

MODUL PELAYANAN PUBLIK DIGITAL
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



Lembaga Administrasi Negara
Republik Indonesia
2019

Hak Cipta © Pada:

Lembaga Administrasi Negara Edisi Tahun 2019

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Jl. Veteran No. 10 Jakarta 10110

Telp. (62 21) 3868201-06 Ext. 193, 197

Fax. (62 21) 3800188

PELAYANAN PUBLIK DIGITAL

Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

TIM PENGARAH SUBSTANSI:

1. Dr. Adi Suryanto, M.Si
2. Dr. Muhammad Taufiq, DEA
3. Erna Irawati, S.Sos., M.Pol., Adm

TIM PENULIS MODUL:

1. Ismayanti, DFM., DEA;
2. Annisa Nurul Aini Firdaus, S.Psi, MBA

REKA CETAK :

COVER :

Jakarta – LAN – 2019

ISBN:

KATA PENGANTAR

Arah pembangunan SDM Aparatur ditujukan pada SDM Aparatur yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik KKN, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, pembangunan SDM juga diarahkan agar mampu beradaptasi terhadap perubahan global yang sangat dinamis. Oleh karena itu, penyiapan SDM Aparatur ke depan harus diarahkan pada peningkatan daya saing yang komprehensif baik terkait penguatan teknologi, infrastruktur, dan sistem, maupun penguatan terhadap penguasaan pengetahuan, *networking*, dan kolaborasi. Kunci keberhasilan dari semua unsur tersebut terletak pada kualitas sumber daya manusia yang akan berperan sebagai penggerak utamanya.

Perubahan mendasar yang saat ini sedang terjadi di dunia yaitu Revolusi Industri 4.0 dimana teknologi informasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan sehari-hari juga membawa pengaruh terhadap pengembangan kompetensi ASN. Perkembangan teknologi informasi mengubah *business process* di segala bidang dan menjadikan kegiatan yang semula dilakukan secara manual dapat dilakukan melalui teknologi informasi. Dalam dunia bisnis, pelaku usaha tidak perlu memiliki modal yang berwujud untuk dapat memulai sebuah bisnis sedangkan dari konsumen segala transaksi dapat dilakukan melalui online. Untuk berbelanja, orang tidak perlu datang ke supermarket untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan, namun dengan berbagai aplikasi, barang yang dibutuhkan tersebut dapat diantarkan langsung kedepan pintu rumah.

Demikian juga dengan pembelajaran, orang tidak perlu datang ke tempat pelatihan, namun tetap dapat mengikuti

pembelajaran melalui model pembelajaran *e-learning*. Hal ini tentu membawa pengaruh perubahan *mindset* dalam pengembangan kompetensi ASN dimana pembelajaran jarak jauh melalui *e-learning* menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan. Wajah kediklatan yang terjadi diperkaya dengan perubahan *businessprocess* dari manual ke online yang mengubah sistem kediklatan lama yang lebih mengutamakan pembelajaran tatap muka dan di dalam kelas menjadi pembelajaran mandiri, jarak jauh dan tidak di dalam kelas.

Lembaga Administrasi Negara sebagai Instansi Pembina Pelatihan harus melakukan berbagai penyesuaian sesuai dengan tuntutan zaman. Memenuhi tuntutan tersebut maka perubahan mendasar dalam penyiapan kompetensi bagi Pejabat Pengawas telah dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara melalui perubahan kurikulum dan bahan ajar.

Akhir kata, kami atas nama Lembaga Administrasi Negara, mengucapkan terima kasih kepada tim penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran sehingga bahan ajar ini dapat hadir di tengah-tengah Bapak dan Ibu peserta pelatihan. Kami berharap bahan ajar ini dapat menjawab tuntutan pembelajaran dan membawa manfaat bagi pembacanya. Namun demikian, kami menyadari bahwa bahan ajar ini masih jauh dari sempurna, maka kami membuka lebar terhadap masukan dan saran perbaikan atas isi bahan ajar ini.

