianalisis berupa dokumen pendukung penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemajuan reformasi birokrasi di Indonesia kian tampak setiap tahunnya, di Indonesia *Good Governance* mulai benar – benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi didalam pelaksanaannya penerapan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya. Masih banyak ditemukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan keuangan, oleh karena itu untuk memujudkan reformasi birokrasi yang benar – benar baik dan memuaskan maka juga selayaknya dipatuhi dan dilaksanakannya apa yang menjadi prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana uraian berikut : Partisipasi Masyarakat (*Participation*), Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*), Transparansi (*Transparency*), Peduli pada Stakeholder/Dunia Usaha, Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*), Kesetaraan (*Equity*), Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Sebagaimana disebutkan diatas bahwa reformasi birokrasi sangatlah mutlak harus didukung dengan sarana prasarana teknologi

yang sangat canggih. Oleh karena itu dalam kajian ini akan membahas tentang birokrasi yang *responsive* dan inovatif melalui penerapan informasi teknologi atau biasa dikenal dengan *e-government* (Sudarto, 2006). Pemahaman terkait dengan penggunaan teknologi informasi di instansi pemerintah yang cukup hanya menggunakan komputer dan situs tersendiri tidak menjadikan sebuah instansi pemerintahan yang *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat.

Perkembangan zaman juga telah menembus batas waktu percepatan perubahan masyarakat serta inovasi masyarakat yang kadang terkendala oleh regulasi karena tidak mampu mengikuti dengan cepat perubahan dan percepatan inovasi masyarakat. Pengembangan inovasi pada birokrasi di Indonesia terkesan lambat dalam mengikuti perkembangan masyarakat yang serba cepat karena pengaruh teknologi informasi. Maka tidak heran jika masyarakat terkadang merasa paling malas jika harus berurusan dengan aparat birokrasi baik di kelurahan hingga tingkatan kementerian/pusat. Hal ini dikarenakan oleh paradigma masyarakat yang cenderung membangun anggapan bahwa berurusan dengan aparat birokrasi adalah hal yang berbelit-belit dan panjang. Begitu pula masih terdapat anggapan sebagian masyarakat atas birokrasi yang dianggap terkesan cuek dan mengabaikan, walaupun melayani dengan setengah hati dan cenderung mempersulit. Sehingga pengguna layanan merasa harus memberikan stimulus (suap) dalam mempercepat segala urusan yang ada. Pada sudah dipahami bersama bahwa tugas dan fungsi utama birokrasi adalah sebagai lembaga pengabdian dan pelayan masyarakat. (Risnawan, 2017) (Caturi, 2019) Namun, seringkali tidak terwujud dengan optimal. Hal inilah yang menyebabkan disfungsi pada birokrasi.

Para ahli seringkali mengatakan bahwa alasan lemahnya kinerja organisasi birokrasi tidak memiliki mekanisme penyesuaian diri (self adjusting mechanism) untuk mengatasi segala permasalahan serta tantangan atas segala perkembangan situasi di masyarakat dan kerja birokrasi. Perusahaan swasta memiliki alat deteksi kinerja berupa untung-rugi sehingga dalam waktu tertentu mereka rugi akan segera tahu sehingga perlu memperbaiki kinerja, berinovasi untuk menjaga kesetiaan konsumen (Nurhadi & Azis, 2018)

Dengan demikian perlu membangun birokrasi yang lebih efisien dan efektif dalam menjawab segala perkembangan situasi dan

kondisi yang ada dalam masyarakat. Pembangunan birokrasi dan inovasi harusnya bisa dilakukan dengan memberikan perhatian serius kepada penerapan *e-government*. Salah satu yang memberikan harapan adalah adanya kerjasama dengan negara Korea Selatan yang dianggap berhasil dalam menerapkan teknologi informasi dalam percepatan reformasi birokrasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Namun, permasalahan yang muncul adalah bagaimana kerjasama itu dapat membantu dalam berbagai hal mengingat penerapan inovasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang secara kultur berbeda.

