

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF PEMANFAATAN E-GOVERNMENT PADA KOTA BANDUNG

Dea Nur Salsabilla^{1*}, Tyrenz Maura Reiza Defasya², Regina Muryani³

^{1,2,3} Prodi Administrasi Negara,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh - Yusuf, Tangerang, Indonesia

*Corresponding Author:

Email: deas9830@gmail.com

Abstract.

The current development of information and communication technology has created website technology, an effective information medium that is connected to the internet network so that it can be accessed at any time. Not wanting to be left behind, government organizations are now utilizing this technology as one of their services in providing information to the public. With the existence of e-government it is hoped that there will be closer relations between government organizations, businesses and citizens. However, the information contained on the website should have good quality value so that the information conveyed can be useful. This study aims to determine the use of e-government in the city of Bandung in terms of transparency and information accountability aspects using a literature study with a descriptive method. The results of the study show that e-government in the city of Bandung has provided transparent and accountable information, but only needs a little improvement.

Keywords: E-Government, utilization, accountability transparency, Bandung City.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah memberikan sebuah pola pikir dan gaya hidup yang mengharuskan masyarakatnya untuk ikut serta dalam digitalisasi pada kehidupan sehari-hari. Permintaan informasi digital menjadi salah satu kebutuhan utama di masa sekarang. Keinginan masyarakat dalam mengakses informasi dengan mudah, cepat, dan akurat, menjadi salah satu dasar perkembangan informasi dalam lingkungan pemerintahan. Dengan menjadi sebuah kebutuhan utama, pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab kepada pengelolaan dan pelayanan teknologi informasi untuk masyarakat. Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, transparan, serta meletakkan supremasi hukum. Kemajuan teknologi dan informasi yang pesat dapat membuka peluang untuk pemanfaatan yang lebih luas. Sesuai dengan kebijakan dan strategi nasional dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. Selanjutnya, diberlakukannya Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dengan semangat otonomi daerah, mendorong setiap daerah untuk berupaya meningkatkan citra, kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan tentunya kualitas pelayanan publiknya. Penerapan e-government dalam penyelenggaraan pemerintah dinilai dapat meningkatkan performa kinerja Aparatur Pemerintah. Pembuatan situs/web Pemerintah Daerah merupakan langkah awal dalam pengembangan konsep e-government. Dengan demikian pihak-pihak yang berkepentingan/stakeholders (pemerintah, pelaku bisnis, masyarakat, swasta) dapat memperoleh informasi, berinteraksi dan melakukan transaksi/pelayanan publik dapat lebih cepat, efektif, dan efisien.

Teknologi memiliki peranan penting terutama teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana interaksi untuk mendapatkan berbagai informasi demi menunjang kelancaran aktifitas / kegiatan yang dilakukan terutama pada instansi pemerintahan yang memberikan dampak pada reformasi birokrasi yang

mampu membuat kinerja organisasi lebih efektif, efisien, dan kompetitif (Oktari & Nasir, 2011). Diterapkannya penggunaan teknologi informasi didalam instansi pemerintahan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan publik adalah hal penting untuk dilakukan, karena dengan adanya bantuan teknologi membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat serta tidak ada batas waktu (Sari & Winarno, 2012). maka dengan adanya hal tersebut dikeluarkan peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembang E-Government, aturan tersebut dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka dari itu diperlukannya tata kelola yang baik agar masyarakat merasa terbantu dan puas akan layanan berbasis internet ini.

E-government adalah pemakaian atau penggunaan teknologi informasi yang meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak-pihak lain. Pemerintah daerah akan membuat berbagai produk *e-government*, yang akan berbeda-beda di setiap wilayah. Faktor lingkungan yang sangat berbeda di setiap daerah berdampak pada keragaman ini. *Platform*, pengguna target, dan perbedaan niat produksi menunjukkan bagaimana produk *e-government* regional bervariasi. Web dan aplikasi adalah dua contoh produk *e-government* tersebut. Penerapan E-Government Kota Bandung semakin menunjukkan kebutuhan yang terus meningkat terhadap pemakaian IT agar menjadikan sistem kerja yang semakin efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Modernisasi dilakukan dari tingkat pemerintah daerah, adanya sinergi keseragaman antara pemerintah pusat dan daerah yang disebut Public Connectivity System (PCS). E-government juga dapat mengurangi kontak langsung antara pejabat publik dengan pihak lain yang berkepentingan. Hal ini juga dapat mengurangi timbulnya kolusi antara pejabat dengan pihak lain tersebut (Angga, 2017). Pelayanan untuk masyarakat menjadi tujuan utama adanya penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu isu kebijakan strategis. Karena pengembangan e-government harus lebih menyeluruh dimana tidak hanya dibatasi oleh pembangunan situs saja, namun lebih dari hal tersebut sehingga membutuhkan perumusan kebijakan secara strategis dimana disertai adanya komitmen kuat dari seluruh stakeholders (Sitokdana, 2015).

Maka pemanfaatan e-government untuk birokrasi diharapkan mampu menjadi alternatif untuk reformasi birokrasi yang tujuan utamanya agar menjadikan pelayanan publik menjadi lebih baik. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah juga harus segera melakukan proses transformasi yaitu dengan menerapkan E government yang sudah dituangkan dalam Inpres No 3 Tahun 2003. Kebijakan ini sekaligus mengharuskan instansi – instansi yang bersangkutan harus membangun dan juga menggunakan teknologi informasi sebagai penunjang kinerja pemerintah serta meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan maksud terwujudnya tujuan E-government itu.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi literatur. Studi literatur adalah cara yang dipakai untuk menghimpun data-data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam suatu penelitian. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan peristiwa yang dilanjutkan dengan analisis, yang tidak hanya mendeskripsikan tetapi juga memberikan pemahaman dan penjelasan yang lengkap.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisis studi literatur melalui beberapa artikel terkait, dapat dikatakan bahwa terdapat beberapa dimensi penerapan *e-government* dalam perspektif pemanfaatan *e-government* pada Kota Bandung. Maka dapat ditegaskan bahwa ada 3 (tiga) dimensi pokok agar mendukung keefektifan dan efisiensi dalam pelayanan publik. Di Indonesia, E-Government memiliki peran penting sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang dapat mendorong dan menjadi sarana dalam hubungan yang saling

mendukung, selaras dan adil bagi masyarakat, dunia usaha dan pemerintah, dengan memanfaatkan teknologi informasi, telekomunikasi dan web/internet. Dapat disimpulkan bahwa e-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak yang lain. Sejak konsep smart city diterapkan di Kota Bandung pada tahun 2014, hingga sekarang, terdapat 300 aplikasi yang telah diciptakan dan dikembangkan yang berjalan di seluruh instansi maupun dinas yang ada pada Kota Bandung. Jumlah ini didasarkan pada keseluruhan dari layanan yang didirikan sendiri oleh pemerintah kota dan juga yang dibangun oleh instansi lain, tidak ketinggalan pula dari pemerintahan pusat. Aplikasi dan layanan tersebut terus dikembangkan guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa harus pergi ke instansi maupun dinas terkait. Berdasarkan hasil studi literatur yang peneliti temukan, diketahui bahwa dorongan pemerintah dalam penerapan electronic government ini yaitu untuk mempermudah pelayanan. Karena tujuan utama dari hasil pemanfaatan penerapan e-government ini selain mempermudah para pengelola instansi maupun dinas, juga masyarakat yang mengalami kemudahan dalam mengakses pelayanan. Jadi, pemanfaatan e-government ini dapat dirasakan sendiri oleh Kota Bandung yaitu mulai dari mempercepat komunikasi antar pemerintah, sektor publik dan swasta serta koordinasi antara negara online. Sehingga akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan negara, penghematan anggaran negara dan memperlancar arus informasi yang terbuka untuk mewujudkan cita-cita good governance dan open governance di Indonesia. Namun, terdapat hal-hal yang harus diperhatikan dalam menyukseskan penerapan program e-government ini, yaitu dengan diimbangi pula dengan dukungan teknologi yang handal, dukungan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) bagi para staf/pegawai yang bekerja, dan juga dukungan bagi para masyarakat sekitar dengan memberikan pembelajaran dan sosialisasi tentang pemanfaatan e-government ini. Jika hal ini dapat dilaksanakan dengan maksimal, maka akan tercipta pemerintahan yang baik (good government).