Demikian, selamat membaca. Semoga bermanfaat.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| BAB I | 2 |
| PENDAHULUAN | 2 |
| A. Latar Belakang | 2 |
| B. Deskripsi Singkat | 2 |
| C. Tujuan Pembelajaran | 3 |
| D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok | 3 |
| BAB II | 5 |
| KONSEP DAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT | 5 |
| DALAM PELAYANAN PUBLIK | 5 |
| A. Konsep Efektifitas Pelayanan Publik | 5 |
| B. E-Government sebagai Langkah untuk Mencapai efektifitas Pelayanan Publik | 9 |
| C. Kebijakan E-Government dalam Pelayanan Publik | 11 |
| BAB III | 15 |
| JENIS-JENIS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TI | 15 |
| A. Publikasi | 15 |
| B. Interaksi | 17 |
| C. Transaksi | 18 |
| BAB IV | 20 |
| KOMPONEN UTAMA PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TI | 20 |
| A. Kebijakan | Error! Bookmark not defined. |
| B. Kelembagaan | Error! Bookmark not defined. |
| C. Infrastruktur | Error! Bookmark not defined. |
| D. Aplikasi | Error! Bookmark not defined. |
| E. Perencanaan | Error! Bookmark not defined. |

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Agar proses pembelajaran berlangsung dengan lancar dan tujuan pembelajaran tercapai dengan baik, dianjurkan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bacalah secara cermat semua materi yang ada dan pahami tujuan pembelajaran yang tertera pada setiap awal bab, apabila terdapat hal-hal yang kurang jelas dapat dilakukan tanya jawab dengan fasilitator dalam kegiatan pembelajaran di kelas;
2. Cobalah untuk mengerjakan latihan dan evaluasi yang ada pada setiap akhir bab pada modul ini;
3. Bentuklah kelompok diskusi untuk membahas materi-materi tertentu dan studi kasus yang diberikan untuk memperdalam pemahaman materi;
4. Untuk memperluas wawasan, disarankan untuk mempelajari bahan-bahan dari sumber lain seperti yang tertera pada daftar pustaka di akhir modul ini;
5. Kaitkan materi yang diperoleh dengan kondisi lingkungan kerja dan coba rencanakan implementasinya bila diperlukan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia adalah suatu bahasan yang selalu menarik untuk diperbincangkan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang selama ini berlangsung di Indonesia masih belum bisa dikatakan memuaskan jika dilihat dari berbagai masalah yang ada di dalam proses pelayanan publik. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Langkah perbaikan pelayanan publik dinilai masih lambat dan tidak dapat mengikuti ekspektasi masyarakat yang terus meningkat seiring dengan kemajuan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui e-government. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku, dengan pemanfaatan e-government menjadi lebih fleksibel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. E-government menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses sepanjang waktu, kapanpun dan dari manapun masyarakat berada. E-government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

B. Deskripsi Singkat

Modul Pelayanan Publik Digital membekali peserta dengan kemampuan memahami dan menguasai konsep dan praktik pelayanan publik digital.

C. Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Hasil Belajar
Setelah mengikuti pembelajaran peserta diharapkan mampu menjelaskan konsep dan praktik pelayanan publik digital.
2. Indikator Hasil Belajar
Setelah mengikuti pembelajaran, peserta dapat:
 - a. Menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik digital;
 - b. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
 - c. Menjelaskan komponen utama pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi; dan
 - d. Menjelaskan tantangan implementasi pelayanan public digital.

D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Mengacu pada tujuan pembelajaran di atas, materi pokok dan sub materi pokok untuk mata pelatihan Pelayanan Publik Digital ini adalah :

1. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik Digital
 - a. Konsep Efektifitas Pelayanan Publik
 - b. E-government sebagai Langkah untuk Mencapai Efektifitas Pelayanan Publik
 - c. Kebijakan terkait Pelayanan Publik Digital
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi
 - a. Publikasi
 - b. Interaksi

- c. Transaksi
- 3. Komponen Utama Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi
 - a. Faktor-Faktor Pendorong
 - b. Elemen Sukses dalam Penerapan Konsep Digitalisasi Sektor Publik
- 4. Tantangan Implementasi Pelayanan Publik Digital
 - a. Kepemimpinan
 - b. Kebijakan
 - c. Infrastruktur Telekomunikasi
 - d. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT oleh Pemerintah
 - e. Kesiapan Sumber Daya di Pemerintah
 - f. Kesiapan Sumber Daya di Pemerintah
 - g. Ketersediaan Dana dan Anggaran
 - h. Perangkat Hukum
 - i. Perubahan Paradigma

BAB II

KONSEP DAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Indikator Keberhasilan:

Setelah menyelesaikan pembelajaran ini peserta dapat menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik digital.

