

CITIZEN-CENTRIC E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK

Dedi Kusuma Habibie

FISIP Universitas Gadjah Mada, Jl. Sosio Yustisia No.1, Bulaksumur, Yogyakarta 55281

Abstract: Citizen-Centric E-Government Public Service. The development of information and communication technology influences various lines of life, including the development of government systems. Currently central and regional governments are intensively using information and communication technology media as public facilities, demands for comprehensive information disclosure, and internet-based public services will affect the bureaucratic system that will come. The development of information and communication technology is too fast developing compared to the development of bureaucracy. The pressure to provide acceptable bureaucracy is increasingly massive, not only in the use of information technology by the government to provide information and services but also provide information and community-based services. This article explains the role of e-Government in public services, various issues of e-Government in the future, and Citizen-Centric e-Government as a viewpoint of information and communication technology-based public services. To answer these various topics the author uses a literature review approach and raises various case studies from various scientific works related to the topic raised.

Abstrak: Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. 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. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ternyata terlalu cepat berkembang dibanding dengan perkembangan birokrasi. Desakan untuk menyediakan birokrasi yang *acceptable* semakin masif, tidak hanya pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan melainkan juga memberikan informasi dan pelayanan berbasis masyarakat. Artikel ini menjelaskan peran *e-Government* dalam pelayanan publik, berbagai isu *e-Government* dimasa yang akan datang, dan *Citizen-Centric e-Government* sebagai cara pandang pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Untuk menjawab berbagai topik tersebut penulis menggunakan pendekatan literatur review serta mengangkat berbagai studi kasus dari berbagai karya ilmiah yang terkait dengan dengan topik yang diangkat.

Kata Kunci: *E-Governance*, pelayanan publik, *citizen-centric*

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dewasa ini semakin pesat khususnya teknologi komputasi dan jaringan internet. Pada tahun 2017 jumlah pengguna internet mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68 persen dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10,56 juta jiwa dari tahun sebelumnya.¹ Saat ini mayoritas penduduk Indonesia menggunakan internet sebagai sarana berkomunikasi, lebih dari 85 persen penduduk Indonesia menggunakan layanan internet untuk bersosial media.²

Peningkatan ini berpengaruh terhadap desakan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara *offline*,³ namun juga secara *online*.⁴ 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

¹ Siaran Pers No.53/HM/Kominfo/02/2018 tentang Jumlah pengguna internet 2017 meningkat, Kominfo akan terus lakukan percepatan pembangunan broadband.

² Survey 2017: Penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

³ Pelayanan secara konvensional dengan mendatangi berbagai instansi pemerintah untuk mengurus berbagai pelayanan publik

⁴ Pelayanan publik dengan menggunakan sarana internet sebagai media pelayanan

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 dikenal dengan istilah *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.⁵

Konsep *e-Government* secara umum didefinisikan 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. Keuntungan tersebut dapat dilihat dari “E” dalam konsep *e-Government*, yaitu efisiensi, efektivitas, dan ekonomi.

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*).⁶ Ciborra (2005) menjelaskan penerapan *e-Government* pada negara berkembang sulit dilaksanakan mengingat karakteristik administrasi lokal, konteks sosial-ekonomi dan infrastruktur tek-

nologi, 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).⁷

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 pemerintahan untuk melayani kepentingan publik dengan lebih baik.⁸

Pemerintah didorong untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan berupaya mewujudkan pelayanan prima, pelayanan yang selaras dengan tuntutan yang dikehendaki masyarakat (Ulum, 2018). Memanfaatkan *e-Government* sebagai bentuk pelayanan prima pemerintah adalah keharusan dan kewajiban. Tuntutan *e-Government* bukan sekedar pemakaian teknologinya tetapi juga keharusan bahwa pemanfaatan teknologi membuat sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik akan lebih baik (Nurhakim, 2014).

⁵ Montagna (2005) dalam Kanda Som-in dkk “Factors affecting the development of e-government using a citizen-centric

⁶ Kumorotomo, Wahyudi. 2014. Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet. : <https://www.researchgate.net/publication/251485069>

⁷ Bernhard, Iréne. 2013. E-government and E-governance—Swedish Case Studies with Focus on the Local Level KTH, Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden

⁸ Kolachalam, Shivakumar. 2002. An Overview of E-Government, University of Bologna, p 3

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).

Dari berbagai latar belakang tersebut, maka tujuan artikel ini adalah untuk menjelaskan pendekatan *Citizen-Centric e-Government* sebagai cara pandang pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

METODE

Untuk menjawab topik di atas, 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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.⁹ 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, *electronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* 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).¹⁰

Selain itu *e-Government* juga diartikan sebagai “Penyerahan informasi pemerintah dan layanan online melalui internet atau sarana digital lainnya.”¹¹ 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

⁹ Mohammed Alshehri and Steve Drew. 2010. E-Government Fundamentals. IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings. Griffith University.

¹⁰ Achmad Habibullah. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember, Jember Volume 23, Nomor 3

¹¹ Alshehri. M and S. Drew. Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>

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.¹²

Secara lengkap, Bannister dan Regina, memandang *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.¹³

Agar *e-Government* dapat berjalan dengan baik pada tahap penerapannya, maka pendekatan *citizen centric* dapat dijadikan landasan dalam pelaksanaan layanan *e gov* oleh pemerintah. Pendekatan *citizen centric* dapat memberikan ruang yang luas bagi masyarakat untuk secara aktif berpartisipasi, dengan menyediakan layanan *e-Government* yang berbasis pada kebutuhan masyarakat, maka pemerintah dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien serta ekonomis, dan muaranya adalah adanya legitimasi terhadap pemerintah.

***E-Government* dan Pelayanan Publik**

Reformasi birokrasi sampai saat ini terus berlangsung. Berbagai inovasi terus dikembangkan tak terkecuali penggunaan TIK dalam pengembangan birokrasi. Inovasi tersebut tentu memiliki harapan, yakni kepemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem

manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang, harus dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi ini oleh Fountain yang dikutip Reitz (2006) justru disebut sebagai konsep negara “virtual”, yaitu lembaga pemerintah yang diselenggarakan dengan “lembaga virtual” lintas instansi, dan masyarakat jaringan pribadi yang struktur dan kapasitasnya tergantung pada internet dan web. Pertanyaan kemudian muncul apakah pelayanan publik berbasis internet dapat membantu masyarakat dalam pemenuhan pelayanan publik? Apakah permasalahan pelayanan publik selama ini dapat diselesaikan dengan adanya *e-Government*? serta *E-governance* dalam pelayanan *e-Government* perlukah?

Mengacu dari berbagai pertanyaan tersebut, kemudian penulis ingin menjelaskan terlebih dahulu tentang manfaat apa saja yang dapat diperoleh dengan adanya pelayanan publik berbasis internet (*e-government*), baik oleh pemerintah sebagai penyedia layanan, masyarakat dan swasta.

Dari berbagai sumber dapat disimpulkan secara umum manfaat *e-Government* bagi pemerintah diantaranya sebagai berikut; a) sebagai salah satu strategi pemerintah dalam mewujudkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik, b) sebagai sarana komunikasi pemerintah kepada masyarakat mengenai berbagai informasi terkait dengan jalannya pemerintahan (proses birokrasi), c) membantu pemerintah untuk mewujudkan berbagai kebijakan atau berbagai program tertentu, d) membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan warganya (legitimasi), serta e) memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Kemudian layanan apa saja yang dapat diterima oleh masyarakat maupun swasta,

¹² Saxena, K.B.C. 2005. Towards excellence in e-governance. International Journal of Public Sector Management Vol. 18 No. 6, 2005 pp. 498-513 q Emerald Group Publishing Limited

¹³ Bannister, Frank dan Regina Connolly. 2012. DEFINING E-GOVERNANCE. e-Service Journal Indiana University Press

mengutip pendapat Heeks dalam Djunaedi (2002), *e-Government* memiliki berbagai fitur layanan yang dapat mendukung terciptanya *good governance*, layanan tersebut diantaranya: 1) *e-Administration*, untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan. 2) *e-Citizen & e-Services*, menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik. 3) *e-Society*, membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Masa depan E-Government

“*E-Government* hanya menampilkan informasi untuk kepentingan pemerintah semata, sehingga mengesankan informasi hanya datang dari satu arah, yaitu pemerintah, dan masyarakat hanya sebagai penerima informasi semata” (Chen & Dimitrova, 2008).

Pada bagian ini penulis ingin menjelaskan sejumlah pertanyaan: *pertama*, faktor apa sajakah yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *e-Government*? *Kedua*, bagaimana sebenarnya *e-Government* yang diinginkan oleh masyarakat?

Ada sejumlah faktor penentu yang harus dipertimbangkan tingkat kesiapan pada daerah tertentu dalam mengadopsi *e-Government* (Moynihan, dalam Indrajit, Rudianto dan Zainuddin (2007):

- a. Infrastruktur telekomunikasi, dalam konteks ini hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana kesiapan jaringan internet, komputer, dan infrastruktur pendukung *e-Government*
- b. Tingkat konektivitas dan penggunaan teknologi informasi yang digunakan pemerintah menggunakan teknologi informasi dalam kerja kesehariannya

- c. Kesiapan SDM di pemerintah, dalam konteks ini akan berkaitan dengan bagaimana pemahaman SDM dalam penggunaan teknologi informasi
- d. Ketersediaan dana dan anggaran, merupakan hal yang sangat penting bagi semua inisiasi pengembangan pelayanan termasuk *e-Government*.
- e. Perangkat hukum, karena konssp *e-Government* sangat terkait erat dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku
- f. Perubahan paradigma, penerapan *e-Government* merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigm dan cara berfikir.
- g. Diakui bahwa penerapa *e-Government* meningkatkan kualitas layanan publik, tapi ketika diterapkan ke negara-negara berkembang, perkembangannya tidak secepat ketika diterapkan di negara maju
- h. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tetap perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah, karena tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi salah satu kategori keberhasilan pemerintah dalam pelayanan publik

Dalam perspektif pelayanan publik, berkualitas tidaknya *e-Government* yang dikelola pemerintah daptlah diukur berdasarkan kepuasan pengguna (*user*), yaitu masyarakat. Dalam dimensi *website*, Parasuraman (2005) mengembangkan skala kualitas layanan online menjadi sebelas:

- 1) *Reliability* atau kehandalan yaitu realisasi program dari layanan ketanggapan yaitu respon cepat dan kemampuan untuk membantu konsumen ketika mengalami permasalahan ataupun menyampaikan pertanyaan
- 2) *Acces* yaitu kemudahan untuk menemukan situs secara cepat dan kedekatan untuk mendapatkan lokasi institusi ketika dibutuhkan
- 3) *Felksibility* yaitu pilihan dalam cara membayar, mengirimkan, membeli, mencari dan mengembalikan item

- 4) *Ease of navigation* yaitu fungsi pencarian yang memudahkan dan mengizinkan konsumen untuk berselancar dari halaman ke halaman situs secara mudah dan cepat
- 5) *Efficiency* yaitu situs mudah untuk digunakan, terstruktur dengan baik, dan berisi informasi yang dibutuhkan konsumen atau masyarakat sebagai masukan
- 6) *Assurance/trust* (jaminan atau kepercayaan) kemampuan untuk memberikan jaminan kepercayaan dan kebenaran informasi yang disajikan melalui website
- 7) *Kemanan atau privacy (security/privacy)* yaitu tingkat kemanan dan perlindungan yang diberikan website kepada masyarakat sebagai konsumen terhadap informasi yang bersifat *privacy*
- 8) *Price of knowledge* (pengetahuan tentang harga) yaitu tingkatan yang memungkinkan pelanggan menentukan harga pengiriman, harga total, dan harga komparatif selama proses transaksi
- 9) *Site aesthetics* (estetika situs), yaitu tampilan dari situs harus menarik baik dari segi tata warna, letak, tipe dan ukuran mencetak, jumlah foto animasi
- 10) *Customization atau personalization* yaitu kemudahan yang diberikan situs dalam memprioritaskan kebutuhan pelanggan secara individual

Lalu bagaimana sebenarnya kondisi saat ini penerapan *e-Government* di Indonesia? Mengacu pada penelitian terbaru, hasil klasifikasi 543 website ke dalam model 4 tahapan *e-Government* menunjukkan bahwa 83 pemerintah daerah masih dalam tahap pertama (persiapan), 341 dalam tahap kedua (pematangan), 115 dalam tahap ketiga (pemantauan), dan hanya 4 pemerintah daerah yang telah masuk ke dalam tahap keempat (pemanfaatan). *E-Government* sudah ada sejak 14 tahun yang lalu, maka pergerakan *e-government* dari satu tahapan ke tahapan lain dapat dinilai sangat lambat. Kelambatan ini tentu dilatarbelakangi oleh berbagai alasan kontekstual: infrastruktur, biaya, peran pemerintah, keterlibatan pihak-pihak terkait, dan lain-lain, harus dipertanyakan (Yunita dan Rudi, 2018).

Filosofi dasar dari *e-Government* sendiri merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, SDM dan standard *operating procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-Government* adalah alat bantu dalam penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (Kominfo, 2003). Karena ia hanya dijadikan sebagai alat bagi pemerintah untuk memudahkan pekerjaan birokrasi maka sekali lagi yang menjadi fokus atau faktor penentu dari berhasilnya alat tersebut digunakan sesuai dengan tujuannya adalah birokrasi itu sendiri.

Dengan implementasi *e-Government*, aktivitas dunia maya secara politis dan ruang administrasi telah meningkat, yang berarti jumlah yang signifikan. Aktivitas pemerintah sekarang terjadi di dunia maya sehingga membantu memaksimalkan kapasitas pemerintah. Persoalan birokrasi adalah persoalan yang kompleks, dan kehadiran *e-Government* diharapkan menjadi alat yang dapat mempengaruhi birokrasi untuk menjadi lebih baik bukan sebaliknya birokrasi mempengaruhi *e-Government* yang pada akhirnya *e-Government* mencerminkan birokrasi itu sendiri.

E-Governance sebagai cara pandang *e-Government* dapat memberikan pemahaman sekaligus pedoman bagi pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memperhatikan berbagai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam setiap tahapan, baik dalam tahap persiapan, pematangan, pemantauan, dan pemanfaatan *e-Government*.

Citizen Centric 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. Portal ini juga membantu pegawai pemerintah untuk mengumpulkan informasi serta menyediakan informasi yang dibutuhkan terhadap layanan yang diberikan dan pada gilirannya meningkatkan efisiensi sumber daya birokrasi.

Portal ini juga memungkinkan warga dan bisnis untuk melakukan transaksi dengan cara yang aman. Dengan cara ini, portal *e-Government* dapat meningkatkan kualitas layanan pada setiap layanan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Terdapat penelitian yang menggambarkan bagaimana 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 (Chakravarti, 2008).

SIMPULAN

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.

DAFTAR RUJUKAN

- Åström, Joachim dkk. 2013. *Citizen centric e-participation A trilateral collaboration for democratic innovation Case studies on e-participation policy: Sweden, Estonia and Iceland*
- 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.

- Chakravarti, Bhuden & M. Venugopal. 2008. *Citizen Centric Service Delivery Through E Governance Portal*. National institute for saint government India.
- Chen Y.C. dan Daniela Dimitrova. 2008. *E-Government Research: Policy and Managment*. Iowa State University.
- Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Jogjakarta. Seminar FMIPA-UGM
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto, and Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic Government in Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*.
- Jeager, P.T., & Bertot, J.C. 2010. *Designing, Implementing, And Evaluating User-Centered And Citizen-Centered E Goverment*. (C.G. Reddick, Ed.) Hersey : Information Science Reference.
- Jho, Whasun. 2005. *Challenges for e-governance: protests from civil society on the protection of privacy in e-government in Kore*. Vol 71(1):151–166 [DOI:10.1177/0020852305051690] SAGE Publication (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi)
- Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengakajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi Informasi*. PT Fajar Interpratama, Jakarta.
- Keskinen, Auli, & Tuoma Kuosa. 2008. *Foundation Of Citizen-Oriented E-Governance Models*. Newyork: Hershey: Information Science Refernces.
- 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.
- 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.
- Reitz, J.C. 2006. “E-Goverment” *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.,
- Seifart, W & Bonham, G. 2001. *The Transformative Potential Of E Gov In Transitional Democracies*. Proccedings Of The International Conference On Public Asministration In The 21st Century: Concepts, Methods, Technologies, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University.
- Supriyanto, Eko Eddy. 2016. *Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Goverment dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah. Tegal
- Ulum, Mochamad Chazienu. 2018. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu – Isu Startegis Pelayanan Publik)*, UB Press Malang
- Parasuraman, A., Valerie A.Z. and Arvknd M. 2005. *E-S-Qual: A Multiple – Item Scale For Assesing Electronic Service Quality*. Journal Of Service Research, Volume 7, No. X, Month 2005, page : 1-2 Sage Publications
- Purbokusumo, Yuyun, et al. 2016. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integred Civil Service Reform) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kemitraan.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu