PENGEMBANGAN DAN IMPLEMENTASI LAYANAN E-GOVERNMENT DI KABUPATEN SITUBONDO

Syahrul Ibad[1*)], Yona Wahyu Lolita[2)]
[1]Prodi Hukum, Universitas Ibrahimy, Situbondo.
[2]Prodi Teknologi Informasi, Universitas Ibrahimy, Situbondo.
*Email Korespondensi : sinbad.sit@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan pengembangan layanan *e-government* yang muncul sangalah bermaca-macam diantaranya ialah tentang kesiapan infastruktur pendukung, kontrol dan perawatan berjalannya *e-government* juga perlu direncanakan dan dibuatkan payung hukum yang jelas. Jika demikian perlu kirananya mengetahui pelaksanaan pengembangan layanan publik *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Situbondo baik pengembangan sistem dan implementasinya. Penelitian ini memfokuskan pada tahapan pengembangan *e-government* yang memuat empat tahapan antara lain: presence, search, download, transaction, dan transformation. Ditemukan dalam pengembangan pelayanan melalui e-goverment melalui; penyediaan sarana akses publik (infrastruktur), perumusan kebijakan, menentukan visi dan misi, penyusunan skala prioritas atau masterplan, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, dan sosialisasi kepada birokrasi pelaksana dan masyarakat. Kurangnya sosialisi dan update informasi layanan menajdi kendala dalam implementasi layanan.

Kata kunci: pengembangan, layanan, *e-government*

ABSTRACT

The Problems of e-government services development appears from many sides, such as the readiness of supporting infrastructure, control and maintenance of e-government activity that nees to be planned and made a clear legal umbrella. If so, it is necessary to know the implementation of e-government public service development that was applied by the Situbondo Regency government both in system development and implementation. This research focuses on the steps of e-government development which includes four steps, those are: presence, search, download, transaction, and transformation. Some aspecs that was found in service development through e-government like preparing of public access facilities (infrastructure), formulation of policies, determining vision and mission, arrangement a priority scales or master plans, education and training of human resources, public service contracts through e-government, and socialization for the implementing bureaucracy and the community. Lack of socialization and service information become an obstacle in service implementation.

Keywords: development, services, e-government

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sering diartikan sebagai salah satu fungsi yang sangat penting bagi pemerintahan selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Menurut M. L. Safroni [1] Pelayanan publik adalah proses dan sekaligus menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut A. Dwiyanto [2] pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu

ISSN Cetak : 2622-1276
ISSN Online : 2622-1284

mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional.

Dalam kontek pelayanan publik, pemerintah merupakan dalang utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan akan hak-hak rakyat. Hal ini dilakukan karena layanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk senantiasa mensejahterakan rakyat. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 yang mengamanahkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap masyarakatnya demi tercapinya kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan layanan publik. Peningkatan kebutuhan masyarakat membuat para layanan publik harus lebih baik dalam memberikan layanan baik ofline maupun online. Sehingga hal inilah yang memunculkan ide pengembangan dan inovasi layanan publik kearah yang lebih baik.

Melakukan pengembangan dan implementasi pada sektor pemerintahan memang bukan suatu hal yang mudah untuk dilakukan, tidak seperti sektor organisasi bisnis yang dapat berubah dengan cepat dan menyesuaikan diri dengan masalah internal maupun eksternal. Kondisi serupa juga dihadapi oleh pemerintah daerah yang hendak melakukan penerapan *e-government*. Masalah dalam pengembangan yang hendak dihadapi ini seyogyanya tidak dihindari, melainkan diidentifikasi lalu dicarikan solusinya. Globalisasi telah membantuk perkembangan dunia melalui pertukaran ide, komuditas, pengetahuan bahkan teknologi [3]. Situasi ini, dalam konteks organisasi pemerintahan tentu membawa beberapa perubahan dalam kehidupan dan struktur organisasi.

Kemajuan teknologi dan perubahan lingkungan strategis mendorong pemerintah untuk selalu meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan layanan public menuju terwujudnya pemerintah yang baik (good government). Namun, situasi itu harus didukung oleh informasi antar instansi dalam pemerintahan dan kecepatan arus data agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dan pihak pengguna lainnya[4]. Lalu timbul pertanyaan apakah perubahan dari pelayanan secara tatap muka menjadi pelayanan berbasis sistem yang dapat dipertahankan dan diterapkan.

Sebagai suatu interaksi yang baru pemerintah dan masyarakat serta para pemilik kepentingan (stakeholders), implementasi *e-government* menyertakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yaitu komputer, internet (jaringan nirkabel), dan jaringan seluler untuk memperbaiki mutu pelayanan selama ini [5]. Namun, perubahan manajemen pelayanan itu bukan tanpa masalah sebab pengguna teknologi informasi dan komunikasi belum merata di semua lapisan masyarakat. [6] R. Rusdiah menyebutkan bahwa masih rendahnya penetralisi sarana dan prasarana telekomunikasi membuat jurang digital diantara masyarakat makin lebar.

Herman Suryatman dalam Kompas.com (06/09/2016) menjelaskan, ada beberapa masalah dan kendala terkait dengan pengembangan dan penerapan sistem layanan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Pertama, kendala dalam penerapan *e-government*, hal ini dikarenakan terbatasnya regulasi sebagai payung hukum. Kedua, penerapan *e-government* yang tidak maksimal dikarenakan terbatasnya pakar *e-government* dan tenaga ahli yang ada. Ketiga, Belum terintegrasinya data antar instansi pemerintahan. Keempat, anggaran yang masih terbatas, minimnya tingkat keamanan informasi dalam penerapan *e-government*, serta sehingga tidak ada standarisasi infrastruktur.

Banyak kendala yang harus dihadapi pemerintah daerah yang mengembangkan proses online dan otomatisasi pelayanan publik, termasuk masih fakumnya regulasi tentang keamanan (security) dan hukum cyber (cyberlaw), serta regulasi keterbukaan (disclosure) informasi online, tentu saja hal itu memunculkan pertanyaan mengapa bisa pemerintah

Kabupaten Situbondo mengembangkan pelayanan publik melalui *e-government* ditengan belum terpenuhinya infastruktur pengembangan *e-government*.

Pada aspek intangible keberanian pejabat pemerintah kabupaten Situbondo untuk masuk dalam era penggunaan teknologi informasi dan menyelesaikan resistensi terhadap program digitalisasi sudah cukup baik. Akan tetapi, apakah benar masyarakat membutuhkan layananan tersebut, dan apakah infrastruktur layanan *e-government* yang ada mendukung. Pengembangan dan pengkajian tentang *e-government* yang dilakukan oleh Kabupaten Situbondo melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Situbondo melalui materplan, kesiapan konsep, terget, strategi, roadmap, dan integrasi aplikasi, disamping itu perlunya menyatukan pemahaman tentang *e-government* sehingga tidak ada lagi pemahaman yang cenderung berbeda-beda. Perbedaan itu dipengaruhi oleh budaya pegawai dan tingkat pendidikan dalam pemanfaatan dan pemahaman tentang teknologi informasi, penggunaan sistem jaringan, sistem manajemen, kelengkapan data, variasi sumberdaya manusia yang mengelola *e-government*, dan juga payung hukum dalam pengembangan dan penggunaannya.

Permasalahan yang ingin dilihat adalah konsep pengembangan layanan publik dengan konsep pengembangan *e-government* mulai dari tahap perencanaan hingga pada implementasi layanan *e-government* di kabupaten Situbondo, karena tidak banyak kabupaten yang berhasil melaksanakan layanan public *e-government*. Jika demikian perlu kirananya mengkaji pengembangan layanan publik *e-government* yang dilaksanakan pemerintah Kabupaten Situbondo baik meliputi keberhasilan pengembangan sistem dan implementasinya ketika layanan sudah diterapkan, kekurangan maupun kelemahannya bisa bersama-sama diteliti dan ditelusuri sehingga dapat diberikan rekomendasi ulang terkait dengan hasil sehingga dapat dijadikan rujukan bagi pengelolaan dan pengembangan *e-government* bagi yang hendak mengadopsi layanan berbasis *e-government*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memfokuskan pada teori pelayanan publik melalui tahapan pengembangan *e-government,* dalam pengembangan layanan publik *e-government* difokuskan pada tahap pengembangan layanan publik *e-government* dan tahap implemantasi layanan publik *e-government* pada stakeholders. Dengan mengacu pada manajemen pengembangan dan 4 model evolusi *e-government*. Yaitu: presence, search, download, transaction, transformation dan terintegrasi [7].

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut menurut Miles, M., Huberman [8] menjabarkan bahwa penelitian deskriptif adalah metode yang dapat digunakan sehingga dapat menggambarkan atau menganalisis suatu output penelitian akantetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang umum (terfokus). Fokus penelitian ini adalah pengembangan layanan publik *e-government* dan implementasinya. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Situbondo dengan menggunakan metode pengumpulan data dilakukan wawancara, obsevasi, angket, dan dokumentasi. Sedangkan, analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan mengikuti langkah-langkah kondensai data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Pengembangan Layanan Publik E-Government

Tujuan yang akan dicapai dalam pengembangan layanan publik *e-government* dikabupaten Situbondo adalah menentukan arah pengembangan *e-government* yang mampu memberikan layanan dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dalam jangka panjang dapat tercapai: a). peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, b). terbentuknya pemerintahan dan birorasi yang

ISSN Cetak : 2622-1276
ISSN Online : 2622-1284

transparan, bersih, dan mampu menjawab keinginan masyarakat secara efektif, c). Perbaikan birokrasi, proses kerja kepemerintahan, dan sistem manajemen, d). terwujudnya SIM yang terpadu di lingkup pemkab Situbondo, e). terciptanya kordinasi, integrasi, sinkronisasi dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian *e-government* serta terselenggaranya pemakaian sumberdaya secara efektif efisien, f). Meningkatkan kinerja pemerintah Kab. Situbondo terutama dalam penyajian data kinerja yang valid dan akuntabel. (Studi Kelayakan dan Kajian *e-government* Kabupaten Situbondo, 2016).

Pengembangan layanan publik berbasis *e-government* dapat diberikan dalam gambaran mengenai tahapan-tahapan pengembangan dan pelaksanaannya seperti yang tergambar dibawah ini:

Pertama persiapann ditandai dengan *political will.*

Dalam hal ini pengembangan pasti membutuhkan infrastruktur, suprastruktur, dan pendukung lainya. Pembuatan peraturan pemerintah kabupaten Situbondo dibuat agar ada payung hukum dan adanya lembaga yang menangani terkait dengan pengembangan *e-government*, baik pemerintah, swasta maupun pihak ketiga sebagai penanggung jawab utama pengembangan layanan publik *e-government*.

UU No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, Keputusan Gubernur Jawa Timur No. 36 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Provinsi Jawa Timur, Perbup. Situbondo No. 4 tahun 2012 tentang Penggunaan Perangkat Lunak Legal dan Pemanfaatan Open Source Software (OSS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo, dan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2016. Sehingga dasar hukum tersebut dijadikan ketetuan teknis dalam penyusunan Studi Kelayakan, Masterplan, dan Roadmap Implementasi.

Dalam pandangan F. Rozy [9] tidak semua kalangan berhasil menjalani tahap pertama persiapan dengan baik karena masih sering ditemukan adanya ego sektoral antar lembaga yang membuat oraganisasi berjalan sendiri-sendiri, egoisme sektoral sangan tidak kondusif untuk menerapkan *e-government* yang memerlukan koordinasi dan intergrasi informasi serta data dalam pelayanan kepada publik [10] dalam F. dan A. Z. Rozy [11]. Oleh karena itu [12] R. E. Indrajit menyarankan adanya perencanaan yang matang, berupa pengembangan roadmap yang di tuangkan kedalam sebuah masterplan yang memuat arsitektur sistem, bagaimana tahap pembangunannya, dan menyusun sekala prioritas atau pemetaan target jangka pendek, jangka mengah serta jangka panjang pengembangan kelayanan publik melalui *e-government*.

Kabupaten Situbondo persiapan ini ditandai dengan adanya aktifitas sebagai berikut: pertama, penyediaan sarana akses publik (infrastruktur), kedua, perumusan kebijakan, ketiga, menentukan visi dan misi pengembangan pelayanan publik *e-government*, keempat, penyusunan skala prioritas pembangunan *e-government* atau masterplan, kelima, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia serta, keenam, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, ketujuh, sosialisasi kepada birokrasi pelaksana dan masyarakat agar mereka sadar akan pentingnya pelayanaan melalui *e-government*.

Kedua pematangan ditandai dengan komunikasi satu arah.