Dari beberapa permasalahan tersebut maka dapat diasumsikan bahwa perlu untuk merumuskan masalah yang fokus pada bagaimana pengembangan dan penggunaan informasi teknologi dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi yang responsif. Salah satu yang harus didahulukan adalah memberikan respon terhadap tuntutan yang begitu luas dari masyarakat dan sangat umum, yakni soal pelayanan. Keluhan yang paling utama adalah lambatnya proses pelayanan birokrasi. Ditambah dengan jalur pelayanan yang panjang hingga akhirnya mau tidak mau pengguna pelayanan publik dengan terpaksa harus memberikan suap. Ada tiga alternatif dalam merevitalisasi birokrasi, ketiga hal tersebut adalah masalah kepemimpinan birokrasi, masalah tentang sistem, proses dan prosedur birokrasi publik, dan masalah kelembagaan birokrasi. Adapun ciri-ciri birokrasi yang harus dikembangkan pada masa pemerintahan sekarang ini adalah (Miftah Thoha, 2012) : pemerintah katalis yang lebih berfungsi sebagai fasilitator, bukan lagi sebagai implementator, pemerintah sinergis yang mampu melihat kelemahan sendiri dan kebaikan, pihak lain dan kemudian mengupayakan perbaikan yang lebih komprehensif dan produktif, pemerintah dari satu masyarakat yang bertujuan untuk memberdayakan masyarakat bukan hanya untuk mengatur saja, pemerintah yang kompetitif yang mampu mendorong semangat kompetitif dalam pelayanan *public*, pemerintah yang lebih didorong oleh misi yang jelas, bukannya sekedar birokrasi yang mendasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis, pemerintah yang berorientasi kepada pengaruh ketimbang mengutamakan kekuasaan saja, pemerintah yang mendorong timbulnya entrepreneurship ketimbang hanya menekankan kepada hal-hal yang rutin, pemerintah yang menekankan dan

mengutamakan adanya demokrasi dan desentralisasi dari pada yang menekankan peranan yang hirarki.

Peranan dalam pembaruan dan pengendalian birokrasi sangat penting untuk dapat disinergikan dengan berbagai inovasi pelayanan publik melalui informasi teknologi. Menggunakan sistem teknologi informasi terhadap birokrasi dengan metode pengendalian birokrasi baik informal maupun formal dapat memudahkan dalam hal mengontrol proses pelaksanaan birokrasi bisa berjalan dengan baik. Namun teknologi informasi dalam hal pengendalian dan pembaruan birokrasi sebatas mempermudah pengontrolan terhadap potensi penyalahgunaan dan kinerja birokrasi.

Kesuksesan penerapan *e-government* dalam birokrasi diperlukan beberapa elemen pendukung yang memadai antara lain bagaimana partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan internet. Dari hasil survey Asosiasi penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia dari tahun 2019 hingga kuartal 2 tahun 2020 ini mengalami kenaikan sebesar 25,5 juta pengguna baru internet. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia semakin berkembang. Hal ini bisa menjadi dasar bagi birokrasi pemerintahan kita untuk mendorong berbagai aplikasi pelayanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi.

Di kota Semarang sendiri penggunaan internet sebagai sarana penunjang informasi dan teknologi sangat mengalami kemajuan yang signifikan, Permintaan masyarakat akan informasi data melalui teknologi sangat besar sekali, hal ini memberikan harapan yang cukup baik dalam mendorong pelayanan birokrasi kita untuk ikut juga menjadikan ini sebagai alasan yang kuat dijadikan sebagai dasar dalam membuat keputusan yang inovatif untuk membangun birokrasi melalui penggunaan informasi teknologi.

Pemerintah Kota Semarang dalam menindak lanjuti permintaan data informasi teknologi berkaitan dengan pelayanan masyarakat menunjukkan respon positif, baik melalui masing – masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di lingkungan Pemerintah Kota Semarang untuk diselesaikan dengan tepat waktu. Sebagaimana tampak di dalam gambar 2 Grafik Tanggapan Pemerintah Kota Semarang terhadap Permintaan Informasi data dibawah ini.

Ditinjau dari permohonan masyarakat kepada Pemerintah Kota Semarang tampak

bahwa penggunaan teknologi informasi baik secara online system maupun melalui WEB menunjukkan bahwa Informasi Teknologi betapa penting dan sangat bermanfaat besar dibanding apabila dilakukan secara manual, Sebagaimana dalam gambar 3 memperlihatkan bahwa informasi teknologi memiliki persentasi yang jauh lebih besar dibandingkan secara manualisasi yang hanya 33%.

