

Transformasi Pelayanan Publik Dalam Implementasi *E-Governance* di Masa *New Normal*

*Adelia Dwi Cahyani (mahasiswa)¹ Lisa Suryati (mahasiswa)², Sinta Munawaroh
(mahasiswa)³, Robby Darwis Nasution (dosen pembimbing)⁴*

1. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo,
dwicahyani.adelia1@gmail.com
2. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo,
lisasuryati19@gmail.com
3. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo,
sintamunawaroh61@gmail.com
4. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo,
darwisnasution69@gmail.com

ABSTRACT

This article aims to find out the changes in public services in the new normal and the implementation of E-Governance. In a new normal will eventually create a new public service. That way, to go to a transition period requires the transformation of old public services to new public services. In these conditions, transformation must be done quickly, namely by transforming face-to-face services into online services. So, service providers must change the mindset that by digitizing services is one of the right solutions for the simplification of public services. E-Governance is very important in its implementation in the new normal because it can produce faster, better and more efficient public services. This article was written using descriptive methods with a qualitative approach as well as based on literature studies and literature research. The results of this study have been found that the implementation of E-Governance in Indonesia is still far below other countries, one of which is Singapore. So That Indonesia needs to increase synergy between government agencies so as not to hinder the provision of services to the community. This research is expected to be useful in improving public services in the pandemic period towards the new normal era and become a consideration in practicing effective and efficient E-Governance as a form of better policy implementation in the optimization of E-Governance in the new normal in Indonesia.

Keywords: E-Governance, Transformation, Public Service

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui perubahan pelayanan publik di masa *new normal*, serta penerapan *E-Governance*. Dalam masa kenormalan baru ini (*new normal*) pada akhirnya akan menciptakan sesuatu pelayanan publik yang baru. Dengan begitu, untuk menuju masa transisi diperlukannya transformasi pelayanan publik yang lama menuju pelayanan publik yang baru. Dalam kondisi seperti ini, transformasi harus dilakukan secara cepat yaitu dengan transformasi pelayanan tatap muka menjadi layanan online atau daring. Sehingga, penyelenggaraan pelayanan harus mengubah mindset bahwa dengan melakukan digitalisasi layanan merupakan salah satu solusi yang tepat untuk penyerderhanaan pelayanan publik. *E-Governance* sangat penting dalam penerapannya di masa *new normal*, karena dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik dan lebih efisien. Artikel ini ditulis dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta berdasarkan studi pustaka dan penelitian literatur. Hasil penelitian ini telah ditemukan bahwasannya penerapan *E-Governance* di Indonesia masih jauh di bawah negara lain, salah satunya Singapura. Sehingga Indonesia perlu meningkatkan sinergitas antar lembaga pemerintah agar tidak menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam

meningkatkan pelayanan public terkhusus di masa pandemic saat ini untuk menuju era new normal dan menjadi pertimbangan dalam mempraktikkan *E-Governance* yang efektif dan efisien sebagai bentuk penerapan kebijakan yang lebih baik dalam pengoptimalan *E-Governance* di masa *new normal* di Indonesia.

Kata Kunci : E-Governance, Transformasi, Pelayanan Publik

1. Introduction / Pendahuluan

Covid-19 masih menjadi sorotan masyarakat di masa saat ini. Untuk meminimalisir akibat adanya pandemi, membuat pemerintah menjalankan beberapa kebijakan, termasuk membuat kebijakan untuk tidak beraktifitas diluar. Permasalahan tersebut harus tetap menjadi fokus utama bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yaitu untuk meminimalisir angka kematian serta menjaga stabilitas perekonomian di Indonesia. Hingga saat ini, Indonesia telah memasuki masa *new normal* dimana kondisi ini membuat perlahan-lahan masyarakat mulai menjalani kehidupan normal, tetapi tetap menjalankan beberapa protokol kesehatan yang telah disiapkan pemerintah. Di masa *new normal* ini juga membuat bertransformasinya pelayanan publik.

Pandemi *covid-19* telah membantu kita dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik di masa *new normal*, yaitu dengan memanfaatkan teknologi hingga komunikasi terkini dalam pengaplikasian pelayanan publik terkhusus disektor pemerintahan. Sebagai bentuk perwujudan untuk kebijakan pemerintah saat ini yang mengakibatkan terbatasnya ruang gerak masyarakat. Untuk memenuhi hak masyarakat sebagai warga negara untuk memenuhi pelayanan masyarakat, di masa *new normal* ini membuat pelayanan masyarakat dilakukan melalui pelayanan elektronik atau *E-Governance*.