Dalam hal komunikasi satu arah, pemerintah menyediakan, mempublikasikan berbagai macam-macam data dan informasi yang dimiliki sehingga masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan dapat langsung berkoordinasi terkait dengan pengembangan layanan publik, akan tetapi permasalahan besar yang harus ditangani adalah masalah terkait dengan perorganisasian, konsepsi pengaturan, dan budaya organisasi [13]. Tiga masalah tersebut pada dasarnya sangat bekaitan dengan kebutuhan adanya dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dalam aparatur pemerintah. Untuk itu, perlu

dilakukana langkah penyiapan SDM yang didukung inisiatif *e-government* yang dicanangkan oleh pimpinan. [14] R. E. Indrajit menyatakan bahwa pengembangan *e-government* selalu bekaitan dengan permasalahan kebijakan (support), kemampuan mengelolah (capacity) dana prioritas jenis aplikasi (value).

Pemerintah Kabupaten Situbondo melalui Dinas Komunikasi dan Informasi melakukan sosialisasi konsep dalam pengembangan *e-government* dilakukan dengan bertahap dan menyeluruh kepada seluruh birokrat secara khusus. Pemerintah Kabupaten Situbondo sendiri telah melakukan sosialisasi dan kordinasi antara lembaga-lembaga pemerintahan agar semua layanan bisa dilakukan dengan *e-government* dan terintegrasi dalam satu website resmi pemerintah Kabupaten Situbondo. Sosialisasi keberadaan pengembangan layanan *e-government* juga dilakukan melalui himbauwan dan arahan kepada lembaga-lembaga pemerintah.

Ketiga pemantapan ditandai usaha yang sudah dilakukan dalam pengembangan e-government sebelumnya.

Pemantapan dimulai dengan adanya pilot project *e-government*, pengembangan infrastruktur, penerapan proses dan standarisasi, alokasi budget dan management [15]. Menurut R. E. Indrajit [12] dibangun sistem *e-government* dilakuakan perubahan tatakerja dan perilaku administrasi pemerintahan. Dapat dipahami pemantapan ditandai dengan adanya 1). Upaya menciptakan komunikasi antar pemerintah dan masyarakat, 2). Memulai pertukaran value antar pemerintah (interoperabilitas), 3). Mengembakan projek *e-government*, 4). Mengembangkan infrastruktur, 5). Menerapkan proses dan standart pelayana publik melalui *e-government*, 6). Menata kembali alokasi anggaran dan proses manajemen.

Konsep maupun pembuatan sistem layanan public dilakukan melalui perencanaan yang mengandalkan teknologi informasi agar bisa terlaksana dan dimanfaatkan secara optimal mungkin. Oleh karena itu, dibutuhkan penelaahan yang seksama atau tetap konsisten dengan pendekatan baru yang digunakan. Menurut [16] perlu adanya peningkatan kordinasi (perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan) diantaranya unit kerja, sumber daya teknologi informasi dan pemakaian bersama informasi, sistem antar instansi yang aman interoperable, dan pemanfaatan informasi sebagai komoditas peningkatan layanan pemerintah.

Kabupaten Situbondo melakukan perencanaan jangka pendek, panjang, dan jangka menengah pengembangan *e-government*. Pengembangan dilakukan adalah memfokuskan pada pembuatan layanan dan pengintegrasian diseluruh lembaga pemerintah Kabupaten Situbondo dalam satu *website* sehingga berbagai data, informasi, dan layanan publik, dapat terkoordinasi dalam satu *server* melalui Dinas Kominfo. Dalam hal ini juga, yang tidak kalah pentingnya adalah ketersediaan sumber daya finansial untuk menunjang pelaksanaan berbagai inisiatif *e-government*. Sumberdaya finansial dalam pengembangan *e-government* di kabupaten Situbondo yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang dianggarkan di tiap-tiap OPD (organisasi perangkat daerah), instansi pemerintah dan swasta. Selanjutnya infrastruktur teknologi informasi merupakan salah satu keberhasilan *e-government*. Sarana prasarana penunjang yang dibutuhkan seperti komputer, internet, server, dan data center, dan yang terakhir adalah SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkecukupan. Ketersediaan SDM yang memiliki keahliah dan kompetensi yang dibutuhkan dalam suatu penerapan *e-government* merupakan hal yang harus dipenuhi dan krusial dalam rangka mencapai kesuksesan penerapan *e-government*.

Keempat pemanfaatan ditandai masyarakat mendapatkan informasi dan transaksi mengenai layanan yang dibutuhkan disediakan oleh pemerintah secara online.

