

URGENSI REFORMASI ADMINISTRASI DALAM CITIZEN-CENTRIC, DAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA

Karmanis¹

¹Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University August 17 1945, Semarang-Indonesia

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi berbagai lini kehidupan, termasuk perkembangan sistem pemerintahan. Saat ini pemerintah pusat maupun daerah gencar menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana publik, tuntutan terhadap keterbukaan informasi yang menyeluruh, serta layanan publik berbasis internet akan mempengaruhi sistem birokrasi yang akan datang. Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara online. Penelitian ini hendak mengkaji urgensi reformasi administrasi dalam *citizen-centric* dan *e-government* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penulis menemukan bahwa penggunaan *e-government* di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Indonesia perlu mengoptimalkan penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal yang menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari model *Old Administration Public* menuju *New Public Service*. Hal ini perlu juga ditunjang dengan adanya reformasi regulasi di bidang Administrasi Publik untuk meningkatkan sinergitas dan harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan dan konflik antar lembaga yang dapat menghambat pemberian layanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Reformasi Administrasi; *Citizen-Centric*, dan *E-Government*

ABSTRACT

The development of information and communication technology affects various lines of life, including the development of the government system. Currently, the central and regional governments are intensively using information and communication technology media as public facilities, the demands for comprehensive information disclosure, and internet-based public services will affect the future bureaucratic system. Public services that have been carried out by direct interaction must be limited and even have to switch to online services. This study aims to examine the urgency of administrative reform in citizen-centric and e-government in Indonesia. This study uses a qualitative method. The author finds that the use of e-government in Indonesia still needs to be improved. Indonesia needs to optimize the use of vertical integration and horizontal integration models that provide a one-stop service network that requires the transformation of public services from the Old Administration Public model to the New Public Service. This also needs to be supported by regulatory reforms in the field of State Administration to increase synergy and harmonization between government institutions, so that there is no overlapping of authorities and conflicts between institutions that can hinder the delivery of services to the community.

Keywords: Administrative Reform; Citizen-Centric, and E-Government.

1. Pendahuluan

Setelah jatuhnya rezim orde baru tahun 1997, mengalami reformasi telah lebih dari 24 tahun dijalankan di Indonesia. Paradigma system birokrasi dan administrasi pemerintahan pun mengalami perubahan signifikan. Perubahan dan perkembangan system politik, social dan ekonomi yang menyebabkan perubahan, berbagai macam upaya dilakukan pemerintah untuk memperbaiki system sentralistik, konvensional, otoriter, militeristik dan berbagai julukan yang diletakkan dengan system birokrasi dan administrasi pemerintahan di Indonesia.

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dewasa ini semakin pesat khususnya teknologi komputasi dan jaringan internet. Peningkatan ini berpengaruh terhadap desakan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara *offline*, namun juga secara *online*. Hal ini bertujuan untuk membantu pemerintah memulihkan kepercayaan publik. Selain itu, penggunaan internet ternyata juga memberikan dampak yang baik bagi perkembangan demokrasi, seperti yang diutarakan oleh Jho (2005), bahwa internet dapat digunakan sebagai kekuatan demokratisasi dan sebagai kekuatan pengontrol. Peningkatan akses dan penggunaan internet di seluruh dunia, berdampak pada harapan bahwa pemerintah dapat memberikan layanan dan peluang untuk keterlibatan warga negara melalui saluran elektronik. Pemerintah dan warga negara dapat melakukan komunikasi *online* untuk meningkatkan tata kelola (*United Nations*, 2008). Pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-Government*). Pengembangan ini bertujuan untuk memfasilitasi pengguna internet agar dapat mengakses berbagai informasi terkait dengan pelayanan pemerintahan.

Melalui *e-Government* dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain, yang kemudian menghasilkan berbagai bentuk *e-Government*, yakni: (1) *Government-to-government/G2G*, (2) *Government-to-businesses/G2B*, (3) *Government-to-employees/G2E*, dan (4) *government-to-citizens/G2C*. Konsep *e-Government* sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan

umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan (Kasiyanto, 2015). Seifart dan Bonham (2001) menyatakan bahwa implementasi *e-Government* memberikan beberapa keuntungan potensial baik secara langsung ataupun tidak. Manfaatnya dapat dilihat dari "E" dalam konsep *e-Government*, yaitu efisiensi, efektivitas, dan ekonomi.

E-Government sendiri mengalami banyak kritikan terhadap penerapannya di negara berkembang. Heeks (2003) mengatakan bahwa kebanyakan kegagalan aplikasi *e-Government* di negara berkembang adalah karena ketidakpahaman mengenai "keadaan sekarang" (*where we are now*) dengan "apa yang akan kita capai dengan *e-Government*" (*where the e-government project wants to get us*). Ciborra (2005) menjelaskan penerapan *e-Government* pada negara berkembang sulit dilaksanakan mengingat karakteristik administrasi lokal, konteks sosial-ekonomi dan infrastruktur teknologi, serta kecurigaan apakah marketisasi negara tertanam dalam *e-Government*.

Berbagai kritikan dan desakan pengembangan pelayanan publik berbasis internet kemudian menjadi latar belakang lahirnya sebuah konsep dimana prinsip-prinsip penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pemerintahan berdasarkan pada tata kelola pemerintahan yang berpusat pada warga negara (*citizen centric*). Frasa "*from government to governance*" menekankan, antara lain, bahwa kegiatan pemerintah telah menjadi lebih komprehensif dan berbeda, serta terhubung dengan cara yang semakin rumit. Tidak hanya dengan satu sama lain tetapi juga dengan aktor dan kegiatan di masyarakat atau masyarakat sekitar (Sundström dan Pierre, 2009).

Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda, namun berkaitan erat. Pertama, masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Kedua, masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara (Eko, 2016).

Reformasi administrasi dibutuhkan tidak hanya oleh Indonesia, tetapi juga oleh Negara-

negara lainnya. Faktor-faktor, seperti semakin terbukannya pasar bebas dunia, kepentingan pasar terhadap pelayanan yang lebih professional, kompetisi global, dan tuntutan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing wilayah regional dan local menjadi pemicu bagi perubahan system administrasi public yang ada. Gerakan reformasi administrasi sendiri di berbagai belahan dunia telah menjadi suatu gerakan massif yang dilakukan sebagai bentuk respons terhadap perubahan dinamika ekonomi, social, dan politik di ranah global. Dari berbagai latar belakang tersebut, maka tujuan artikel ini adalah untuk menjelaskan pendekatan urgensi reformasi administrasi dalam *citizen-centric*, dan *e-government* di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi dan Reformasi Administrasi

Sebelum lebih jauh membahas reformasi administrasi, barangkali terlebih dahulu dijelaskan secara singkat tentang administrasi dan karakteristiknya. Administrasi menurut Herbert Simon (1999 dalam Karmanis, 2018) adalah kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2004) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga bisa disimpulkan administrasi adalah "pekerjaan yang terencana dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, afisien dan rasional".

Dalam hal ini karakteristik administrasi adalah: efisien, efektifitas dan rasional. Efisien merupakan tujuan atau motif administrasi adalah mencapai hasil yang efektif dan efisien. Efisien bisa diartikan berdaya guna. Atau, administrasi harus menghasilkan sesuatu yang berdaya guna. Efektif sebagai berhasil guna. Sehingga administrasi harus bisa dijalankan untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan sesuai dengan tujuan. Sedangkan rasional merupakan tujuan yang dicapai bermanfaat dan berguna serta dapat dilaksanakan.

Kalau kaitannya dengan administrasi publik, bahwa usaha-usaha atau kegiatan-kegiatan kelompok yang dilakukan tersebut mengarah pada persolan pemerintah dan

berorientasi pada kepentingan public yang seluas-luasnya. Karakteristik dari administrasi public sendiri tidak berbeda dari karakteristik administrasi, yang kesemuanya di arahkan untuk tujuan pelayanan publik yang prima dan kebijakan publik yang berdaya guna dan berhasil guna bagi upaya-upaya melayani publik.

Soesilo Zauhar dalam Karmanis 2018, mendefinisikan reformasi administrasi sebagai "Usaha sadar dan terencana untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi dan perilaku birokrat, guna meningkatkan efektifitas organisasi atau menciptakan administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam konsepsinya ini, lebih menekankan pada perubahan terhadap struktur dan prosedur administrasi bagi terwujudnya system pembangunan Negara yang lebih besar.

Reformasi administrasi dilakukan sebagai respons terhadap persepsi dan pandangan negative banyak pihak terhadap system administrasi yang selama ini terkesan lamban, berbelit-belit, tidak professional, dan tidak bersih/tidak akuntabel. Seperti halnya birokrasi yang menurut Webber merupakan bentuk aktivitas yang menuntut koordinasi ketat terhadap kegiatan sejumlah besar orang, dan melibatkan keahlian khusus yang memerlukan strukturasi dalam organisasi administrasi publicpun merupakan merupakan bagian dari birokrasi yang berhubungan dengan konsep-konsep pencatatanj, pembuatan peraturan dan kebijakan serta administrasi pelayanan public.

Philip J. Cooper, 1998 (dalam Karmanis, 2018) menyebutkan banyaknya tantangan yang dihadapi dari administrasi public seperti: keberagaman (diversity), akuntabilitas (accountability), masyarakat sipil (civil society), privatisasi, birokratisasi, demokrasi, pengayaan kembali (re-engineering), pemberdayaan akibat pesatnya perkembangan teknologi dan otonomi daerah. Owen Hughes, 1998, (dalam Karmanis, 2018) juga menambahkan bahwa krisis manajemen, kondisi budaya administrasi, pengembangan sumber daya manusia, dan sebagainya juga menjadi dorongan sekaligus tantangan bagi system administrasi untuk menjadi lebih baik. Perubahan bagi system administrasi public yang telah ada tidak saja ditekankan pada teknik-teknik administrasi dan praktik-praktik administrasi, melainkan pada

semua elemen seperti sumber daya manusia, kepemimpinan, pola pikir, orientasi, struktur birokrasi, perangkat yang digunakan dan sebagainya. Itulah sebabnya konsep-konsep pemberdayaan, pengembangan, pengayaan, dan lain-lain menjadi kunci utama bagi perubahan atau reformasi administrasi.

2.2. E-Government Dan *Citizen centric*

E-Government juga dikenal dengan istilah yang berbeda seperti *Electronic Government, Electronic Governance, Digital Government, Online Government, e-Gov etc*, faktanya, ada banyak definisi untuk istilah *e-Government* dan perbedaan mencerminkan prioritas dalam strategi pemerintah. Menurut Bank Dunia, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN)* internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya (Wibawa, 2009).

Mustopadijaya (2003) mengemukakan, *e-lectronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (egov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal (Habibullah 2010).

Selain itu *e-Government* juga diartikan sebagai "Penyerahan informasi pemerintah dan layanan online melalui internet atau sarana digital lainnya." Manfaat *e-Government* menurut World Bank ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Suaedi & Wardianto 2010).

Secara umum tujuan dari *e-Government* dibangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi birokrasi dan sistem manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien dalam pengelolaan pelayanan publik. Ada perbedaan penting yang harus dipahami

antara "pemerintah (*Government*)" dan "(*Governance*) pemerintahan".

Pemerintah adalah lembaga itu sendiri, sedangkan pemerintahan adalah konsep yang lebih luas mendeskripsikan bentuk pemerintahan yang tidak harus berada di tangan formal pemerintah. Salah satu cara sederhana untuk mengilustrasikan poin ini adalah dengan mengucapkannya sebagai berikut: sedangkan titik output pemerintah adalah usaha yang dikeluarkan, titik hasil tata kelola adalah efek yang dihasilkan. "*E-governance*", yang berarti "tata kelola elektronik", telah berevolusi sebagai model tata kelola era informasi yang berusaha untuk mewujudkan proses dan struktur untuk memanfaatkan potensi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai tingkat pemerintahan dan sektor publik dan seterusnya, untuk tujuan meningkatkan pemerintahan yang baik.