Dari beberapa data tersebut, baik tingkat penggunaan internet maupun dari segi peringkat kecepatan internet dapat menjelaskan bahwa mau tidak mau birokrasi Indonesia dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang harus cepat mengambil berbagai tindakan untuk segera memaksimalkan berbagai inovasi dan pengembangan birokrasi melalui informasi dan teknologi. Di tingkat birokrasi pusat, salah satu inovasi birokrasi dalam melibatkan publik untuk dapat menyampaikan pendapat langsung ke pemerintah adalah lahirnya situs Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dan bekerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk melaporkan segala permasalahan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Adapun tugas utama dari situs LAPOR ini adalah menjadi wadah untuk menghubungkan seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah sehingga Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dapat terwujud dan semakin memudahkan masyarakat dalam pengawasan program pemerintah. Hal tersebut juga telah diimplementasikan oleh Pemerintah pusat dengan menetapkan peraturan perundang-undangan dimana saat ini tengah memasuki fase implementasi yang akan dimulai dengan penetapan pemda percontohan salah satunya adalah Pemerintah Kota Semarang.

Kondisi selama ini hal yang paling dikeluhkan masyarakat dalam urusan birokrasi adalah mengenai panjangnya pelayanan birokrasi di Indonesia. Meskipun berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mempercepat sistem pelayanan seperti Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sistem ini cukup membantu masyarakat khususnya dalam pengurusan ijin usaha dan lainnya. Namun tanpa didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi tapi selalu ada potensi untuk melakukan suap dan lainnya. Oleh karena itu, perlu didukung dengan sistem pelayanan secara online agar masyarakat dapat mengakses

selama 24 jam tanpa harus ke kantor setiap saat. Ini juga menjadikan pelayanan publik menjadi mudah, efisien dan praktis.

Kemudahan pelayanan publik dengan teknologi informasi sebagaimana dalam gambar – gambar tersebut diatas tidak dipungkiri sangatlah dapat mengurangi biaya pelayanan kepada publik, masyarakat memungkinkan mendapatkan pelayanan tanpa harus berhubungan langsung dengan petugas birokrasi.

Fungsi informasi teknologi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Disamping itu juga merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Perkembangan informasi teknologi dan Komunikasi kini sudah semakin pesat, hal itu dirasakan dengan semakin banyak munculnya peralatan informasi dan komunikasi yang semakin canggih. Kemudian alat komunikasi seperti halnya handphone/telepon genggam, pada masa ini hampir semua orang memilikinya.

Oleh karena itu, dengan penggunaan informasi teknologi yang canggih dan update modern dapat membantu mewujudkan birokrasi yang bersih, terhindar dari akses negatif kontak langsung antara masyarakat dengan aparat birokrasi seperti pungli, tip, dan suap dapat dikurangi. Teknologi informasi dapat bekerja dan beroperasi secara terus menerus, maka setiap masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah secara online. Terlebih dengan kondisi yang masih terdapat pandemi Covid 19 ini maka dengan pola kerja pelayanan menggunakan informasi teknologi tersebut juga sangat mendukung dengan protokol kesehatan sekaligus juga dapat mencegah terjangkitnya wabah tersebut. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan secara cepat tanpa harus berhadapan dengan kendala kerja dan hari libur. Poin lain adalah masalah kemudahan akses atau kemudahan dalam penggunaan sistem pelayanan online. Jika penggunaan sistem

pelayanan online rumit untuk diakses masyarakat maka itu akan membuat partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan online akan tidak maksimal. Oleh karena itu, desain teknologi pelayanan juga harus dibuat untuk mudah digunakan. Hal-hal seperti ini meskipun kelihatan sederhana namun menjadi substansial jika masyarakat mempunyai akun media sosial akan tetapi mengakses pelayanan publik via online tidak bisa. Sebaiknya Institusi birokrasi dibuat semaksimal mungkin untuk memenuhi kriteria yang terbuka pertama, (openness) dalam arti membuat Website sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat mendapat informasi seluas-luasnya segala hal yang berkaitan dengan unit birokrasi. Kedua adalah interaktivitas (interactivity), yakni memberikan kesempatan pada rakyat untuk berpartisipasi pada program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh unit birokrasi. Untuk kriteria terbuka beberapa faktor yang perlu diperhatikan seperti bagaimana elemen kepemilikan (ownership). Hal ini harus dipastikan bahwa website yang dibuat oleh institusi adalah tujuan meningkatkan kinerja organisasi. Jadi, sebaiknya bangunan website yang digunakan adalah tidak hanya basa-basi semata. Kemudian harus ada contact information, dengan adanya kontak informasi memudahkan kepada publik untuk dapat memberikan komentar serta tanggapan kepada para pejabat dan aparatur birokrasi. Pada dasarnya dalam hal kontak sudah disediakan beberapa instansi pemerintah, namun terkadang beberapa hanya menyediakan alamat email dan telepon yang sulit untuk dihubungi, bahkan tidak direspon sama sekali. Hal yang tidak kalah penting adalah Freshness , perlunya instansi birokrasi melakukan updating data. Sering sekali data dan informasi yang ditampilkan dalam website merupakan informasi yang sudah sangat lama dan tidak diperbaharui. Harusnya kondisi website selalu mengikuti perbaruan yang ada. Agar website yang mengalami updating mendapat kepercayaan publik dan sekaligus memberikan gambaran bahwa instansi tersebut lebih memiliki perhatian terhadap website yang dimilikinya.