Setiap instansi memanfaatkan website yang mereka miliki untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan masyarakat. Beberapa transaksi sederhana sudah

ISSN Cetak : 2622-1276
ISSN Online : 2622-1284

dapat dilakukan, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke tempat hanya untuk membayar hal yang rutin dan tidak terlalu besar, seperti retribusi kebersihan, listrik, air dan pelayanan lainnya. Untuk mewujudkan semua tahapan ini kabupaten Situbondo mempersiapkan perangkat pendukung di setiap OPD (organisasi perangkat daerah), membangun database yang aman dan cepat untuk diakses, mempersiapakan pelaksananya dengan baik dan menyiapkan pemeliharaan yang berkelanjutan. Selain itu, ditetapkannya kebijakan pemerintah daerah yang mengarah ke pengguna teknologi denga cepat, murah dan aman. Hal yeng terpenting dalam tahap ini adalah adanya sinergi berkesinambungan antar berbagai stakeholder yang ada dalam pengambangan pelayanan publik melalui *e-government* [12]. Sehingga ada dua manfaat yang diperoleh dari pengembangan layanan *e-government* yaitu:

Pertama, adalah manfaat bagi pemerintah setelah diterapkannya *e-government* dan dengan adanya website resmi kabupaten Situbondo antara lain meningkatkan transparansi pemerintah, baik data, informasi maupun transaksi sehingga dapat meningkatkan layanan publik dengan cara mempublikasikan dan memberikan layanan melalui website dari pemerintah (mempublikasikan berita maupun laporan-laporan keuangan dengan lebih cepat, efektif dan efisien). Dapat kita bandingkan dahulu sebelum adanya website terintegrasi dan layanan publik pemerintah, semua layanan publik, informasi dan transaksi dialkukan dengan manual yakni harus datang langsung ke lembaga-lembaga pemerintahan hingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

Kedua, adalah manfaat bagi masyarakat yang diperoleh secara langsung setelah diimplementasikannya *e-government* melaui website resmi kabupaten Situbondo yang terintegrasi, sehingga dapat mempermudah bagi masyarakat dalam mencari segala informasi yang ada untuk mendapatkan layanan public yang berhubungan dengan berbagai macam informasi kebutuhan dan layanan publik. Melalui layanan *e-government* masyarakat dapat memperoleh layanan dan informasi secara lebih cepat dan lebih murah. Masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan publik tujuh hari dan 24 jam secara online tanpa harus repot dan datang langsung ke lembaga-lembaga pemerintahan terkait.

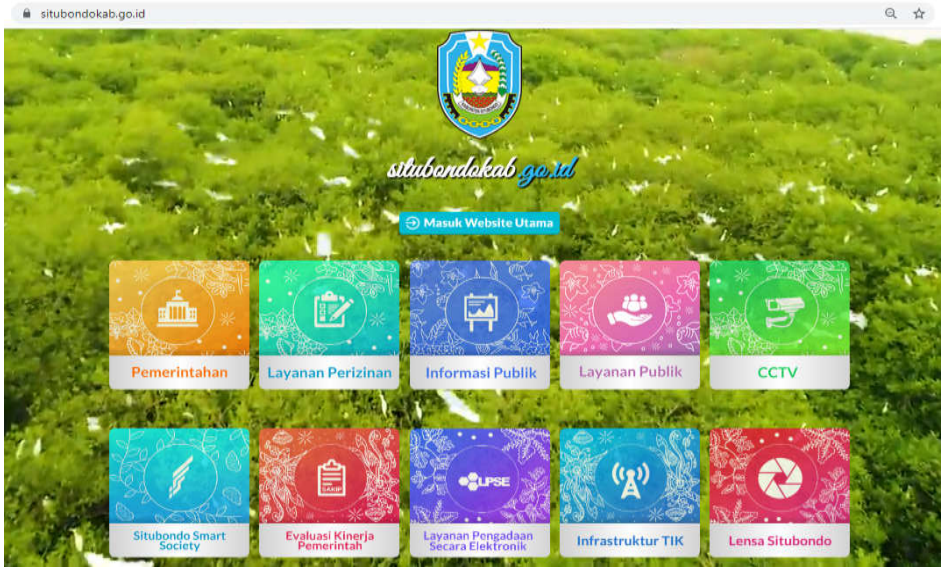
Tahap Implemantasi Layanan Publik E-Government Pada Stakeholders