Konsep *electronic governance* ini dibuat dalam rangka pemenuhan pemerintah agar pengelolaan dan kebutuhan publik dalam pelayanan public dapat diselenggarakan dengan lebih efisien, efektif serta terbuka. *Electronic governance* sendiri adalah dengan penggunaan jaringan internet guna menyebarkan layanan dan informasi mengenai pemerintah terhadap masyarakat luas. Pengembangan *electronic governance* ini diharapkan tidak hanya digunakan pemerintah pusat saja tetapi, diharapkan digunakan juga dalam pemerintahan daerah yaitu dengan bersaing dalam melakukan inovasi di bidang *electronic governance*. Tata kelola elektronik mengacu pada penggunaan TIK dalam kegiatan organisasi politik dalam dan luar negeri. *Governance* adalah istilah yang erat kaitannya dengan penggunaan komunikasi, teknologi, dan informasi guna mencapai tujuan politik serta pemerintahan. Pembahasan *governance* dalam kajian administrasi publik menggantikan istilah *government*. Penting untuk dipahami bahwa pemerintahan bukanlah sinonim untuk pemerintah, namun tata kelola memiliki arti luas untuk merujuk pada proses pemerintahan baru serta perubahan kondisi regulasi, atau cara baru dalam mengatur masyarakat.

Pelayanan publik, mencakup berbagai macam kegiatan pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat yang menerimanya serta untuk menegakkan peraturan perundang-undangan yang ada. Di era Revolusi Industri sekarang ini, pelayanan publik perlu

berinovasi. Dimana pelayanan publik yang dulu masih dilakukan secara manual, perlu dimulai inovasi untuk lebih mengedepankan kualitas pelayanan, yaitu salah satu cara yang didapat dengan penerapan *e-governance*. Pemberian pelayanan ini menjadi salah satu upaya pemerintah untuk pemenuhan kewajiban masyarakat. Hal tersebut didasarkan pada kewajiban yang ada pada UUD 1945. Namun, pemberian pelayanan publik tersebut belum efisien, sehingga pemerintah harus memulai menerapkan konsep *electronic Governance* yang baru. Inovasi dalam layanan ini akan dilakukan untuk memungkinkan masyarakat memantau pemerintah untuk melakukan berbagai kebutuhan sehari-hari terkhusus di bidang pelayanan.

Konsep *E-Governance* dalam pelayanan publik cukup sederhana, namun pada prinsipnya segala sesuatu, termasuk keterlibatan pihak ketiga, dibakukan secara manual sebelum didigitalkan. Tetapi dalam pengimplemetasian konsep *e-governance* menjadi kompleks karena menstandarkan dan mendigitalkan proses manual pada saat yang bersamaan. Ketika datang ke layanan informasi, otomatisasi dan sistem layanan dapat diintegrasikan untuk pemahaman dan diskusi yang seragam. Untuk memfasilitasi dan mendukung pelayanan publik yang cepat, mudah serta terbuka, yang sinkron dengan amanat UU No. 25 tahun 2009 yang membahas pelayanan publik, kementerian hukum dan HAM telah melakukan pengembangan sistem *e-governance* serta sistem informasi manajemen.

Banyak penelitian sebelumnya yang telah mengkaji tentang transformasi pelayanan publik yang terjadi di Indonesia khususnya di masa *new normal* ini. Di antaranya adalah penelitian yang menganalisis tentang urgensi transformasi pelayanan publik. Dalam penelitian tersebut penggunaan *e-governance* di Indonesia perlu ditingkatkan terutama dalam pengoptimalisasikan penerapan model *network service*. Dan perlunya perubahan menjadi *new public service*. (Lumbanraja, A.D. (2020)). Di era *new normal* ini akhirnya akan menciptakan sebuah pelayanan publik yang sesuai dengan keadaan ini. Sehingga transformasi pelayanan publik harus dilakukan dengan tepat dan cepat, maka dipilihlah pelayanan publik yang berbasis masalah (*problem base*). Dimana di masa *new normal* ini pelayanan tatap muka bertransformasi menjadi layanan online. (Noor, M. (2020)).

Mengenai pelayanan publik standar yang baru, banyak pihak yang merasa cukup sulit untuk menerapkannya karena pelayanan yang baru ini harus dapat sesuai dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik seperti keandalan pelayanan, daya tanggap hingga kejelasan informasi pelayanan. Dari penjelasan itu dapat dilihat tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui pengenalan *e-government* di Indonesia dan perubahan pelayanan publik di era *new normal*.

2. Method / Metode

Metode penelitian didefinisikan sebagai metode ilmiah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan tertentu untuk memperoleh data yang andal serta memperoleh pemecahan dan pemahaman masalah. (Sugiyono (2016:6)). Di dalam penelitian, kita menetapkan melalui pendekatan deskriptif dan kualitatif, serta dengan penggunaan metode tersebut akan mengetahui variable yang diteliti sehingga dapat

memperjelas tentang objek yang diteliti. Dimana kita mengumpulkan data dengan menggunakan studi pustaka. Dimana teknik ini menggunakan dokumen-dokumen, buku serta jurnal yang telah diterbitkan sebelumnya sebagai acuan penelitian.

3. Literatur Review / Studi Kepustakaan

Istilah transformasi lebih merujuk dalam empiris proses perubahan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transformasi berarti perubahan berupa bentuk, sifat, fungsi yang juga sebagainya. Transformasi mempunyai beberapa karakteristik – karakteristik, diantaranya :

- a. Adanya disparitas adalah aspek yg paling krusial pada pada proses transformasi,
- b. Adanya konsep karakteristik atau bukti diri yg sebagai acuan disparitas pada pada suatu proses transformasi. Kalau dikatakan suatu itu tidak sama atau menggunakan istilah lain sudah terjadi proses transformasi, maka wajib kentara disparitas menurut hal apa, misal : karakteristik sosial apa, konsep eksklusif yg misalnya apa (mencakup : pemikiran, ekonomi atau gagasan lainnya) atau karakteristik penerapan menurut sesuatu konsep.
- c. Bersifat historis, proses transformasi selalu mendeskripsikan adanya disparitas syarat secara historis (syarat yang berbeda pada ketika yg tidak sama).

Sedangkan berdasarkan ilmuwan, Laseau berkata bahwa transformasi merupakan sebuah proses perubahan secara berangsur-angsur sebagai akibat adanya dalam termin ultimate, perubahan yang dilakukan menggunakan cara memberi respon terhadap dampak unsur eksternal dan juga internal yang akan mengarahkan perubahan menurut bentuk yang telah dikenal sebelumnya melalui proses menggandakan secara berulang-ulang atau melipat gandakan. Menurut Laseau (1980) kategori transformasi diklasifikasikan menjadi berikut :

- a. Transformasi bersifat Tipologikal (geometri) bentuk geometri yg berubah menggunakan komponen pembentuk yang juga fungsi ruang yg sama.
- b. Transformasi bersifat gramatikal hiasan (ornamental) dilakukan menggunakan menggeser, memutar, mencerminkan, menjungkir balikkan, melipat dll.
- c. Transformasi bersifat refersal (kebalikan) pembalikan gambaran dalam figur objek yg akan ditransformasi dimana gambaran objek dirubah sebagai gambaran sebaliknya.
- d. Transformasi bersifat distortion (merancukan) kebebasan perancang pada beraktifitas.

Sebuah transformasi nir tidak terjadi begitu saja, akan tetapi melalui sebuah proses. Menurut Habraken (1976) menguraikan proses transformasi yaitu menjadi berikut :

- a. Perubahan yang terjadi secara perlahan-lahan atau sedikit demi sedikit.
- b. Tidak bisa diduga kapan dimulainya yang juga hingga kapan proses itu akan berakhir tergantung menurut faktor yang mempengaruhinya.
- c. Komprehensif yang juga berkesinambungan.
- d. Perubahan yang terjadi memiliki keterkaitan erat menggunakan emosional (sistem nilai) yang terdapat pada warga.

Proses transformasi mengandung dimensi ketika perubahan sosial budaya warga yang menempati timbul melalui proses yang panjang serta selalu terkait menggunakan aktifitas-aktifitas yang sedang terjadi dalam waktu itu. Proses transformasi sendiri melalui tiga termin, yaitu :

- a. Invesi merupakan perubahan menurut pada warga , dimana pada warga masih ada inovasi-inovasi baru, lalu perlahan – lahan muncullah perubahan.
- b. Difusi, merupakan proses ke 2 pada transformasi. Yaitu adanya pengkomunikasian ilham, konsep baru atau upaya – upaya perubahan warga secara lebih luas.
- c. Konsekwensi yaitu termin adopsi ilham atau gagasan baru pada warga . Dalam termin ini umumnya terdapat output perubahan yang timbul pada warga. Contohnya di era *New Normal* yang juga membuat kebijakan penyesuaian PSBB. Definisi *new normal* berdasarkan Pemerintah Indonesia merupakan tatanan baru buat menyesuaikan dirimenggunakan *COVID-19*.

Menurut Achmad Yurianto juru bicara pemerintahan untuk penanganan *COVID-19*, *new normal* merupakan tatanan, norma yang juga konduite yg baru berbasis dalam adaptasi buat membudayakan konduite hayati higienis yang juga sehat. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Wiku Adisasmita, *new normal* merupakan perubahan konduite secara permanen dengan menjalankan kegiatan normal tetapi ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan *Covid-19*. Pemerintah pusat melalui Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional atau Kepala Bappenas sempurna dalam 28 Mei 2020 pada jumpa pers beserta Menteri Luar Negeri Retno Marsudi yang juga Tim Pakar Gugus Tugas Penanganan Covid-19 sudah membicarakan Protokol Masyarakat Produktif dan Aman untuk Covid-19 agar menuju era Normal Baru (*new normal*), *new normal* ini dimaknai hayati berdampingan menggunakan *Covid-19*. Pemerintah memberitahukan bahwa ‘Penyesuaian PSBB’ sedang disusunnya kriteria dan langkah-langkah, dan juga memilih penyesuaian pada menerapkan PSBB. Tetapi, aplikasi kebijakan penyesuaian PSBB ini, pemerintah belum memutuskan kapan waktunya untuk dilaksanakan, disamping itu ketidakpastian ini menciptakan warga abai terhadap kedisiplinan menjaga kesehatan dan *social distancing*.

Menurut Panji Hadisoemarto (2020), epidemiolog Universitas Padjadjaran pada artikelnya yg dipublikasikan majalah tempo dalam 30 Mei 2020 mengingatkan mengenai risiko ledakan perkara *Covid-19* yg akan selalu terdapat, diantaranya yg berisi: Perkara yg sebagai asal penularan; yang juga orang rentan yg sebagai target penularan. Menurut Hadisumarto, bahaya *Covid-19* akan semakin semakin tinggi yang juga belum berkurang secara signifikan, perkara *Covid-19* ini sanggup berkurang jika sudah ditemukannya vaksin yg dipakai 60% populasi rentan. Demikian hal ini sinkron menggunakan pemerintah yang juga WHO, Hadisoemarto menambahkan mengenai kebutuhan akan sistem survei yang juga inspeksi laboratorium yg kuat. E-Governance Mustopadijaya (2003) mengemukakan *electronic administration* adalah substitusi ungkapan untuk *electronic government* (e-gov) yg diberikan buat suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, internet ini juga bisa melengkapi dan juga menaikkan cara serta juga pelayanannya. Tujuan utamanya merupakan untuk menaruh kepuasan yang terbaik pada pengguna jasa atau agar

menaruh kepuasan maksimal. *World Bank* (WB, 2000) memandang *e-government* adalah adopsi menurut perkembangan yang juga pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-government*, dimaksudkan untuk menaikkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan juga akuntabilitas manajemen pemerintahan menggunakan internet serta teknologi digital lainnya.

Selanjutnya Indrajit (2005), mengemukakan *e-government* merupakan bisnis penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sinkron menggunakan obyektif beserta (*shared goals*) menurut sejumlah komunitas yang berkepentingan. *E-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi warta sebagai upaya dalam menaikkan kinerja pemerintahan pada hubungannya menggunakan warga, komunitas usaha yang juga grup terkait lainnya menuju good government (World Bank, 2001). *E-government* diperuntukkan ke pada:

- a. pemerintah yg memakai teknologi, khususnya pelaksanaan internet berbasis web buat menaikkan akses yang juga delivery/layanan pemerintah pada warga, partner usaha, pegawai, yang juga pemerintah lainnya;
- b. suatu proses reformasi pada cara pemerintah bekerja, banyak sekali warta yang juga menaruh layanan pada internal yang juga eksternal klien bagi laba baik pemerintah, warga juga pelaku usaha; yang juga
- c. pemanfaatan teknologi warta misalnya wide area network (WAN), internet, world wide web, personal komputer sang instansi pemerintah buat menjangkau warga, usaha yang juga cabang-cabang pemerintah lainnya buat: memperbaiki layanan pada warga, memperbaiki layanan pada global usaha yang juga industri, memberdayakan warga melalui akses pada pengetahuan yang juga warta, yang juga menciptakan pemerintah bekerja lebih efisien yang juga efektif.

Menurut Mustopadidjaja (2003 *e-governance*, pula bisa dipahami menjadi penggunaan teknologi dari WEB (jaringan), komunikasi internet, yang juga pada perkara eksklusif adalah pelaksanaan interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan juga memperluas akses serta hadiah layanan yang juga warta pemerintah pada penduduk, global bisnis, pencari kerja, yang juga pemerintah lain, baik instansional juga antar negara. Dari rumusan pengertian tadi pada atas kentara bahwa *e-governance* adalah pemanfaatan yang juga eksploitasi teknologi komunikasi yang juga warta pada rangka mencapai tujuan diantaranya:

- a. menaikkan efisiensi pemerintahan;
- b. menaruh banyak sekali jasa pelayanan pada warga secara lebih baik;
- c. menaruh akses warta pada publik secara luas;
- d. mengakibatkan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab yang juga transparansi pada warga .

Kegunaan dan juga peran *E-Governance* pada asensinya adalah pelaksanaan teknologi warta yang juga komunikasi (*information and communication technology=ICT*) pada administrasi publik. *E-governance* merupakan sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi

serta juga manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan supaya bisa melaksanakan tugas yang juga kegunaannya secara prima, pada pengelolaan pelayanan publik. *E-governance* bermanfaat untuk memudahkan interaksi antara pemerintah menggunakan pemerintah (G to G), pemerintah menggunakan warga (G to S), dan juga pemerintah menggunakan global bisnis (G to B), baik nasional yang juga internasional. Disamping itu, *e-governance* berperan buat memberi jawaban atas perubahan lingkungan yg menuntut adanya administrasi negara yg efisien yang juga efektif, transparan yang juga akuntabel.

Menurut Indrajit (2005), *e-gov* memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik yang juga memperbaiki proses transparansi yang juga akuntabilitas pada warga. Konsekuensinya, bertentangan manajemen publik sebelumnya sudah sebagai sigma menurut birokrasi publik akan berubah sebagai, terbuka, aksesif, permisif, yang juga partisipatif. Pengembangan *e-gov* membentuk kedekatan yang juga hubungan atau keterlibatan warga semakin akbar, luas yang juga cepat. Pola hubungan berubah menurut *one stop service* sebagai *non-stop service*.

4. Results and Discussion / Hasil dan Pembahasan

Pada New Normal Selama 2 dasa warsa ini, Indonesia sudah mengalami perubahan sosial yg relatif akbar. Nilai-nilai yang terdapat pada warga perlahan mulai bergeser menurut nilai tradisional menuju modern. Hal ini perlu direspon menggunakan perubahan dalam tubuh birokrasi institusi pemerintah yang menaruh pelayanan public pada warga. Perlu adanya perubahan perspektif Administrasi, meninggalkan *Perspektif Old Public Administration* menuju *Perspektif New Public Service*.

Janet yang juga Robert Denhardt (*Denhardt yang juga Denhardt, 2003*) mengemukakan bahwa terdapat 7 karakter menurut prinsip *New Public Service* yakni :

- a. Peran primer pelayan publik (Aparatur Sipil Negara/ASN) merupakan buat membantu warga memenuhi kepentingan yang juga kebutuhan mereka, bukan berarti mengendalikan atau mengarahkan warga ke arah yg baru
- b. Para Administrator Publik setuju terhadap gagasan bahwa kepentingan publik merupakan hal terpenting
- c. Kebijakan yang juga acara-acara pemerintah haruslah bisa memenuhi kebutuhan warga menggunakan upaya-upaya kolektif yang juga proses kolaboratif supaya lebih efektif yang juga responsif.
- d. Kepentingan publik adalah output dialektika nilai-nilai lebih penting daripada kepentingan pribadi/individu.
- e. Pelayan publik (ASN) harus menjunjung tinggi moral, peraturan perundang-undangan yang berlaku, aturan konstitusi, nilai-nilai sosial, kebiasaan politik, baku professional yang juga kepentingan warga.
- f. Organisasi Pemerintah yang juga para pemangku kepentingan bekerja sama pada proses kerja sama (*processes of collaboration*) yang juga kepemimpinan beserta (*shared leadership*).

Kepentingan publik usahakan dilayani sang Pelayan Publik (ASN) yang juga warga secara beserta-sama daripada dilakukan sang pihak partikelir yang bertindak seolah-olah uang publik merupakan uang mereka sendiri.

Berdasarkan ke tujuh prinsip *New Public Service* tadi maka bisa dipandang bahwa perlu adanya reformasi secara politik, manajemen yang juga terutama mental para birokrat. Apabila diimbangi menggunakan ini maka, sulit menerapkan transformasi pelayanan publik berbasis *e-governance*. Lantaran pengembangan yang juga pengoptimalisasian *E-Governance* membutuhkan perubahan perspektif Pejabat Administrasi Negara menurut *Old Public Administration* menuju *New Public Services*.

Pada masa *New Normal* nanti, sinergitas yang juga koordinasi antar forum sangatlah dibutuhkan. Akses warga ke tempat kerja-tempat kerja institusi pemerintah akan dibatasi yang juga mempersulit mereka pada mengakses pelayanan publik. Jika pelayanan secara konvensional nir dialihkan pada pelayanan berbasis elektro secara terpadu, maka hal tadi akan merugikan warga . Para pemangku kepentingan wajib merombak yang juga mengoptimalisasikan contoh integrasi vertikal yang juga integrasi horizontal buat membantu warga mengakses layanan publik dalam masa *New Normal*, tanpa wajib mengunjungi tempat kerja instansi pemerintah. dua.dua Urgensi Reformasi Regulasi Birokrasi Untuk Mendorong Upaya Optimalisasi Penerapan *E-Governance* dalam *New Normal* Indonesia sudah mengeluarkan beberapa peraturan perundang-undangan terkait penerapan *E-Government* yakni menjadi berikut :

- a. Pasal 28 F UUD Tahun 1945
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Kebijakan yang juga Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik
- d. PP Nomor 82 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Sistem yang juga Transaksi Elektronik
- e. Instruksi Presiden tiga Tahun 2003 mengenai Kebijakan yang juga Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Selain kelima peraturan pada atas, pada jajaran pemerintah wilayah, pula mengeluarkan PERDA yang mengatur secara Teknis tentang penerapan *E-Government* pada lembaganya. Berdasarkan penelusuran sang Penulis, terdapat beberapa pemerintahan wilayah yang sudah menerapkan *network service* serta mengimplementasikan integrasi vertikal dan juga integrasi horizontal. Tetapi lantaran kebijakan makro menurut pemerintah sentra hanya bisa ditemui pada INPRES Nomor tiga Tahun 2003, maka pengaturan tentang *E-Government* masih minim. UU Keterbukaan Informasi Publik masih menekankan dalam penerapan contoh Katalogisasi (*Emergence and Interactive Presence Service*) yang juga Transaksional (*Transactional Presence Service*). Untuk bisa mengoptimalkan penerapan *E-Government* pada masa *New Normal*, maka Indonesia wajib mengeluarkan beberapa peraturan pada taraf teknis misalnya Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang sinergitas, kerja sama yang juga kepemimpinan beserta antar forum pemerintah.

Sudah saatnya, peraturan yang dimuntahkan pemerintah haruslah lebih kompleks yg mengatur Kerjasama antar forum supaya nir tumpang tindih tetapi saling bersinergi. dua.tiga Strategi Efektivitas Pelayanan Publik pada masa *New Normal* Di era globalisasi misalnya

waktu ini, nir heran jika kemajuan teknologi warta yang juga komunikasi bisa menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian warta, keterjangkauan, yang juga transparansi, terkecuali dalam pemerintahan. Terlebih, pada era swatantra ini perlu mewujudkan pemerintahan yg baik (*good governance*).

E-Government merupakan suatu upaya menurut pemerintah pada membuat penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektro menggunakan memanfaatkan teknologi warta. Pada *E-Government* pula peningkatan dalam pelayanan publik terwujud. Secara lebih mendalam pemerintah pada mempersiapkan visi yang juga misi kebijakan teknologi warta, lebih melihat dalam faktor *equity* (mengakibatkan teknologi warta buat menaikkan kualitas pelayanan bagi penggunaan umum). Untuk mencapai sasaran penerapan teknologi warta yang efektif perlu diadakan komputerisasi pemerintahan atau *e-government* yang juga peningkatan asal daya insan yang juga pendidikan pada bidang teknologi warta. Alasannya lantaran penerapan teknologi warta akan sebagai optimal jika pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi sah-sahih tahu teknologi sebagai akibatnya target penerapan teknologi warta tercapai.

E-Government adalah penggunaan teknologi sang pemerintah, khususnya pelaksanaan berbasis web via internet (*web-based internet application*) buat menaikkan akses yang juga pengiriman warta pemerintah yang juga layanan pada rakyat negara, kawan usaha, karyawan, forum lain, yang juga entitas pemerintah. *E-Government* mempunyai potensi buat membantu membentuk interaksi yg lebih baik antara pemerintah yang juga publik sang menciptakan hubungan menggunakan rakyat lebih lancar, lebih gampang, yang juga lebih efisien (*McClure, 2000*). *Fang (2002)* mendefinisikan *E-Government* menjadi cara buat pemerintah memakai teknologi warta yang juga komunikasi yg inovatif, khususnya pelaksanaan berbasis web via internet (*web-based internet application*), buat menyediakan akses warta yang juga layanan pemerintah yg lebih gampang bagi rakyat negara. Hal ini dilakukan demi menaikkan kualitas layanan yang juga menaruh peluang lebih akbar bagi warga buat berpartisipasi pada pembangunan institusi pemerintah yang juga proses demokrasi.

Kemajuan teknologi warta yang juga komunikasi sangat mendorong terciptanya kecepatan penyampaian warta, keterjangkauan, efektivitas yang juga efisiensi, baik pada global industri (partikelir) juga pemerintahan. Penggunaan teknologi warta yang juga komunikasi atau biasa diklaim *e-government* bisa mewujudkan pemerintahan yg baik (*good governance*). Selain itu, penerapan *E-Government* bisa menaikkan pelayanan publik, mempermudah hubungan menggunakan warga , yang juga mendorong akuntabilitas dan transparansi penyelenggara pelayanan publik (*Dwiyanto , 2011*). Di era globalisasi, nir mengherankan apabila kemajuan teknologi warta yang juga komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan, aksesibilitas, transparansi, yang juga rapikan kelola. Selain itu, pada era gotong royong, teknologi warta yang juga komunikasi (biasa diklaim *e- government*) wajib dipakai buat menduduki kursi kepresidenan dewan menteri. Peningkatan pelayanan publik pula bisa dilakukan melalui *e-government*. Seperti yg dinyatakan *Dwiyanto (2011:181)*, aparatur pemerintah melaksanakan aktivitas pemerintahan, mendorong akuntabilitas pada warga , warga yang juga penyelenggara pelayanan publik, dan memajukan telekomunikasi.

UU Pasal 25 mengenai pelayanan publik mengungkapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yg terkait menggunakan implementasi *E-Government*. Mewakili tanggung jawab, mewakili ketepatan ketika yang juga 1 mewakili kecepatan, kemudahan yang juga

kenyamanan. UU Kepegawaian pasal 23 ayat 1 tahun 2009, dan jenis yang juga komponen sistem warta nasional buat mendukung warta bagi kinerja pelayanan publik. Sistem tadi mencakup sistem warta elektro atau sistem warta non elektro. File organizer, arsip juru bahasa, baku layanan, pengumuman layanan, keluhan, ulasan kinerja. Berdasarkan hal tadi, bisa dipahami bahwa pembentukan *E-Government* membentuk syarat yg menguntungkan buat memfasilitasi pembentukan layanan publik. Selain itu, pengawas pegawai negeri sipil yang juga perwakilannya, misalnya ombudsman negara kesatuan Republik Indonesia, gampang diatur.

Misalnya, mengelola pengaduan secara online buat memudahkan akses publik yang juga memungkinkan ombudsman RI memantau pengaduan. Selain itu, sinkron menggunakan Undang-Undang Kontrol Elektronik, Instruksi Presiden No. 2003 memutuskan Strategi Pengembangan *E-Government* buat mendukung pemerintahan yg baik, termasuk transparansi yang juga akuntabilitas publik, yang juga buat mempromosikan proses demokrasi. Hal ini pula dijelaskan sang aturan sapta akbar . Keterbukaan Informasi Publik Untuk Transparansi yang juga Akuntabilitas 1 2008. Dibandingkan menggunakan Program Prioritas *E-Government* adalah galat satu prioritas Indonesia pada pengembangan broadband pada bawah sistem Internet yg diatur pada Peraturan Umum. Program Pita Lebar Indonesia 201 2019 96 Tahun 2013 87. Pasal 7 memutuskan prioritas pengembangan pita lebar pada Indonesia pada 5 sektor. *E-Government, E Health, E Education, e-Logistics, e-Procurement*, yang juga lainnya. Oleh lantaran itu, kentara bahwa *e-government* sudah sebagai pelaksanaan krusial pada banyak sekali bidang pemerintahan.

Manfaat *E-Government* terutama penghematan porto misalnya porto manajemen. Ini berkurang berkat sistem online. Kedua, menaikkan transparansi yang juga akuntabilitas menggunakan memudahkan publik buat mengakses aktivitas pemerintah yang juga melihat bagaimana aktivitas tadi dilakukan. Ketiga, peningkatan pelayanan publik mempermudah akses (mempublikasikan yang juga berpartisipasi) pada pelayanan publik tanpa wajib ke tempat kerja pemerintahan. waktu ini sangatlah krusial. Tetapi, hal tadi wajib didukung sang poly faktor. Pertama, merogoh alih seluruh proses yang juga operasi layanan elektro publik (*eservices*) adalah inisiatif manajemen yang krusial.

Memang penyedia layanan publik pada hal ini penyelenggara atau profesional bisa merogoh keputusan menggunakan mendirikan *e-government* yang menjanjikan pelayanan publik yg prima. Kedua, wahana yang juga prasarana, struktur dan juga infrastruktur yang mendukungnya dan sangat krusial. Tanpa mereka, menciptakan layanan sangat sulit. Sarana yang juga prasarana berupa personal komputer /laptop, internet yang juga fasilitas lain yg tersedia. Ketiga, terdapat inisiatif talent, leadership, yang juga infrastruktur yg sulit didapat tanpa talent buat mengelola *e-services*. Oleh lantaran itu, proses implementasi *E-Government* membutuhkan keahlian asal daya insan (misalnya pejabat pemerintah). Sehingga, pada masa new normal, peningkatan efisiensi yang juga pelayanan publik nir lagi sebagai hambatan bagi penyelenggara layanan publik yang juga profesional layanan publik.

5. Conclusion / Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan segala aktivitas dalam pelayanan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta juga untuk aplikasi dari Perpu. Di era revolusi

industry saat ini pelayanan public dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelayanan public. Pelayanan publik yang dulunya masih manual, mulai sekarang sudah ada penemuan teknologi yang dapat memudahkan kualitas pelayanan publik yakni menggunakan penerapan konsep *E-Governance*. Penerapan tersebut menjadi upaya dari negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai kebutuhan dasar warga negara.

Manfaat dari *E-Governance* tidak hanya untuk kesejahteraan dari kualitas pelayanan publik, tetapi juga untuk meningkatkan suatu transparansi serta informasi dari pemerintah secara cepat dan baik. Dengan demikian pengembangan dari *E-Governance* dapat menghasilkan suatu hal yang baru dalam kedekatan dan interaksi masyarakat..

Pelayanan publik dalam konsep *E-Governance* ini dapat disimpulkan relatif sederhana, dengan prinsip yang dulunya dilakukan secara tidak otomatis termasuk dalam intervensi pihak ketiga. Penerapan dari *E-Governance* akan semakin menjadi kompleks, baik karena standarisasi prosedur manual dan dematerialisasi (mengelektronikannya).

6. Acknowledgement / Ucapan Terimakasih

Alhamdulillah, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah melindungi dan membimbing kami sebagai penulis untuk dapat menyelesaikan artikel ini. Kami juga berterima kasih kepada teman-teman yang terlibat dan dosen pembimbing kami, Bapak Robby Darwis Nasution. Kami mohon maaf jika ada kesalahan dalam proses penyusunan artikel. Semoga artikel yang kami buat juga bermanfaat bagi yang membacanya. Aamiin

7. References / Daftar Pustaka

- Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 6.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (A. Dwiyanto (ed.)). Gajah Mada University Press.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). TRANSFORMASI BIROKRASI DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 UNTUK MEWUJUDKAN DIGITALISASI PEMERITAHAN INDONESIA. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226-239.
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3), 187-195.
- Khoirunnisa, R.N., Dewi, D.K., & Nurwidayati, D. (2018). Pembelajaran E-Learning Perkembangan Anak di Jurusan Psikologi. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*.
- La Ode Syaiful Islamy, H. (2018). *Collaborative Governance Konsep Dan Aplikasi*. Deepublish.

Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231.

Noor, M. (2000). Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik Di Era New Normal. *Mimbar Administrasi SISIP UNTAG Semarang*, 17(2), 40-60.

Tasyah, A., Putri, S.J., Fernanda, R. A., & Azani, P.C (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 21-33.

Taufik, T., & Hardi, W. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19.

https://digilib.sttkd.ac.id/1708/3/BAB%20II%20SKRIPSI%20%20RISKA%20YANNA%20PEBRIANA_3.pdf