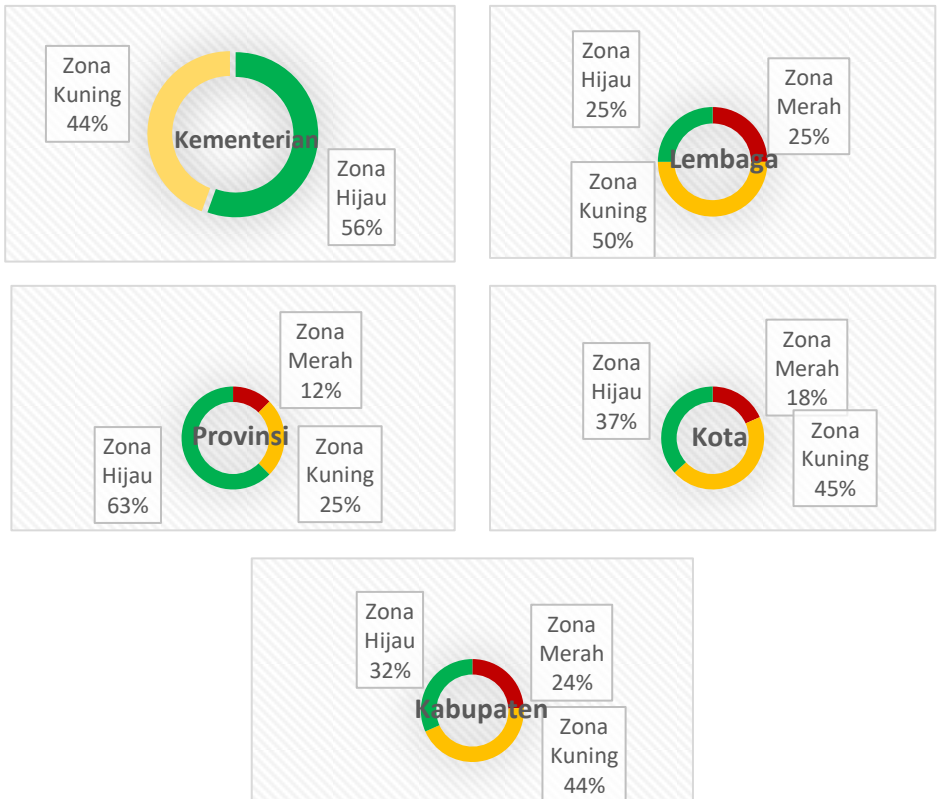
A. Konsep Efektifitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan amanah yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tertuang bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih menyisakan pengaduan atau keluhan baik dari masyarakat maupun dunia usaha. Hal yang dikeluhkan ialah menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian baik

dari segi hukum, waktu dan biaya serta masih dijumpainya praktek pungutan liar serta tindakan -tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN (Kemenpan).

Hal tersebut tentunya tidak akan terjadi apabila pemerintah baik itu Kementerian/Lembaga/Daerah patuh pada kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah ditetapkan pada Undang-Undang pelayanan Publik. Ombudsman pada tahun 2018 melakukan penilaian kepatuhan terhadap kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system dimana zona merah mengindikasikan tingkat kepatuhan rendah, zona kuning mengindikasikan tingkat kepatuhan sedang dan zona hijau mengindikasikan zona kepatuhan tinggi. Untuk kategori Kementerian tidak terdapat Kementerian yang memperoleh predikat kepatuhan rendah namun masih terdapat 44 % Kementerian yang mendapat predikat kepatuhan sedang. Untuk kategori Lembaga, masih terdapat 25% Lembaga mendapat predikat kepatuhan rendah dan 50% Lembaga mendapat predikat kepatuhan sedang. Untuk Kategori Provinsi, masih terdapat 12% Provinsi mendapat predikat kepatuhan rendah dan 25% Provinsi mendapat predikat kepatuhan sedang. Untuk Kategori Kota, masih terdapat 18% Kota mendapat predikat kepatuhan rendah dan 45% Kota mendapat predikat kepatuhan sedang. Dan untuk Kabupaten, masih terdapat 24% Kabupaten mendapat predikat kepatuhan rendah dan 44% Kabupaten mendapat predikat kepatuhan sedang.



Gambar 1.1

Potret terkait keluhan dan tingkat kepatuhan pelayanan publik tersebut menggambarkan masih terdapat ketidakefektifan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga belum memenuhi harapan dari masyarakat. Hal tersebut juga bertentangan dengan sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang no 25 tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif,

persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Upaya pencapaian efektifitas dalam pelayanan publik, dapat ditempuh dengan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik. Sejalan dengan asas penyelenggaraan publik, tujuan dari penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu ialah:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Memperpendek proses pelayanan
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

Upaya peningkatan efektifitas pelayanan publik melalui pelayanan terpadu telah dimulai sejak 2010 yaitu saat pemerintah memperkenalkan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang dikenal sebagai generasi pertama layanan terpadu di Indonesia. Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Yang saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah dan merupakan generasi pelayanan terpadu ketiga yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi system pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan pada MPP dikombinasikan dengan teknologi informasi sebagai jawaban atas tantangan revolusi industri 4.0 yang saat ini sedang dihadapi dunia.

B. E-Government sebagai Langkah untuk Mencapai efektifitas Pelayanan Publik

Change is the law of life. And Those who look only to the past or the present are certain to miss the future.

(John F. Kennedy)

Sebagai manusia, kita dituntut untuk mampu beradaptasi dengan setiap perubahan. Perubahan merupakan sesuatu yang mutlak tanpa terkecuali jika tidak ingin kehilangan peluang di masa yang akan datang. Konsep tersebut tidak hanya berlaku pada individu namun juga berlaku pada pemerintah. Birokrasi pemerintah perlu terus melakukan perubahan dan pembenahan dalam melakukan tugasnya yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam merespon perubahan global, tidak hanya teknologi saja yang semakin maju, namun masyarakat juga menjadi semakin modern. Pengguna internet di Indonesia naik 82% dari 72.7 juta pengguna di tahun 2015 menjadi 132.7 juta di tahun 2018 (We are social). Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mulai meninggalkan cara konvensional dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam menjalankan aktivitasnya seperti mencari informasi atau mendapatkan pelayanan.

Kecepatan dan ketepatan menjadi unsur penting dalam segala aspek kehidupan termasuk dalam urusan yang berhubungan dengan pemerintahan. Oleh karena itu, digitalisasi tata kelola pemerintahan menjadi langkah nyata reformasi birokrasi dalam mewujudkan pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan dan kebutuhan stakeholdernya. Dengan adaptasi pelayanan publik ke bentuk digital dan virtual maka proses dan tata kelola pemerintah menjadi lebih strategis dalam mencapai good governance. Dimana pemerintah menghadirkan pelayanan

publik yang berkualitas, menopang pembangunan berkelanjutan serta menjawab harapan masyarakat.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan digitalisasi tata kelola atau dikenal dengan istilah e-government bagi penyelenggaraan negara bukan lagi suatu pilihan namun merupakan suatu keharusan. Secara konseptual, konsep dasar dari e-Government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan e-Gov ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (rusli dalam Holle, 2011).

E-government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis dan Lembaga pemerintah yang lain.

Secara umum e-Government didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik (juga disebut digital government, online government atau transformational government). Yang ditandai dengan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, kalangan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah. E-Government dapat di aplikasikan pada legislative, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian utama adalah Government to Citizen atau Government to Customer (G2C), Government to Business (G2B) serta Government to Government (G2G). Keuntungan yang

paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep e-Government, yaitu Amerika dan Inggris secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para pemangku kepentingannya. Terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun pemangku kepentingannya untuk keperluan sehari-hari;
4. Memberi peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; dan
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

C. Kebijakan terkait Pelayanan Publik Digital

Menjawab tantangan dunia menghadapi revolusi industri 4.0 ini, penerapan e-government dalam penyelenggaraan negara akan bermuara pada peningkatan kualitas layanan publik seperti yang diidam-idamkan oleh masyarakat. Implementasi e-

government akan menekan praktik kecurangan dalam birokrasi, seperti pungutan liar, suap menyuap bahkan KKN. