

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM REFORMASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DI UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Dony Azfirmawarman^{1(a)}, Syamsir^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}dony1980@unp.ac.id, ^{b)}syamsir@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

07-03-2024

Diterbitkan Online:

01-06-2024

Kata Kunci:

Penerapan, *E-Government*,
Reformasi Pelayanan Publik

Keywords:

Implementation, *E-Government*, Public Service Reform

Corresponding Author:

dony1980@unp.ac.id

ABSTRAK

Implementasi *E-government* dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 mempengaruhi berbagai aspek kehidupan di Indonesia khususnya di sektor pemerintahan. Reformasi penerapan *E-government* di Indonesia sangat menarik untuk diteliti mengingat Indonesia, khususnya Universitas Negeri Padang (UNP) juga dituntut untuk menerapkan reformasi pelayanan publik berbasis revolusi industri 4.0 di kalangan civitas akademika kampus untuk mendukung *World Class Bureaucracy*. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *E-Government* dalam kaitannya dengan reformasi pelayanan publik di Universitas Negeri Padang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kajian literatur. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-government* dalam reformasi pelayanan publik di Universitas Negeri Padang mengalami kemajuan dan peningkatan yang baik baik dilihat dari aspek sarana dan prasarana dengan bantuan teknologi informasi untuk menghadapi era revolusi 4.0. Selain itu juga terdapat hambatan dalam penerapan *E-Government* di UNP, meliputi sarana, sumber daya manusia, anggaran dana, badan hukum, dan peralihan sistem kerja dan fungsi sumber daya manusia.

ABSTRACT

The implementation of *E-government* in facing the era of industrial revolution 4.0 affects various aspects of life in Indonesia, especially in the government sector. The reform of implementing *E-government* in Indonesia is very interesting to research considering that Indonesia, especially Padang State University (UNP), is also required to implement public service reforms based on the industrial revolution 4.0 among the campus academic community to support *World Class Bureaucracy*. Therefore, this article aims to describe the implementation of *E-Government* in relation to public service reform at Padang State University. The research method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through literature review. The data analysis used in this research includes data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions. The results of the research show that the implementation of *E-government* in public service reform at Padang State University has experienced good progress and improvement both in terms of facilities and infrastructure with the help of information technology to face the era of revolution 4.0. Apart from that, there are also obstacles in implementing *E-Government* at UNP, including facilities, human resources, budget funds, legal entities, and the transition of work systems and human resource functions.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i2.970>

PENDAHULUAN

Saat ini, kecenderungan masyarakat Indonesia merasa kurang puas terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik terkait yang membuat rasa percaya publik terhadap birokrasi publik berkurang (Reza, 2020) (Lanin, Saputra & Magriasti, 2023). Selain itu, menurut Prihantono (2019), hal tersebut terjadi disebabkan oleh beberapa alasan, diantaranya yaitu informasi terkait dengan alur pemerolehan layanan yang kurang jelas, informasi yang terbatas serta fasilitas yang menunjang penyelenggaraan layanan yang belum memadai. Di samping itu, martabat masyarakat sebagai warga negara kadang dikesalkan saat menerima prosedur layanan (Ayuni, 2020). Hakekatnya, penyelenggara birokrasi pemerintah hendaknya melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana mestinya yang menempatkan masyarakat sebagai seorang pelanggan yang memerlukan layanan dari instansi pemerintah terkait. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menerangkan dengan jelas bahwa birokrasi pemerintah berperan penting dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada publik sesuai dengan etika pelayanan termasuk menyediakan layanan berbentuk barang, jasa, serta pelayanan administrasi.

Dalam menyikapi hal tersebut, pemerintah telah mengupayakan Reformasi Birokrasi yang diatur dalam bentuk dokumen resmi mengenai perancangan dan prosedur penyelenggaraan birokrasi supaya dapat dipedomani oleh pihak – pihak terkait (Sumaryana, 2005). Hal ini juga didukung dengan keluarnya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 mengenai Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 dengan dibagi menjadi 3 rentang waktu Road Map Birokrasi Nasional. Kebijakan ini dilaksanakan masing-masing 5 tahun setiap periodenya yaitu periode 1 dimulai dari tahun 2010 – 2014, periode kedua tahun 2015–2019 dan periode ketiga tahun 2020–2025. Indonesia sekarang telah memasuki periode ketiga yang merupakan fase akhir dari Reformasi Birokrasi yang direncanakan (Suprianti, Ariani dan Sarifudin, 2019), dimana sistem ini dirancang untuk melahirkan karakter birokrasi bertaraf internasional (*World Class Bureaucracy*) yang memberikan pelayanan bermutu serta prosedur penyelenggaraan yang semakin optimal.

Jika ditinjau dari sudut pandang Universitas Negeri Padang, Reformasi Birokrasi dibutuhkan dalam peningkatan sistem penyelenggara Universitas saat ini. Dalam mewujudkan hal ini, salah satu caranya menurut Suprianti, Ariani dan Sarifudin (2019) adalah dengan menyiapkan sistem penyelenggaraan yang efisien, efektif dan akuntabel sebagai bentuk penerapan rancangan dan agenda fundamental dalam rangka mencapai target kapabilitas yang diinginkan. Dengan kata lain, bertambah baiknya sistem kelola di UNP, maka praktik dari agenda strategis ini juga akan cepat terlaksana. Oleh sebab itu, salah satu misi UNP yakni “Menerapkan Tata Kelola Universitas yang baik” yang bertujuan untuk mewujudkan visi yaitu “Menjadi Universitas Unggul dan Bermartabat di Asia.” Dengan ini, UNP secara jelas dan berkesinambungan telah berkomitmen dan berupaya melaksanakan praktik Reformasi Birokrasi di lingkungannya.

Selanjutnya, ada 8 bidang dari Rencana Aksi yang menjadi fokus utama Reformasi Birokrasi di UNP. Peningkatan dalam area- area ini bertujuan untuk menyokong dan membantu meningkatkan kondisi yang kondusif dalam mewujudkan sasaran dari adanya reformasi birokrasi ini (Senjaya & Karim, 2021). Ada 9 aspek penting yang menjadi target perkembangan yaitu manajemen perubahan, penguatan kelembagaan, penguatan sistem perubahan, penguatan kelembagaan, penguatan sistem akuntabilitas, penguatan tata laksana, penguatan sistem manajemen aparatur (SDM), penguatan mutu pelayanan publik, penguatan peraturan perundang- undangan, serta *Quick Wins*. Dengan demikian, yang menjadi inti dari perubahan birokrasi ini adalah perkembangan mental dari aparatur. Sehingga yang menjadi target dari perubahan ini adalah para aparatur dan seluruh lapisan yang menjadi bagian dari lingkungan aparatur yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Road Map Birokrasi Periode 2015 – 2019 dan 2020 – 2024.

Dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi ini, UNP telah secara aktif memanfaatkan TIK dalam pelayanannya terutama pada sistem Tata Kelola atau yang lebih dikenal dengan istilah *E-Government*. Muliani (2023) mengatakan bahwa dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi dalam mengelola informasi, transparansi dan *manageable* dalam

transaksi, dan pengawasan serta monitoring, dapat membantu dalam meraih tujuan dari sebuah lembaga dengan lebih optimal. Selain itu, TIK juga sangat bermanfaat dalam upaya peningkatan efisiensi manajemen dan kepemimpinan seperti perancangan strategi, penerapan dan pengawasan (perencanaan dan keuangan) dan pelayanan terpadu. Lebih lanjut, menurut Shafira & Kurniaswi (2021), *E-Government* merujuk kepada penyebaran informasi ataupun pelayanan kepada banyak orang, perseroan, lembaga pemerintah yang diberikan oleh pemerintah, melalui internet, serta melalui perangkat digital lainnya. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-government* merupakan upaya pemanfaatan perkembangan TIK dalam membantu pengimplementasian Reformasi Birokrasi di UNP yang efisien, efektif, transparan, akutabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang berfokus pada kajian kepustakaan. Menurut Pujileksono (2015:19), penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif ini memiliki tujuan membuat deskripsi dan penjelasan yang lebih sistematis, akurat dan faktual. Disamping itu, Sugiyono (2014), penelitian kualitatif biasanya memanfaatkan jenis data sekunder (data yang berasal dari bahan yang telah ada sebelumnya). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kasus (*case approach*). Selanjutnya, data dikumpulkan dengan rujukan pada data yang telah didokumentasikan (metode dokumentasi). Dalam mengumpulkan data ini, alat yang digunakan adalah studi dokumentasi yang mengkaji tentang data dari buku, laporan hasil penelitian, makalah, jurnal, pendapat ahli, peraturan perundang-undangan dan hal lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan analisis isi (*content analysis*) dalam mengolah data yang sesuai dengan topik. Teknik Analisa data mengikuti beberapa tahapan yaitu: 1) Reduksi Data. Mereduksi data adalah memilah-milah data yang dianggap penting sehingga data memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. 2) Penyajian Data. Penyajian data pada penelitian kualitatif ini dilakukan dalam bentuk naratif dengan menggunakan gambar untuk mendukung penyajian data agar lebih mudah untuk dipahami. 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk

menjawab dari rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dibuat oleh peneliti (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN **Administrasi Pelayanan Publik**

Pada dasarnya, segala upaya pemerintah dalam membantu masyarakat sebagai warga negara dalam memenuhi kepuasannya tergolong kepada pelayanan publik. Segala bentuk upaya ini memiliki ciri khas yang dibagi menjadi beberapa bentuk layanan dan metode praktiknya. LAN (2003) ada beberapa karakteristik dari lembaga yang menjalankan pelayanan publik sesuai dengan fungsinya sebagai bagian dari badan pemerintah: a) penyelenggaraannya didasarkan kepada hukum yang berlaku; b) golongan tujuan pelayanan dan golongan kepentingan luas; c) bertujuan sosial yang jelas; d) memiliki akuntabilitas yang tinggi; e) mempunyai pengaturan kinerja yang lugas berdasarkan indikator tertentu; dan f) acap kali terkait dengan isu-isu politik tertentu.

Dalam penyelenggaraannya, menurut Hidayat (2022), pelayanan publik tersebut dapat dilakukan dengan 3 cara pengelolaan yakni: a) Pelayanan Fungsional, dimana pelaksanaan layanan masyarakat oleh penyelenggara layanan berdasarkan fungsi, kewajiban serta wewenangnya, seperti pengadaan listrik dari PLN, penyediaan jaringan telepon dari PT Telkom, layanan pengirimam dari PT POS Indonesia, dll, b) Pelayanan Terpusat, yang mana melalui jenis layanan ini, pemerintah memberikan wewenang kepada lembaga pemberi layanan untuk memberik pelayanan kepada publik seperti kepengurusan Paspor ke kantor Imigrasi, Pengurusan Akte Kelahiran oleh DISDUKCAPIL, administrasi pernikahan, talak dan rujuk yang berlangsung di Kantor Urusan Agama, dll. C) Pelayanan Terpadu, yaitu penyediaan macam-macam layanan kebutuhan publik di satu tempat yang sama, seperti kepengurusan BPKB yang harus melibatkan 2 tempat.

Lebih jauh, ada 3 bentuk layanan terpadu sebagai berikut:

1. Layanan Terpadu Satu Atap
Bentuk pelayanan ini menyediakan berbagai layanan yang dikelola dalam satu tempat (banyak pintu) yang sama dan tidak memiliki keterikatan prosedur tertentu.
2. Layanan Terpadu Satu Pintu

Bentuk pelayanan ini memungkinkan publik untuk memperoleh berbagai layanan yang memiliki keterikatan prosedur tertentu.

3. Layanan Gugus Tugas

Bentuk pelayanan ini memungkinkan publik untuk memperoleh layanan dalam mode gugus tugas yang berada di suatu instansi tertentu.

Sehubungan dengan hal tersebut, desakan dalam peningkatan mutu layanan masyarakat tampaknya kian tinggi. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Goetsch dan Davis dalam Hidayat (2022) yang menjelaskan bahwa mutu pengelolaan layanan ialah produk yang dinamis, pelayanan, prosedur, orang, ataupun area yang dapat memenuhi keinginan pelanggan atau komunitas. Lebih lanjut, jika dilihat dari perspektif pelanggan, mutu layanan berhubungan erat dengan sesuatu yang unggul (Evan & Lindsay, 1997). Jika digunakan pendekatan berorientasi produk, mutu layanan diterjemahkan sebagai fungsi tertentu berdasarkan parameter tertentu dan ke-khasan produk. Selain itu, ketika mengambil metode yang berpusat pada pengguna, kualitas layanan adalah yang diinginkan pelanggan.

Pada dasarnya, upaya peningkatan mutu pelayanan kepada publik ini dilaksanakan dalam rangka mencukupi kebutuhan publik (Anwaruddin, 2004), yang dalam hal ini pelayanan yang berpusat kepada kepuasan nasabah (*customer centric Government-Osborne dan Gaebler, 1992*) layanan yang berkesinambungan yang direkomendasikan di era globalisasi manajemen, yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a) menitik beratkan pada tugas regulasi dengan menggunakan berbagai program yang akan memungkinkan terciptanya situasi menguntungkan bagi penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.
- b) ditujukan pada keberdayaan masyarakat agar memiliki rasa kepemilikan lebih tinggi pada sarana penyedia yang didirikan bersama - sama;
- c) penerapan kebijakan persaingan dalam menyediakan layanan tertentu sehingga masyarakat bebas memilih layanan yang bermutu;
- d) berfokus pada ketercapaian visi, misi, dan tujuan serta target yang berorientasikan kepada hasil berdasarkan input yang ada;

- e) memprioritaskan kepuasan publik, bukan sekedar harapan pemangku kepentingan;
- f) dalam situasi tertentu, negara berhak menerima perolehan tertentu dari layanan yang diberikan;
- g) pencegahan dan penentuan prioritas potensi masalah pelayanan; dan.
- h) penerapan sistem pasar dalam pemberian pelayanan, termasuk pemberian pelayanan sesuai kebutuhan publik.

Jika diteliti lebih dekat, banyak aspek yang muncul sebagai hal baru dalam rangkaian pelayanan kepada masyarakat seperti prinsip pemberdayaan masyarakat, sistem persaingan yang berorientasi pada hasil, bukan sekedar produk, dalam pemberian pelayanan, dan hak penyelenggara untuk menerima pendapatan dari pelayanan yang lakukan. Kebijakan-kebijakan tersebut harus diselidiki lebih lanjut untuk menentukan manfaatnya dan kemudian merasionalisasikannya secara proporsional.