Namun *e-Government* sendiri mengalami banyak kritikan terhadap penerapannya di negara berkembang. Heeks (2003) mengatakan bahwa kebanyakan kegagalan aplikasi *e-Government* di negara berkembang adalah karena ketidakpahaman mengenai "keadaan sekarang" (*where we are now*) dengan "apa yang akan kita capai dengan *e-Government*" (*where the e-government project wants to get us*). Ciborra (2005) menjelaskan penerapan *e-Government* pada negara berkembang sulit dilaksanakan mengingat karakteristik administrasi lokal, konteks sosial-ekonomi dan infrastruktur teknologi, serta kecurigaan apakah marketisasi negara tertanam dalam *e-Government*.

Berbagai kritikan dan desakan pengembangan pelayanan publik berbasis internet kemudian menjadi latar belakang lahirnya sebuah konsep dimana prinsip-prinsip penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pemerintahan berdasarkan pada tata kelola pemerintahan yang berpusat pada warga negara (*citizen centric*). Frasa "*from government to governance*" menekankan, antara lain, bahwa kegiatan pemerintah telah menjadi lebih komprehensif dan berbeda, serta terhubung dengan cara yang semakin rumit. Tidak hanya dengan satu sama lain tetapi juga dengan aktor dan kegiatan di masyarakat atau masyarakat sekitar (Sundström dan Pierre, 2009). *Citizen centric* sebagai cara pandang membantu

pemerintah untuk mendesign kembali kebutuhan publik bukan kepentingan pemerintah semata. Warga harus punya akses terhadap informasi tentang layanan publik secara transparan, sehingga tidak ada penyimpangan dari informasi yang sudah ada ketika layanan diterima (Chakravarti, 2008). Hal ini sesuai dengan fokus e-Governance yang berfokus pada bagaimana teknologi TIK dapat digunakan untuk memperkuat suara publik sebagai kekuatan untuk membentuk kembali proses demokrasi, dan memfokuskan kembali struktur manajemen, dan pengawasan pemerintah untuk melayani kepentingan publik dengan lebih baik.

Dengan demikian dapat di simpulkan e-governance sebagai: a) Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mendukung (antara lain) layanan publik, demokrasi, sektor swasta, dll, b) Layanan yang dimediasi teknologi, c) Sesuatu yang termasuk e-government, d) Sebuah model pemerintahan, e) Komitmen terhadap teknologi, f) Fungsi yang memberdayakan warga negara, g) Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara internal oleh pemerintah, h) Tentang jaringan dan hubungan, i) Penggunaan TIK untuk meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola, j) Sesuatu yang meningkatkan e-demokrasi, dan k) Hubungan yang dimediasi teknologi antara warga negara dan negaranya.

3. METODE

Untuk menjawab topik diatas, penulis menggunakan pendekatan literatur review serta mengangkat berbagai studi kasus dari berbagai karya ilmiah yang terkait dengan topik yang diangkat. Secara umum literature review adalah mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian, untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya (Kitchenham & Charters, 2007).

4. Hasil dan Pembahasan:

4.1. Urgensi Reformasi Administrasi dan Apa yang Dilakukan

Ada beberapa elemen umum dari reformasi administrasi yang harus dilakukan.

1. Reformasi yang direncanakan dilakukan secara cermat. reformasi (perubahan) perlu ada perencanaan strategi pencapaian yang jelas rentan waktunya

dan untuk memperbaiki system yang lebih besar dan semua komponen system yang terlibat.

2. Reformasi dilakukan dengan inovasi (temuan-temuan baru) dan pikiran-pikiran kreatif yang lebih segar dan inovatif. Reformasi harus ada kesepahaman dan itikad bersama menuju pada perubahan dengan konsep-konsep yang baru, semangat baru, dan motifasi yang lebih kreatif.
3. Reformasi diharapkan dapat menghasilkan keluaran (aouput) berupa perbaikan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, otomatis harus ada jaminan bagi kegunaan dan hasil yang baik.
4. Reformasi administrasi dilakukan karena kebutuhannya atau urgensinya dibenarkan dengan adanya tuntutan untuk mengatasi ketidakpastian dan perubahan yang cepat yang terjadi dalam lingkungan organisasi. Manakala administrasi dijalankan, maka segala yang berkaitan dengan ketidakpastian dan perubahan yang cepat pun diharapkan bisa teratasi.

Begitu juga ada beberapa aspek lain reformasi terhadap administrasi public, yaitu: *Pertama*, reformasi administrasi pada aspek-aspek: struktur birokrasi, strategi pelaksana dan pencapaian motif yang dibuat, fungsi dari administrasi sendiri, proses administrasi dan system atau prosedur, serta budaya organisasi yang kesemuanya memperkuat kapasitas administrasi pemerintah. *Kedua*, agenda utama dalam reformasi administrasi adalah perubahan mendasar dan luas terhadap administrasi public, seperti inovasi organisasi, pembangunan institusi, perbaikan teknologi dan manajemen organisasi, serta melibatkan system reformasi dalam arti yang lebih luas dari administrasi public.

Dengan demikian tujuan dari reformasi administrasi ada tiga hal, yakni (1) perbaikan tatanan yang dianggap sebagai sifat instrinsik pemerintah dalam masyarakat tradisional dan modern, (2) perbaikan metode atau pembaharuan teknik administrasi perlu juga dilakukan, (3) tujuan reformasi administrasi adlah

untuk perbaikan kinerja atau reformasi programatik.

Pada tanggal 9 Juni 2003, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Secara normatif, Instruksi Presiden tersebut mengawali pengembangan *E-*

Government di Indonesia. Pada tahun 2018 Indonesia menempati posisi 107 pada World EGovernment Development Ranking yang dikeluarkan oleh lembaga PBB (Persatuan Bangsa-Bangsa) (United Nations, 2018).

Tabel 1. World E-Government Development Ranking – United Nations

Negara		World E-Government Development Ranking						Rata-Rata peringkat 2008-2018	Kenaikan atau Penurunan Peringkat (2008 – 2018)
		2008*	2010**	2012***	2014****	2016*****	2018*****		
1	Singapura	23	11	10	3	4	7	10 (3-23)	+16
2	Malaysia	34	32	40	52	60	48	44 (32-60)	-14
3	Brunei Darussalam	87	68	54	86	83	59	60 (54-87)	+28
4	Thailand	64	76	92	102	77	73	81 (64-102)	-9
5	Filipina	66	78	88	95	71	75	79 (66-95)	-9
6	Vietnam	91	90	83	99	89	88	90 (83-99)	+3
7	Indonesia	106	109	97	106	114	92	104 (92-114)	+14
8	Timor Leste	155	162	170	161	160	142	159 (142-170)	+13
9	Kamboja	139	140	155	139	158	145	146 (139-158)	-6
10	Myanmar	144	141	160	175	169	157	158 (144-175)	-13
11	Laos	156	151	153	152	148	162	154 (148-162)	-6

*(United Nations, 2008), **(United Nations, 2010), *** (United Nations, 2012), **** (United Nations, 2014), ***** (United Nations, 2016), ***** (United Nations, 2018)

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwa Indonesia berada di urutan ke tujuh di antara 11 negara-negara Asia Tenggara. Sejak tahun 2003, Indonesia mengalami kenaikan dan penurunan peringkat, dan di tahun 2008 Indonesia berhasil berada di posisi 92 pada rangking *E-Government*

Development dari 193 negara anggota PBB. Berdasarkan data PBB di tahun 2014, Indonesia tercatat telah menerapkan 4 model pelayanan publik secara on-line, dengan presentasi penggunaan sebagaimana disebutkan di dalam Tabel 2.

Tabel 2. Pelayanan public berbasis elektronik di Indonesia berdasarkan *stages* atau model tahapan *e-government* (United Nations, 2018)

Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
66,67%	73,91%	45,45%	63,04%

Apabila kita bandingkan dengan presentase pelayanan publik berbasis elektronik di

Singapura di tahun 2012 pada tabel 3, maka terlihat jelas perbedaannya.

Tabel 3. Pelayanan public berbasis elektronik di Singapura berdasarkan *stages* atau model tahapan *e-government* (United Nations, 2018)

Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
100%	91,30%	100%	96,74%

Berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3 dapat kita lihat bahwa penyebab jauhnya peringkat yang diperoleh Indonesia dibandingkan Singapura yang selalu menduduki peringkat 10 besar berdasarkan survey yang dilakukan PBB tersebut, adalah karena masih jauhnya penggunaan pemberian layanan publik berbasis elektronik di Indonesia yang penggunaannya masih di angka 63,04% sedangkan Singapura telah berada di angka 96,74% yang sudah hampir menyentuh angka 100%. Berdasarkan tabel 2, maka Indonesia harus meningkatkan performa di stage 3 yakni *network services* yang didapat dari model integrasi vertikal dan integrasi horizontal. Pelayanan publik berbasis elektronik satu pintu masih kurang optimal di Indonesia. Dari 33 pemerintah daerah di Indonesia, sistem terpadu *e-government* yang paling kompleks adalah pemerintah daerah di Pulau Jawa seperti Surabaya, Bandung dan Jakarta. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi Pemerintah Pusat untuk mendorong instansi di daerah agar mengoptimalkan dan mengembangkan sistem *e-government* di daerahnya.

Indonesia telah mengalami perubahan sosial yang cukup besar. Nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat perlahan mulai bergeser dari nilai tradisional menuju modern. Hal ini perlu direspon dengan perubahan pada tubuh birokrasi institusi pemerintah yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Perlu adanya

perubahan perspektif Administrasi, meninggalkan Perspektif *Old Public Administration* menuju Perspektif *New Public Service*. Janet dan Robert Denhardt (Denhardt & Denhardt, 2003) mengemukakan bahwa ada 7 karakter dari prinsip *New Public Service* yakni :

- 1) Peran utama pelayan publik (Aparatur Sipil Negara/ASN) adalah untuk membantu masyarakat memenuhi kepentingan dan kebutuhan mereka, bukan berarti mengendalikan atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru
- 2) Para Administrator Publik sepakat terhadap gagasan bahwa kepentingan publik adalah yang terpenting
- 3) Kebijakan dan program-program pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif agar lebih efektif dan responsif.
- 4) Kepentingan publik merupakan hasil dialektika nilai-nilai bersama daripada kepentingan pribadi/individu
- 5) Pelayan publik (ASN) wajib menjunjung tinggi moral, peraturan perundangundangan yang berlaku, hukum konstitusi, nilai-nilai sosial, norma politik, standar professional dan kepentingan masyarakat.

- 6) Organisasi Pemerintah dan para pemangku kepentingan bekerja sama dalam proses kolaborasi (processes of collaboration) dan kepemimpinan bersama (shared leadership)
- 7) Kepentingan publik sebaiknya dilayani oleh Pelayan Publik (ASN) dan masyarakat secara bersama-sama daripada dilakukan oleh pihak swasta yang bertindak seolah-olah uang publik adalah uang mereka sendiri.

Berdasarkan ke tujuh prinsip *New Public Service* tersebut maka dapat dilihat bahwa perlu adanya reformasi secara politik, manajemen dan terutama mental para birokrat. Jika tidak diimbangi dengan ini maka, sulit menerapkan transformasi pelayanan publik berbasis e-government. Karena pengembangan dan pengoptimalisasian e-government membutuhkan perubahan perspektif Pejabat Administrasi Negara dari *Old Public Administration* menuju *New Public Services*.

Dari Tabel 2 mengindikasikan bahwa Kerjasama antar instansi pemerintah masih sangat kurang. Sinergisme dan koordinasi antar lembaga pemerintah masih sangat minim. Hal ini membuat pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia masih jauh tertinggal dari negara-negara maju yang telah berhasil menerapkan publik publik terintegrasi satu pintu. Proses kolaboratif dan kepemimpinan bersama masih kerap diabaikan karena ego sektoral.

Sinergitas dan koordinasi antar lembaga sangatlah dibutuhkan. Akses masyarakat ke kantor-kantor institusi pemerintah akan dibatasi dan mempersulit mereka dalam mengakses pelayanan publik. Apabila pelayanan secara konvensional tidak dialihkan kepada pelayanan berbasis elektronik secara terpadu, maka hal tersebut akan merugikan masyarakat. Para pemangku kepentingan harus merombak dan mengoptimalisasikan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal untuk membantu masyarakat mengakses layanan publik pada masa New Normal, tanpa harus mengunjungi kantor instansi pemerintah.

4.2. Citizen Centric Dan E - Government

Pendekatan *citizen -centric* ini penting mengingat masyarakat tidak seharusnya menjadi objek dari kebijakan yang diambil pemerintah, namun juga ikut menentukan arah kebijakan

nantinya yang akan dijalankan. Salah satu tujuan dari *citizen centric* adalah membuat layanan tersedia tanpa batasan waktu. Jika portal e-Government dirancang dengan cara yang terintegrasi dengan berbeda aplikasi departemen pemerintah dan menyediakan akses ke warga dan bisnis, maka layanan dapat tersedia melalui portal secara real time. Ini akan membantu warga negara dalam mengurangi waktu tunggu di konter departemen dan pada saat yang sama membantu mereka dalam menggunakan layanan di luar jam kerja mereka.



Gambar 1. Manfaat *citizen centric* dalam Pengelolaan e- Government

Tujuan lainnya adalah untuk menyediakan layanan yang transparan, efisien dan aman. Sebagai sebuah layanan yang terintegrasi melalui portal, warga negara dan bisnis dapat melacak status permintaan layanan mereka dan dapatkan semua informasi yang diperlukan untuk memanfaatkan layanan. Ini memungkinkan warga dan bisnis memahami proses pelayanan birokrasi pemerintah.

Dengan cara ini dapat berguna, antara lain: (1) Membantu pegawai pemerintah untuk mengumpulkan informasi serta menyediakan informasi yang dibutuhkan terhadap layanan yang diberikan dan pada gilirannya meningkatkan efisiensi sumber daya birokrasi. (2) Memungkinkan warga dan bisnis untuk melakukan transaksi dengan cara yang aman. (3) Portal e-Government dapat meningkatkan kualitas layanan pada setiap layanan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Ada pengaruh *citizen centric* terhadap peningkatan kualitas e-Government. Åström et al (2013), menjelaskan bahwa secara umum di tiga negara Swedia, Estonia, dan Islandia citizen

centric dalam *e-Government* dapat menumbuhkan partisipatif masyarakat dan pada akhirnya akan memberikan legitimasi atau kepercayaan terhadap jalannya suatu pemerintahan, dengan kata lain partisipasi dapat menjadi tolak ukur terhadap legitimasi demokratis.

Dengan menerapkan *citizen-centric* dalam *e-Government* memberikan peluang yang besar bagi pemerintah untuk menentukan arah kebijakannya yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan bagi masyarakat memberikan peluang yang luas untuk ikut berperan dalam sistem pemerintahan sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang lebih demokratis. Pendekatan *e-Government centric* berarti dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan layanan publik didasarkan pada pertimbangan dari pihak pemerintah semata, karena menganggap pemerintah lebih mengetahui apa yang terbaik buat rakyatnya dan bukan berdasarkan kebutuhan dan keinginan warga (Jeager & Bertot, 2010). *Citizen-centric* berarti mendesain layanan publik dari kebutuhan publik bukan kepentingan pemerintah semata. Warga harus punya akses terhadap informasi tentang layanan publik secara transparan, sehingga tidak ada penyimpangan dari informasi yang sudah ada ketika layanan diterima.

5. Simpulan

Indonesia masih perlu meningkatkan penggunaan *e-government* terutama mengoptimalkan penerapan model *Network Service*. Apabila tidak segera ditingkatkan maka akan merugikan Masyarakat dalam mengakses layanan publik. Oleh karena itu perlunya perubahan perspektif *Old Public Administration* menuju *New Public Services* yang menuntut adanya proses kolaborasi (*processes of collaboration*) dan kepemimpinan bersama (*shared leadership*).

Pendapat dan kesan masyarakat memang perlu menjadi cermin untuk memahami kekurangan dan kelemahan birokrasi dengan bersedia berecermin terhadap pendapat kritis masyarakat akan dapat memperbaiki pelayanan publik. Tanpa harus mengatakan bahwa cerminnya yang buruk, *citizen centric* dapat dijadikan cermin untuk melihat bagaimana pengelolaan *e-Government* yang ideal bagi masyarakat. Untuk dapat menerapkan hal

tersebut maka perlu adanya reformasi regulasi di bidang birokrasi.

REFERENSI:

1. Åström, Joachim dkk. 2013. Citizen centric e-participation A trilateral collaboration for democratic innovation Case studies on e-participation policy: Sweden, Estonia and Iceland.
2. Alomari, M., Woods, P. & Sandhu, K. 2012. Predictors For E Government Adoption In Jordan, Development Of An Empirical Evaluation Based On A Citizen-Centric Approach (vol25) Brisbane. Australia: Emerald Group Publishing Limited.
3. McClure, D. L. 2000. Statement of David L. McClure, U.S. General Accounting Office, before the Subcommittee on Government Management, Information and Technology, Committee on Government Reform, House of Representatives. Available: <http://www.gao.gov>.
4. Chakravarti, Bhuden & M. Venugopal. 2008. Citizen Centric Service Delivery Through E Governance Portal. National institute for saint government India.
5. Chen Y.C. dan Daniela Dimitrova. 2008. EGovernment Research: Policy and Managment. Iowa State University.
6. Djunaedi, Achmad. 2002. Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia. Jogjakarta. Seminar FMIPA-UGM
7. Denhardt, Janet, V., & Denhardt, Robert B. (2003). The New Public Service. Armonk, New York : M.E. Sharpe.
8. Fang, Zhiyuan. 2002. E-Government in Digital Era : Concept, Practice, and Development. International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol 10, No 2, pp 1-22.
9. Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.
10. Hermana, Budi, & Silfianti, Widya. 2011. Evaluating E-Government Implementation by Local Government :

- Digital Divide in Internet Based Public Services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, Vol 2, No 3, pp 156-163
11. Himawan, Hidayatulah. (2012). Implementasi Dan Analisa Regulasi Pemerintah Daerah Dalam Mendukung Perkembangan E-Government. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, Vol 1, No 4
 12. Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto, and Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic Government in Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*.
 13. Jeager, P.T., & Bertot, J.C. 2010. *Designing, Implementing, And Evaluating UserCentered And Citizen-Centered E Government*. (C.G. Reddick, Ed.) Hersey : Information Science Reference.
 14. Jho, Whasun. 2005. Challenges for e-governance: protests from civil society on the protection of privacy in e-government in Korea. Vol 71(1):151–166 [DOI:10.1177/0020852305051690] SAGE Publication (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi)
 15. Karmanis, 2018, *Perkembangan Teori Dan Reformasi Administrasi*, Penerbit: CV Inti Wika, Semarang.
 16. Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengakajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi Informasi*. PT Fajar Interpratama, Jakarta.
 17. Keskinen, Auli, & Tuoma Kuosa. 2008. *Foundation Of Citizen-Oriented EGovernance Models*. Newyork: Hershey: Information Science Refernces.
 18. Kitchenham B. A. and Charters S. 2007. *Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*. Version 2.3, EBSE Technical Report, EBSE-2007-01, Keele University
 19. Layne, Karen, & Lee, Jungwoo. 2001. *Developing Fully Functional E-Government : A Four Stage Model*. *Government Information Quarterly*, Vol 18, Issue 2, pp 122-136.
 20. Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya, 2014. Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung* Vol 11 No (3) 2014.
 21. Reitz, J.C. 2006. "E-Government" On The American Journal Of Comparative Law. Vol. 54, *American Law In The 21st Century: U.S. National Report To The XVII Th International Congress Of Comparative Law (Fall, 2006)* Pp 733-754 Published By: American Society Ofcomparative
 22. Silcock, Rachel. 2001. What is E-Government?. *Parliamentary Affairs*, Vol 54, Issue 1, pp 88-101. <https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88> United Nations. (2008).
 23. Supriyanto, Eko Eddy. 2016. *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*. Tegal
 24. Ulum, Mochamad Chazienul. 2018. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu – Isu Startegis Pelayanan Publik)*, UB Press Malang
 25. UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance. New York: United Nations Publication
 26. United Nations. 2010. *UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis*. New York: United Nations Publication
 27. United Nations. 2012. *UN E-Government Survey 2012: E-Government for The People*. New York: United Nations Publication
 28. United Nations. 2014. *UN E-Government Survey 2014: E-Government For The Future We Want*. New York: United Nations Publication
 29. United Nations. 2016. *UN E-Government Survey 2016: E-Government for Sustainable Development*. New York: United Nations Publication