Pelayanan publik menggunakan atau berbasis *e-government* sudah diatur dalam sebuah Perbup kabupaten Situbondo No. 04 tahun 2012 tentang penggunaan perangkat lunak legal dan pemanfaatan open source software (OSS) di pemda Kabupaten Situbondo, dan Perbup kabupaten Situbondo No. 36 Tahun 2015 tentang pedoman pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) tahun 2016 sehingga, pelayanan public yang terintegrasi dalam satu website meruapakan tugas pokok dan fungsi masing-masing OPD (organisasi perangkat daerah) dan lembaga yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo. Oleh karena itu, perlu menjadi pemikiran dan analisa bersama apa yang telah dipikirkan dan dikatakan oleh M. A. S. Z. Bovens [17], bahwa pemerintah harus saling bekerja sama untuk menafsirkan dan mengimplementasikan seluruhsistem dan cara pelayanan publik guna memberikan manfaat kepada masyarakatnya. Kolaborasi berbagai pelayanan yang didesain sejak awal untuk memberikan pelayanan secara online, yang pada gilirannya diharapkan memberikan pelayanan yang lebih efisien baik dipandang dari segi birokrasi pelayanan maupun masyarakat pengguna.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa masih ada beberapa yang belum memiliki website seperti Desa yang terpencil, akan tetapi memalui Disnas Kominfo berencana akan membuatkan dan membangun website tiap-tiap lembaga dan OPD (organisasi perangkat daerah) pemerintahan hingga pada tahun 2020 sedah memiliki semua. Sementara itu, berdasarkan hasil penelusuran atas website yang ada pada OPD (organisasi perangkat daerah), nampaknya pengembangan *e-government* pada tiap-tiap OPD (organisasi

perangkat daerah) tersebut masih dalam tahapan web sampai dan masih ada yang belum ketahap transaksi dan transformasi.

Dari segi tampilan website resmi https://situbondokab.go.id/ telah sesuai dengan apa yang ingin di capai sesuai dengan Masterplan, dan Roadmap Implementasi *e-government* Kabupaten Situbondo 2016, intruksi president No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*; keputusan gubernur Jawa Timur No. 36 tahun 2003 tentang penyelenggaraan sistem informasi dan telematika Provinsi Jawa Timur; Pebup. Situbondo No. 4 tahun 2012 tentang penggunaan perangkat lunak legal dan pemanfaatan open source software (OSS). Website telah terintegrasi antar SKPD dan badan maupun instansi yang berada di Situbondo dan sudah pada tahap tingkat 3 pemantapan seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1 Halaman website resmi https://situbondokab.go.id/

Berkaitan dengan pengembangan layanan publik e-goverment tidak mengabaikan kualitas informasi. Sehingga website pelayanan kabupaten Situbondo terintegrasi dan telah memenuhi kualitas informasi yang menjadi ruh dari informasi yang disampaikan kepada publik, apalagi bentuk pelayanan publik oleh pemerintah sangat berkaitan dengan pelayanan publik. Website kabupaten Situbondo Secara lebih lengkap, [18] telah membuat sesuai dengan karakteristik kualitas informasi seperti yang terdapat di dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Atribut Kualitas Informasi di Kabupaten Situbondo

Dimensi Waktu	Tak Terbatas Waktu	Informasi harus disediakan ketika diperlukan
	Terkini	Informasi harus termutakhirkan saat disediakan
	Frekuensi	Informasi harus disediakan sesering mungkim
	Periode Waktu	Informasi dapat disediakan mengenai situasi yang lalu, terkini, dan waktu yang akan dating
Dimensi Isi	Akurasi	Informasi harus bebas dari salah
	Relevamsi	Informasi harus terkait dengan kebutuhan publik khusus dan dalam waktu yang khusus pula
	Kelengkapan	Semua infromasi yang diperlukan harus disediakan
	Singkat	Hanya informasi yang diperlukan yang harus disediakan
	Cakupan	Informasi dapat memiliki cakupan luas tertentu, fokus internal atau eksternal

ISSN Cetak : 2622-1276
ISSN Online : 2622-1284

	Performa	Performa informasi dapat dilacak dengan mengukur aktivitas yang terpenuhi, kemajuan yang ada, atau akumulasi sumber daya
Dimensi Bentuk	Kejelasan	Informasi harus disediakan dalam bentuk yang mudah dimengerti
	Detail	Informasu dapat disediakan secara lengkap atau dalam bentuk ringkas
	Urutan	Informasu dapat disusun dalam urutan yang jelas/tertentu
	Tampilan	Informasi dapat disajikan dalam bentuk narasi, angka, grafis, atau bentuk lain

Keberhasilan *e-government* melalui smartcity Kabupaten Situbondo mendapatkan presikat "Baik" dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2018 (SPBE) dengan indeks 3.48 dan pada tahun 2019 terpilih menjadi gerakan 25 smartcity nusantara. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Situbondo walaupun dengan kategori daerah tertinggal masih bisa melakukan pengembangan pelayanan publik melalui tahapan dan kemampuan yang dimilikinya dan pada tahun 2019 juga kabupaten Situbondo keluar dari kategori daerah tertinggal. Akan tetapi yang tujuan pengembangan pelayanan publik bukan hanya prestasi mengenai angka dan nominasi, yang lebih penting adalah bagaimana aplikasi yang sudah ada dapat meningkatkan efektifitas dan dialikasikan oleh masyarakat.

Tabel 2. Tanggapan Masyarakat Terhadap Penggunaan Pelayanan Publik Berbasis *e-government*

No.	Sudah atau Belum Pernah Menggunakan Pelayanan *e-government*	Total Responden	%
1.	Sudah	31	16%
2.	Tidak pernah	169	85%
Total		200	100%

sumber: data responden, 2020

Tabel di atas memperlihatkan bahwa masyarakat Situbondo dalam penelitian ini belum pernah memakai dan menggunakan layanan publik berbasis *e-government*, yaitu sebanyak 169 orang (85%) dan sedangkan 31 orang (16%) yang menyatakan pernah menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*. Tabel tersebut menunjukkan dan memberikan informasi bahwa pelayanan publik berbasis *e-government* di kabupaten Situbondo masih sangat jarang disosialisasikan pada tingkatan masyarakat sehingga implementasinya di masyarakat tidak berjalan atau dipakai. Oleh karena itu, memang perlu ada komitmen yang kuat untuk mensosialisasikan agar aplikasi layanan publik *e-government* bisa dipakai sebagai alternatif efisiensi agar layanan lebih efektif dan efisien. Diperoleh informasi dan data bahwa kebanyakan masyarakat Situbondo lebih menyukai layanan dengan kontak langsung ke kantor (manual) karena berbagai alasan diantaranya: 1) belum mengetahui adalanya layanan publik berbasis *e-government*, 2) mudah berkomunikasi dengan petugas, 3) belum terbiasa dengan elektronik, 4) petugas/birokrat mendatangi pelanggan, dan 5) tidak memiliki HP android maupun jaringan internet.

Adanya fenomena bahwa masyarakat merasa lebih baik dan nyaman dilayani oleh petugas/ birokrat dikarenakan dengan alasan Pertama, masih banyak warga belum pernah memperoleh layanan publik berbasis elektronik karena sulitnya jaringan wifi; Kedua, Belum ada sosialisasi kemasyarakat (sosialisasi dilakukan di tingkatan OPD, lembaga, dan Instansi swasta); Ketiga; belum adanya tatacara penggunaan aplikasi yang ada di website resmi https://situbondokab.go.id/. Hal tersebut sesuai dengan gambaran yang terlihat pada tabel 2 diatas, masyarakat masih terbiasa dengan cara-cara tatapmuka dan belum terbiasa dengan layanan publik berbasis *e-government*, sehingga masyarakat lebih

cendrung mengatakan tidak suka menggunakan layanan publik. Padahal apabila masyarakat telah terbiasa dan mengenal layanan publik berbasis *e-government*, maka berbagai kemudahan dapat diperoleh antara lain terciptanya pelayanan public yang efektif efisien, transparan, dan akuntabel. Kemudahan lainnya adalah masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu giliran apabila ingin mengurus sesuatu layanan publik, sehingga dapat dilakukan dimana saja tanpa mengenal waktu.

KESIMPULAN

Pengembangan layanan publik *e-government* dilakukan atas dasar kebijakan pemeintah pusat maupun perda, sehingga pengembangan layanan public dilakukan tahapan berupa: Pertama, tahap persipan; kedua, tahap pemetangan; ketiga tahap pementapan; keempat, tahap pemanfaatan. Empat tahapan tersebut diatas yang dilakukan dalam pengembangan pelayanan melalui e-goverment yaitu; penyediaan sarana akses publik (infrastruktur), perumusan kebijakan, menentukan visi dan misi pengembangan pelayanan publik *e-government*, penyusunan skala prioritas pembangunan *e-government* atau masterplan, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia serta, adanya kontrak pelayanan publik melalui *e-government*, dan yang terakhir adalah sosialisasi kepada birokrasi pelaksana dan masyarakat agar mereka sadar akan pentingnya pelayanaan melalui *e-government*. Secara garis besar pokok tahapan pengembangan layanan publik *e-government* dilalui dan dilaksanakan, akan tetapi yang menjadi permasalahan adalah ketika implementasi diantaranya: *pertama*, rendahnya pengetahuan dan informasi masyarakat tentang adanya layanan public *e-government* hal ini desebabkan karena sosialisasi hanya dilakukan pada tingkat OPD dan instansi terkait; *kedua,* tidak ter-*update*nya informasi dan layanan yang ada, hal ini dikarenakan minimnya SDM untuk meng-*update* dan melakukan perawatan sistem layanan *e-government* sehingga pemerintah perlu melakukan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih yang sebesar-besarnya kami ucapkan kepada seluruh yang telah membantu penelitan ini khususnya kepada:

1. Kemendikbud Dikti telah memberikan amanah dan kepercayaan sehingga mendabatkan dana hibah penelitian dosen pemula tahun anggaran 2020.
2. LPPM dan seluruh dosen Universitas Ibrahimy yang secara kelembagaan membatu dalam administrasi penelitian dan sharing ilmu.
3. Kabupaten Situbondo Jatim dalam hal ini teman-teman Kominfo Situbondo yang telah membantu sumbangsih data dan ide.

REFERENSI

[1] M. L. Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing, 2012.

[2] A. Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.

[3] A. Sen, "Globalization: Past and Present. Lecture 1, Ishizaka Lectures. Tokyo," vol. 18 Februar, 2002.

[4] W. Wardiana, *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Dalam Seminar dan Pemeran Teknologi Informasi 2002*. Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia (UNKOM) Jurusan Teknik Informatika, 2002.

[5] D. Mariana, "*E-government* dan Otonomi Daerah," *Harian Umum Pikiran Rakyat*, 2016.

[6] R. Rusdiah, "Lebarnya Jurang *e-government* Jurnal Online *e-government*," 2016.

ISSN Cetak : 2622-1276
ISSN Online : 2622-1284

[7] S. H. Supangkat, "Road Map (Pentahapan) Pembangunan E-Goverment," *J. e-Indonesia*, vol. 1, no. 1, pp. 50–51, 2006.

[8] & S. Miles, M., Huberman, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. usa: Sage Publication, 2014.

[9] F. Rozy, "Organisasi TI belum Sela Sekata," *Maj. e-Indonesia*, vol. 1 edisi Se, pp. 10–17, 2005.

[10] J. S. Yong, *E-government In Asia: Enabling Public Services Innovation in the 21st Century*. Singapore: Times Editions-Marshall Cavendish, 2005.

[11] F. dan A. Z. Rozy, "Dinas Kepndudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya: Melayani Pembuatan KTP di Malam Hari," *Maj. e-Indonesia*, vol. Vol 1 edis, no. 1–30, 2005.

[12] R. E. Indrajit, "Kerangka konseptual Domain Kunci Keberhasilan Proyek Perencanaan dan Pengembangan Electronic Government," in *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2005, pp. 367–371.

[13] P. Yustianto, "Manajemen Pembangunan Teknoogi Informasi: Transformasi Menuju *e-government*," in *Prosiding Konfrensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia*, 2006, pp. 67-72.

[14] R. E. Indrajit, *E-government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002.

[15] C. . Sin, "In Search Of E-Goverment Excellence," *E-Goverment Asia Enabling Public Serv. Innov. 21st Century Times Ed. Cavendish*, pp. 22–38, 2010.

[16] A. Rusli, Ed., *Telematika Indonesia Kebijakan Dan Perkembangan Tim Koordinasi Telematika Indonesia.* Jakarta: Kementrian Komunikasi Dan Informasi Republic Indonesia, 2004.

[17] M. A. S. Z. Bovens, "From Street-Level to System-Level Bureaucracles: How Informations adn Communiacation Technology is Transforming Administrative Discretio and Constitutional Control," *Public Adm. Rev.*, vol. 62 (2), pp. 174–184, 2002.

[18] J. A. O'Brien, *Introduction To Information System, Irwin/McGraw-Hill.* Irwin/McGraw-Hill, 2003.