Salah satu manfaat dari e-government yang telah diterapkan oleh Kota Bandung adalah menciptakan suatu platform berbasis web yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat, sehingga pemerintah dengan tidak langsung dapat berinteraksi dengan masyarakat luas dan berbagi kegiatan mulai dari kebijakan dan masalah publik. Hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas bagi para figur publik. Tidak hanya itu, melalui e-government ini juga pemerintah dapat mengembangkan situs web interaktif yang dapat diakses oleh para masyarakat di dalam maupun di seluruh dunia. Oleh karenanya, sekaligus dapat membantu mempromosikan pembangunan negara atau suatu kota dan pada saat yang sama juga pemerintah dapat mengevaluasi masalah-masalah yang penting bagi rakyatnya. Sebagai contoh, pemerintah dapat memberikan contoh informasi terkini tentang bencana alam, kriminal, dan lain-lain. Dari pengevaluasian yang dilakukan, maka pemerintah dapat segera mencari solusi bagi kebutuhan masyarakatnya. Namun berdasarkan pengamatan dan temuan peneliti, masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus dievaluasi dan dikembangkan dalam penerepan e-government pada aplikasi atau program di Kota Bandung, antara lain yaitu pada portal.bandung.go.id belum tersedianya fitur/page khusus yang berhubungan langsung dengan aktivitas hubungan luar negeri kepada Kota Bandung secara khusus. Pada portal.bandung.go.id juga tidak tersedia pilihan multi bahasa seperti, Bahasa Inggris, Cina, dan bahasa asing lainnya. Jika fitur bahasa ini dikembangkan, maka akan mempermudah aksesibilitas informasi tentang Kota Bandung oleh warga negara, warga kota, bahkan warga negara asing yang bermitra dengan Kota Bandung. Sedangkan dalam manajemen aparatur pemerintah Kota Bandung masih merekrut tenaga profesional non-PNS yang menggunakan biaya operasional Walikota dalam menangani dan menindaklanjuti urusan kerjasama luar negeri. Sehingga aktivitas paradiplomasi e-government Kota Bandung belum terlaksana dengan maksimal. Pemerintahan Kota Bandung diharapkan dapat mengembangkan karir pegawai pemerintah dan memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusia dalam kerjasama luar negeri dan e-government.

Kota Bandung juga telah menjadi salah satu destinasi wisata yang dilirik oleh wisatawan mancanegara terutama di ASEAN. Karena alasan itu, pemerintah Kota Bandung membagikan berbagai layanan informasi tentang Pariwisata yang ada pada Kota Bandung, misalnya saja informasi tentang tempat

wisata, hotel, restoran/cafe, shopping center, pusat kesenian dan budaya, hingga layanan pembelian tiket wisata secara online melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh Kota Bandung. Namun, pelayanan informasi ini belum terintegrasi dengan baik. Informasi yang diakses oleh para wisatawan dapat melalui tourism.com, sedangkan melalui portal.bandung.go.id informasi yang di peroleh masih berupa artikel dan berita. Selanjutnya, Kota Bandung telah membagikan informasi anggaran Pemerintahan Kota dan informasi tersebut dapat diakses melalui laman <https://bandung.go.id/> dalam bagian fitur transparansi keuangan. Namun, terdapat satu komponen penting yang tidak diterapkan dalam laman tersebut, yaitu informasi mengenai hasil audit. Hasil audit sangat di perlukan dalam kegiatan pengendalian dan pengawasan yang berkaitan dengan kegiatan investasi dan pengeluaran, akuntansi dana, dan efisiensi pengeluaran. Sementara itu, audit di perlukan guna mengukur kinerja yang berhubungan dengan sistem pengendalian kualitas efektivitas kinerja, efisiensi proses pengambilan keputusan, kualitas layanan pemerintah serta kebijakan kepegawaian, keterampilan dan pengetahuan anggota staf. Dari hasil analisis diatas, dapat diketahui bahwa website resmi Kota Bandung masih belum lengkap dan masih terdapat beberapa konten yang tidak bisa di akses, membuat keterhambatan pada masyarakat dalam mendapatkan informasi. Jika ini terus terjadi, maka akan mengakibatkan daya tarik masyarakat yang menurun untuk mengakses website yang telah disediakan oleh pemerintah. Dari hasil penelitian terdahulu juga ditemukan bahwa pengunjung website Kota Bandung masih cukup rendah dibanding dengan banyaknya total masyarakat Kota Bandung. Hal tersebut didukung dengan penyampaian informasi yang diterima oleh masyarakat yang masih belum efektif. Sehingga informasi yang disampaikan kurang jelas dan lengkap.

IV. KESIMPULAN

Penerapan pemanfaatan e-government jika ditinjau melalui ketiga dimensi yaitu dari dimensi Ekonomi, Sosial dan Pemerintahan, dapat disimpulkan bahwa Kota Bandung masih belum memaksimalkan pemanfaatan tersebut dikarenakan masih ditemukan beberapa kekurangan di setiap programnya. Mulai dari belum tersedianya pilihan multi bahasa pada portal bandung.go.id, hingga kurang lengkapnya informasi mengenai laporan hasil audit. Jika kekurangan ini terus menerus dibiarkan, akan menyebabkan menurunnya kepercayaan dan minat masyarakat dalam tata kelola pemerintahan di Kota Bandung. Untuk itu, harus dilakukan evaluasi dan perkembangan secara terus menerus guna selain menemukan cara agar mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, juga menjadikan program-program pemerintahan ini sebagai suatu ‘trend’ bagi masyarakatnya. Untuk Pemerintah disarankan agar mengoptimalkan informasi yang disediakan dalam website. Sehingga masyarakat dapat mengakses informasi lebih lengkap. Serta Pemerintah mendukung dengan adanya solusi yang telah disediakan agar hubungan Pemerintah dengan masyarakat dalam penyampaian informasi dapat berjalan dengan baik.

Untuk Masyarakat disarankan agar tidak selalu mengabaikan informasi yang telah disampaikan oleh Pemerintah. Serta masyarakat dapat mendukung adanya solusi ini. Sehingga informasi dapat diterima langsung dan tidak tertinggal informasi yang telah disampaikan. Banserv (Bandung Service) adalah salah satu layanan yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Banserv (Bandung Service). Artinya, apabila terdapat informasi atau berita baru yang terbit di website resmi Kota Bandung, dengan otomatis terdapat pesan singkat yang diterima oleh masyarakat beserta link yang dapat menghubungkan pada website resmi. Sehingga masyarakat dapat langsung mengaksesnya dan mendapatkan informasi dengan lebih cepat. Oleh karena itu, alternatif solusi menggunakan layanan Banserv ini dapat membantu masyarakat dengan mudah untuk mengakses website dan mendapatkan informasi.

REFERENSI

- Mulyono, F. (2012). Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 61–74.
- Dudi, H., & Abdurachim, S. (2012). Paparan PENGEMBANGAN e-Government di Jawa Barat.

- Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018). Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018 E- Government Implementation in Building Smart City in Bandung 2018. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3126–3130.
- Latif, D., Saadah, & Arsalan, S. (2019). Evaluasi Penerapan E Government Kota Bandung Ditinjau. *Journals of Economics Development Issues (JEDI)*, 2(2), 24–31.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16.
- Kurniadi, B. (2020). Implementasi Kebijakan Akuntabilitas Pemerintah Kota Bandung. *Dialektika*, 7(1), 78–88.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151.
- Dudi, H., & Abdurachim, S. (2012). Paparan PENGEMBANGAN e-Government di Jawa Barat.
- Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). *JIPSi*, (2).
- Latif, D., Saadah, & Arsalan, S. (2019). Evaluasi Penerapan E Government Kota Bandung Ditinjau. *Journals of Economics Development Issues (JEDI)*, 2(2), 24–31.