IV. SIMPULAN

Penggunaan Informasi Teknologi sangat mutlak menjadi hal yang wajib bagi pengembangan inovasi pelayanan publik sebagai bentuk pembangunan birokrasi melalui *e-government*. Pemerintah Kota Semarang dan juga beberapa daerah lain telah melakukan inovasi dan perbaruan birokrasi melalui

informasi teknologi. Namun, demikian masih harus selalu dikembangkan dalam beberapa hal yang perlu ditingkatkan mulai dari keseriusan pemerintah dalam melakukan perbaruan dalam mengurus Website yang telah dibuat. Masih adanya temuan beberapa tanggapan dari masyarakat yang mengeluhkan terkait pelayanan online, dimana seharusnya pelayanan *online* bisa lebih memudahkan masyarakat namun belum bisa maksimal, Begitu pula masih terdapat keluhan masyarakat yang mempermasalahkan adanya proses birokrasi menjadi tidak jelas karena tidak ada respon dari pengelola website pemerintah. Sehingga dengan kondisi demikian, sangat wajib bagi birokrasi pemerintahan untuk menggunakan sistem *e-government*. Ini juga tentu selaras dengan kesiapan Pemerintah kota Semarang dan juga Pemerintah Daerah lainnya di Indonesia ini untuk serius dalam melakukan perbaruan serta kontinuitas dan konsistensi dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik yang baik. Kedepan pemerintah harus konsisten dalam memilih kebijakan ini sebagai langkah yang harus diwujudkan secara serius. Dengan komitmen yang serius akan memberikan dampak yang luas seperti efisiensi dan pencegahan korupsi dalam birokrasi.

REFERENSI

1. Adi, S. (2012). TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) LEVERAGE MENUJU REFORMASI BIROKRASI. *Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 3(1), 1–14.
2. Caturi, P. (2019). Tinjauan Fungsi Pelayanan Masyarakat Dalam Good Governance Dan Bebas Kkn. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 13(1), 21–28.
<http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/269>
3. Kelly, C. (2005). Bureaucracy and government. In *The Cambridge Companion to the Age of Constantine* (pp. 183–204).
<https://doi.org/10.1017/CCOL0521818389.009>
4. Miftah Thoha. (2012). *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Thafa Media.
https://scholar.google.com/citations?user=lylBSalAAAAJ&hl=en&oi=sra#d=gs_md_cita-

- d&p=&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DlylBSalAAAAJ%26citation_for_view%3DlylBSalAAAAJ%3AWF5omc3nYNoC%26tzm%3D-420
5. Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KESETIAAN KONSUMEN. *Jurnal Economia*, 14(1), 89. <https://doi.org/10.21831/economia.v14i1.13130>
 6. Podungge, R. (2010). MEWUJUDKAN BIROKRASI YANG MENGEDEPANKAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK. *Ekonomi Dan Bisnis*, 2. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56252430/Mewujudkan-Birokrasi.pdf?1523001349=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMEWUJUDKAN_BIROKRASI_YANG_MENGED
 7. Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008). Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia. *Symposium A Quarterly Journal In Modern Foreign Literatures*, 1–15. <https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=360656420083251686&btnI=1&hl=id>
 8. RA. Novanto. (2015). Metode Penelitian Kualitatif, Subjek Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
 9. Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi Dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 1–11.
 10. Sudarto, Y. (2006). E-Government dan Reformasi Birokrasi menuju pemerintahan yang baik. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia*, 44–47.
 11. Suranto, D. (2017). PENINGKATAN PELAYAN PUBLIK MEWUJUDKAN PENYELENGGARAAN NEGARA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANSE) DAN PEMERINTAHAN YANG BERSIH (CLEAN GOVERNMENT). *Jurnal Serambi Hukum*, 10(2), 46.
 12. Thoha, M. (2002). Reformasi birokrasi pemerintah. *Seminar Good Goverance Di Bappenas*, 15, 1–16.