***E-Government* sebagai Bagian dari Administrasi Pelayanan Publik**

Menurut Darmawan dkk (2020), *E-Government* dapat diartikan sebagai sebuah upaya pengelolaan oleh pemerintah dengan memanfaatkan TIK dalam rangka menciptakan hubungan timbal balik serta saling menguntungkan yang baik dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suharyana (2017) dimana relasi yang baik antara negara dengan rakyat dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sehubungan dengan ini, ada 4 bentuk hubungan yang tercipta dengan pemanfaatan teknologi, sebagai berikut:

1. *Government to Citizens* (G – to – C).
Jenis *E- Government* ini adalah aplikasi yang biasa digunakan dimana pemerintah membuat lalu mengimplementasikan bermacam – macam bentuk TIK dalam rangka berkomunikasi dengan publik.
2. *Government to Business* (G – to – B)
Jenis ini merupakan jenis pemberian layanan informasi kepada perusahaan yang memerlukan informasi resmi dari pemerintah. Di samping itu, relasi dalam dunia usaha dan pemerintah juga berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dunia usaha sebagai badan pencari keuntungan.
3. *Government to Government* (G – to – G)

Bentuk aplikasi resmi elektronik dibutuhkan dalam komunikasi antar instansi pemerintah untuk memfasilitasi kerja sama antara negara atau unit pemerintah dalam masalah yang terkait dengan layanan bisnis, prosedur politik, mekanisme, relasi sosial-budaya dan lain sebagainya.

4. *Government to Employee* (G – to – E)
Jenis ini ditujukan untuk pegawai resmi pemerintah.

Menurut Suharyana (2017), transformasi periode *E-government* dapat memudahkan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mengatasi rintangan birokrasi dan bergerak menuju digitalisasi. Berkonsentrasi pada pengembangan pengaturan alur kerja untuk membantu lembaga neegara bekerja sama dengan efisien dalam rangka memfasilitasi pemerolehan informasi untuk seluruh layanan publik. Cara ini memungkinkan pengetahuan serta pelayanan publik dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Dengan kata lain, pemanfaatan *E-Government* ini adalah sebuah bentuk usaha peningkatan mutu layanan secara lebih optimal (Anwaruddin, 2004). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem elektronik ini, diharapkan mampu menciptakan layanan berbasis online dengan memaksimalkan perkembangan TIK ini. Di samping itu, ada dua kegiatan yang saling berhubungan dengan teknologi informasi adalah:

1. Pengerjaan data, manajemen informasi, sistem manajemen, serta sistem kerja online.
2. Perkembangan teknologi bisa dimanfaatkan untuk memudahkan dan memberikan pelayanan publik dengan tarif terjangkau bagi masyarakat di seluruh tanah air.

Suharyana (2017) mengemukakan bahwa dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, menyebutkan bahwa pemanfaatan *E-Government* ini mempunyai 4 tujuan yang akan dicapai yaitu: a) Membangun jejaring informasi serta negosiasi layanan kepada masyarakat yang andal, terukur, serta bisa diakses oleh masyarakat luas di seluruh Indonesia setiap saat dan dengan harga wajar, tanpa batasan apa pun. b) Mengembangkan koneksi timbal balik dalam badan usaha dalam upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi negara dan beradaptasi dengan perkembangan dan kompetisi bisnis global. c) Menentukan prosedur dan mekanisme

komunikasi dengan lembaga pemerintah dan memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan pemerintah. d) Mengelola bisnis dan operasional lembaga-lembaga negara dan pemerintahan daerah otonom secara efisien melalui sistem dan proses untuk memfasilitasi transaksi dan layanan di antara mereka.

Nurhakim (2014) memaparkan bahwa pengimplementasi *E-Government* yang optimal untuk meningkatkan layanan publik. Lebih spesifik, hasil penelitian dari Dash & Pani (2016) mendeskripsikan beberapa manfaat pemanfaatan *E-Government* yaitunya:

- 1) Layanan berbasis *online* dapat menekan biaya administrasi dari pelayanan manual.
- 2) Melalui teknologi, pemerintah dapat menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dengan mengurangi tugas atau beban administratif. Selain itu, berdampak langsung terhadap perekonomian, misalnya pada proses pengadaan secara elektronik atau lelang elektronik sehingga menciptakan peserta dan rivalitas yang kian meningkat.
- 3) Penguatan tanggung jawab serta transparansi yang berkaitan dengan administrasi elektronik sehubungan dengan penerapan konsep tata kelola yang baik. *E-Government* ini dapat menyediakan layanan informasi yang gampang diakses dan bisa dipantau online.
- 4) Peningkatan pelayanan masyarakat dengan sistem *E-Government* ini dapat membantu publik dalam memperoleh informasi terkait layanan tanpa harus mengunjungi lembaga resmi terkait dan akses tanpa batas sesuai jam kerja.
- 5) Dengan tersedianya informasi, publik dan mitra pemerintah dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan atau pengambilan kebijakan publik dengan partisipasi yang setara dan demokratis.
- 6) Satu keuntungan terpenting dari sistem *E-Government* ini adalah untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor lain. Modul dan pelatihan baru sedang dikembangkan di sekolah, universitas, dan institusi lain dalam rangka meningkatkan *skill* yang dibutuhkan dalam menghadapi pasar tenaga kerja karena kebutuhan teknologi dan manajemen.

Implementasi *E-Government* sebagai Reformasi Sistem Pelayanan Publik di Universitas Negeri Padang

Menurut Pasal 1(1) UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk baik berupa barang, jasa, dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Keterikatan layanan publik dengan Revolusi Industri 4.0 saat ini sebenarnya sudah jelas tertuang dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang pasalnya menyatakan bahwa pelayanan publik harus mempunyai sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Mengandalkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 tentang Administrasi Publik. Pasal 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa “Perlu diselenggarakan sistem informasi nasional untuk memberikan dukungan informasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik”, sedangkan menurut Pasal 4 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri dari sistem elektronik atau non-elektronik yang paling sedikit mencakup; profil penyelenggara, profil aplikasi, standar layanan, notifikasi layanan, pengelolaan pengaduan serta proses evaluasi kinerja.

Sehubungan dengan itu, pemeliharaan sistem informasi nasional merupakan kewajiban bagi semua penyedia layanan publik (Wirawan, 2020) (Triyanto, Purnawan & Saputra, 2021). Oleh karena itu, pemerintah harus fokus dalam menyesuaikan pemberian pelayanan kepada publik yang sesuai dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0 yang sedang berlaku, yakni melalui penyelenggaraan layanan publik berlandaskan teknologi. Lebih jauh, kunci dari layanan berbasis teknologi adalah transparansi, kecepatan dan kenyamanan, sehingga tidak mengherankan jika layanan sektor swasta cenderung lebih baik seiring dengan semakin canggihnya teknologi yang digunakan dalam memberikan layanan. menjaga kepercayaan pelanggan agar kegiatan usaha tetap produktif.

Berkaitan dengan itu, Perubahan organisasi yang terjadi di tingkat negara, dimana Kementerian Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi ditiadakan dan dibentuklah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta

Kementerian Sains dan Teknologi pada tahun 2019, membawa perubahan yang cukup signifikan di lingkungan UNP. Organisasi Reformasi Birokrasi UNP merupakan kelanjutan dari perencanaan dan rencana aksi sebelumnya, namun tujuan utamanya adalah untuk mendorong peningkatan layanan birokrasiHal ini dilakukan sesuai dengan kenyataan empat tahun lalu UNP, melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 335/KMK.05/2015 Kementerian Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi tentang penunjukan UNP sebagai lembaga negara yang melaksanakan pengelolaan keuangan lembaga administrasi publik pada tanggal 17 Februari 2015. Reformasi birokrasi UNP dibingkai dalam perubahan kelembagaan tersebut.

Reformasi birokrasi bertujuan untuk mewujudkan administrasi publik yang mumpuni, adaptif, jujur, efisien, bebas dan jauh dari KKN, melayani masyarakat dengan baik, sejahtera, netral, berkomitmen dan menghargai nilai-nilai inti (Danumulya, 2021). Reformasi Birokrasi di tingkat nasional melibatkan banyak pihak, berdampak pada banyak profesi, serta membutuhkan banyak biaya. Di samping itu, proses ini perlu ditata ulang mulai dari tingkat paling tinggi sampai ke tingkat yang paling rendah serta menciptakan modifikasi (innovation breakthrough) melalui sistem yang bertahap, nyata, bersungguh – sungguh, berfikir di luar kebiasaan (out of the box thinking), pergantian paradigma (new paradigm shift), dan usaha yang lebih (business not as usual). Dengan demikian, dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkat nasional memerlukan perubahan dalam berbagai peraturan, modernisasi program serta pengelolaan di tingkat pusat dan daerah yang disesuaikan dengan kewajiban baru lembaga negara.

Berdasarkan hal itu, diharapkan terjadi perubahan dimana tidak ada lagi kesenjangan dalam melaksanakan reformasi birokrasi pada pelayanan publik kedepannya. Hal ini berarti, ada harapan besar dengan adanya Reformasi Birokrasi ini bagi bangsa Indonesia dalam menunjukkan eksistensinya di kancah internasional, dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, serta mampu meningkatkan kapasitas kinerja penyelenggara layanan. Sejalan dengan itu, untuk 5 tahun yang akan datang diharapkan sistem pemerintahan sudah beralih ke sistem yang berbasis kinerja

serta pemerintahan menjadi lebih dinamis di tahun 2025.

Universitas Negeri Padang telah secara berkesinambungan mengintegrasikan E-Government dalam pengelolaannya dan pelaksanaan kegiatannya. Sekarang UNP sudah mempunyai 35 bentuk pelayanan E-Government yang dibagi atas 3 jenis layanan e-government sebagai berikut:

1. Untuk layanan sistem informasi akademik terdapat beberapa jenis e-government, yaitu:

<http://alumni.unp.ac.id>,
<http://digilib.unp.ac.id>,
<http://ejournal.unp.ac.id>,
<http://elearning.unp.ac.id>,
<http://evaluasi.unp.ac.id>,
<http://exam.unp.ac.id>,
<http://helpdesk.unp.ac.id>,
<http://kurikulum.unp.ac.id>,
<http://opac.unp.ac.id>,
<http://repository.unp.ac.id>,
<http://sia2.unp.ac.id>,
<http://siaset.unp.ac.id>,
<http://sib.unp.ac.id>, <http://sie.unp.ac.id>,
<http://sim.lp2m.unp.ac.id>,
<http://simkeu.unp.ac.id>,
<http://simpan.unp.ac.id>,
<http://sipeg.unp.ac.id>,
<http://sipeg.unp.ac.id/agenda>,
<http://sipresma.unp.ac.id>,
<http://sipus.unp.ac.id/new>,
<http://sisformawa.unp.ac.id>,
<http://spmb.unp.ac.id>,
<http://streaming.unp.ac.id>,
<http://tracer.unp.ac.id>,
<http://webmail.unp.ac.id>,
<http://wisuda.unp.ac.id>,
<http://portal.unp.ac.id>, <http://rumah-gadang.unp.ac.id>, <http://sister.unp.ac.id>.

2. Untuk layanan kepegawaian dapat diakses melalui layanan SIPEG pada tautan <http://sipeg.unp.ac.id> dan untuk layanan perencanaan terdiri dari:

- a) Penyusunan target PNBPN yang dapat diakses melalui tautan <http://simpan.unp.ac.id>.
- b) Penyusunan program kerja dapat diakses melalui <http://sipmonev.unp.ac.id>.
- c) Penyusunan dan realisasi anggaran dapat diakses melalui <http://simkeu.unp.ac.id>.

Seluruh layanan kepegawaian dan perencanaan ini mulai dapat diakses sejak 2015.

3. Untuk mengakses sistem informasi akademik (SIKAD) dapat dilakukan melalui website <http://portal.unp.ac.id>, <http://sia2.unp.ac.id>, <http://kurikulum.unp.ac.id>, <http://elearning.unp.ac.id>.
4. Untuk Sistem Penilaian Kinerja (SIMREMUN) telah terintegrasi dalam aplikasi Rumah Gadang UNP yang sudah dimulai sejak 2018.

Dapat disimpulkan bahwa Universitas Negeri Padang telah menyediakan berbagai layanan berbasis elektronik yang dapat diakses oleh seluruh civitas akademika dan publik yang membutuhkan informasi terkait. Hal ini telah dimulai sejak 2015 dan secara berkesinambungan telah ditingkatkan secara berkala di tahun 2020. Sehubungan dengan hal tersebut, UNP juga telah secara aktif menjalankan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Aktivasi sistem informasi berbasis online ini bertujuan untuk meningkatkan kesuksesan dan kualitas UNP kedepannya. Beberapa bentuk layanan yang telah didigitalisasi adalah pengaturan jadwal pembelajaran, mahasiswa, dosen, blended learning, pengaksesan nilai mahasiswa, serta layanan yang ditujukan untuk publik di luar lingkungan UNP, seperti LPSE, penyewaan fasilitas UNP sebagai PTN BLU.

Kemudahan pemberian dan akses informasi ini membantu UNP dalam mengolah data dan informasi yang didapatkan dari laporan – laporan transaksi maupun aktivitas harian dalam lingkungan organisasi, serta kegiatan-kegiatan kampus lainnya. Di samping kemudahan ini, mutu layanan masih perlu dioptimalkan lagi mengingat masih ada layanan manual karena kekurangan fasilitas penunjangnya. Itu, juga masih ada gap terkait dengan layanan seperti terkendalanya jaringan internet yang menyebabkan beberapa layanan akademik terganggu, belum maksimalnya penerapan blended learning dan akses layanan berbahasa Inggris (bahasa PBB lainnya) yang belum tersedia baik di sistem website maupun lingkungan kampus, serta ditambah dengan masih banyak fakultas maupun jurusan yang jarang meng-update informasi dari website resmi UNP.

Selain itu, sebagaimana tujuan utamanya yang tercantum di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan tersebut diberikan dalam rangka mewujudkan hak-hak warga negara baik yang bersifat layanan kepada publik. Dengan kata lain, kegiatan pelayanan terutama menyangkut pelaksanaan keadilan, serta bersifat khusus bagi setiap orang, baik individu maupun kelompok (organisasi) dan menyeluruh. Lebih lanjut, berdasarkan Undang-Undang di atas ada 14 elemen utama dalam sistem pelayanan publik yaitu asas hukum, terkualifikasi, tata kelola, periode penyelesaian, biaya administrasi, fasilitas, layanan pengaduan, kritik, saran jumlah penyelenggara, skill aparatur, pelayanan berstandar (Maklumat Pelayanan), keamanan yang terjamin, dampak keraguan, serta refleksi dan evaluasi kinerja aparatur. Sampai saat ini ada banyak layanan yang telah dilaksanakan di lingkungan UNP seperti Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Layanan Pengembangan Pembelajaran dan Penjamin Mutu, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Layanan Program Pengalaman Lapangan, Layanan Penunjang (perpustakaan, bahasa, Bimbingan dan Konseling, Layanan Internasional, Pengembangan Karier dan Kewirausahaan dan Pengembangan Teknologi dan Informasi Komunikasi, serta Layanan Pengadaan Elektronik.

Berikut ini adalah beberapa Pencapaian Layanan Publik berlandaskan *e-government*:

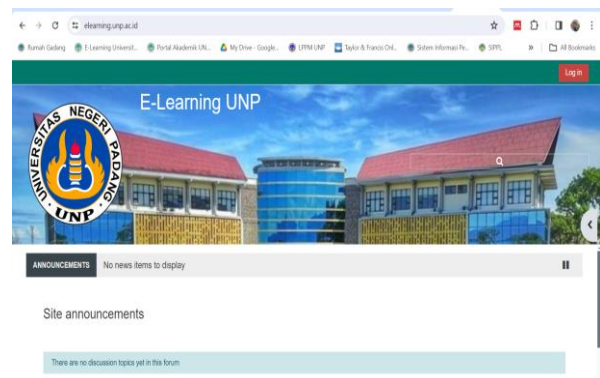
- 1) Pemanfaatan bentuk aplikasi *Single Sign On* (SSO) yang bernama Rumah Gadang yang menyediakan layanan di bidang akademik, kemahasiswaan, serta sistem tata kelola perkantoran.
- 2) Aplikasi Sistem Informasi Akademik yang menyediakan layanan di bagian akademik seperti gambar berikut.



Gambar 1. Sistem Informasi Akademik UNP

Sumber: <https://sia2.unp.ac.id/>

- 3) Aplikasi layanan belajar online/daring yang disebut e-learning.



Gambar 2. E-Learning UNP

Sumber: <https://elearning.unp.ac.id/>

- 4) Aplikasi administrasi dan surat menyurat (e-Office) di kawasan UNP.



Gambar 3. e-Office UNP

Sumber: <https://office.unp.ac.id/home>

- 5) Aplikasi penyedia layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M).



Gambar 4. SimpLP2M UNP

Sumber: <http://sim.lp2m.unp.ac.id/login>

Selain itu, UNP juga telah menyediakan layanan Unit Pelaksana Teknis yang terdiri dari layanan Kepustakaan, bahasa, bimbingan dan Konseling (BK), pengembangan karier dan kewirausahaan, pengembangan TIK, layanan pengadaan online dengan tujuan memperbaiki penyedia barang dan jasa yang lebih efektif, efisien dan bermutu. Di UNP, bentuk peningkatan yang paling utama adalah pengintegrasian sistem renumerasi yang dapat dilihat dari website <http://rumah-gadang.unp.ac.id>. Ditambah juga sepanjang tahun 2020, telah dilaksanakan pengintensifan kapabilitas pegawai atau aparatur pelaksana layanan seperti di atas. lebih lanjut, di bidang akademik, aktivitas perkuliahan telah diselingi dengan sistem e-learning yang dapat diakses oleh dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hal ini, mahasiswa telah mendapatkan layanan yang lebih mudah dalam mendapat bimbingan akademik, pengentry-an nilai, pembayaran UKT, entry KRS, pembelajaran daring, jaringan internet gratis bagi seluruh civitas akademika, pembelajaran online untuk mata kuliah umum, termasuk layanan online dalam evaluasi kinerja berbentuk IBK/ renumerasi.

- 6) Website www.unp.ac.id juga mengadakan layanan yang dapat diakses oleh publik di luar lingkungan UNP seperti berikut ini.



Gambar 1. Situs Resmi UNP

Sumber: <https://unp.ac.id/>

E-Government adalah salah satu usaha negara untuk memperkenalkan penggunaan perangkat teknologi informasi dalam rangka mengelola administrasi khususnya layanan kepada klien yang masih terbatas (Muliawati & Hendryawan, 2020). Hal ini dibuktikan dengan masih sedikitnya layanan berbasis online di tingkat pusat maupun daerah, padahal sekarang telah digalakkan Revolusi Industri 4.0. Lebih lanjut, berdasarkan Ombudsman Republik Indonesia (2018), *E-Government* mempunyai berbagai keuntungan dalam sistem yang berlaku, termasuk upaya komunikasi negara dengan rakyat, warga negara, sektor pribadi (swasta), serta koordinasi online antara lembaga. Sehingga nantinya dapat tercipta suatu manajemen pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan profesional yang memudahkan proses pemerolehan informasi dalam rangka mewujudkan *good governance* dan *open governance* dalam pengelolaan negara Indonesia (Anwaruddin, 2004).

Wirawan (2020) mengambil kutipan Dunleavy ketika mengenalkan metode digitalisasi tata kelola di tahun 2005 yang digunakan untuk menggantikan New Public Management (NPM) yang diterima secara luas di sektor pemerintahan. Dia juga mengungkapkan bahwa digital sangat penting untuk pengelolaan negara. Sehubungan dengan itu, Profesor ilmu politik dan kebijakan publik di London School of Economics (LSE) menyebutkan istilah "New Public Management is Dead, Long Live Digital Era Governance". Kesimpulannya, era digital yang ada dalam

Revolusi Industri 4.0 yang dikendalikan pemerintah akan segera mulai berlaku. Penerapan manajemen elektronik akan optimal bila seluruh pegawai/pegawai mengetahui cara menggunakan seluruh fasilitas sesuai tugas dan manajemennya agar bisa menggunakan manajemen elektronik dengan efektif.

Hambatan dalam Penyelenggaraan *E-Government* di UNP

Dewasa ini ada beberapa tantangan dalam upaya penerapan *E-Government* di Indonesia, khususnya di UNP agar terbentuk reformasi birokrasi seperti budaya berbagi (*sharing*) informasi yang masih kurang, budaya mengabadikan atau dokumentasi belum lumrah dilakukan, kurangnya tenaga SDM yang profesional dalam hal perkembangan Teknologi Informasi, dan fasilitas terbatas dan memakan biaya tinggi, serta terbatasnya akses informasi.

Retnowati & Retnowati (2008) mengungkapkan aspek-aspek yang menentukan berhasil atau tidaknya implementasi *E-Government* diantaranya: (1) hal yang paling dibutuhkan oleh daerah tertentu, (2) sarana komunikasi yang memadai, (3) pemanfaatan TIK oleh pemerintah dan ketersediaan jaringannya, (4) sumber daya manusia yang profesional, (5) pengadaan anggaran dan dana yang dibutuhkan, (6) berbadan hukum resmi beserta perangkatnya, (7) peralihan sistem kerja dan fungsi SDM. Sehingga, dalam hal ini aspek terpenting yang menjadi tantangan reformasi birokrasi UNP adalah terbatasnya tenaga profesional di bidang TIK, serta masih adanya civitas akademika yang kurang melek teknologi terutama bagi mereka yang telah berusia lanjut dan masih menempati posisi pemerintahan hingga kini.

PENUTUP

Sistem reformasi birokrasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi atau yang lebih dikenal dengan istilah *E-Government* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan dalam rangka meningkatkan *clean and good governance* di sebuah negara. Pada dasarnya, saat ini skala pemanfaatan *E-Government* sudah menunjukkan peningkatan, sedangkan mutu pemerataan penerapannya masih perlu ditingkatkan lagi. Oleh sebab itu, maka diperlukan upaya lebih dari pemerintah dalam mengembangkan pengimplementasian *E-*

Government ini dari aspek sarana- prasarana, sumber daya manusia, peraturan dan sosialisasi pemerintah kepada publik. UNP telah menindak lanjuti upaya perwujudan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi tahun 2020 sesuai dengan anjuran dari Kementrian PAN RB di tahun 2019. Bidang-bidang yang menjadi fokus perubahan berlandaskan teknologi dalam menyediakan layanan yang transparan, terpercaya, mudah, efektif, efisien serta hemat telah menunjukkan peningkatan secara bertahap. Selain itu, saat ini UNP tengah berusaha mewujudkan Zona Integritas melalui pembangunan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK dan WBBM). Hal ini dapat diwujudkan dengan bantuan dan dukungan dari aparat yang profesional. Lebih lanjut, *E-Government* ialah perangkat yang digunakan untuk mendukung pencapaian *clean and good governance*, namun dikarenakan Indonesia masih tergolong baru dalam implementasinya yang belum lama menyebabkan *good governance* belum terwujud secara maksimal. Namun, tidak tertutup kemungkinan di masa depan *E-Government* ini berhasil dikembangkan optimal di Indonesia, terutama di UNP.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, A. (2020). Pemanfaatan E-Government Dalam Tatakelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 236-243.
- Anwaruddin, A. (2004). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(1), 15-35.
- Ayuni, R. D. (2020). Manajemen Layanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 80-87.
- Danumulya, P. W. (2021). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Bidang Pemasarakatan Sebagai Upaya Mengurangi Kepadatan Narapidana Dalam Lembaga Pemasarakatan. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(2), 101-108.

- Darmawan Napitupulu dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Dash, S. & Pani, s.k. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *Procedia Computer Science* 85.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Hidayat, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Di Indonesia. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 1(7), 805-812.
- Lanin, D., Saputra, B., & Magriasti, L. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers between Service Quality and Public Satisfaction of Various Ethnicities in Local Governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 22(1).
- M. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publications.
- Muliani, A. (2023). Tata Kelola Teknologi Informasi.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 403-422.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192-201.
- Pujileksono. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Kelompok Intrans Publishing.
- Retnowati, N. D., & Retnowati, D. (2015, June). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Reza, I. F. (2020). Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Indonesia Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Wacana Publik*, 14(1), 7-12.
- Senjaya, B., & Karim, N. (2021). Optimalisasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Provinsi Jambi Berdasarkan Delapan Area Perubahan. *Tanah Pilih*, 1(2), 140-159.
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 52-68.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi e-government untuk pelayanan publik di provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45-58.
- Sumaryana, A. (2005). Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Sosiohumaniora*, 7(2), 133.
- Supriati, S., Ariani, Y., & Sarifudin, S. (2019). Implementasi Akuntabilitas Kinerja Dalam Reformasi Birokrasi di Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu: Application Of Good Governance Principles In Public Services At The Betungan Community Health Center, Bengkulu City. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-6.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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.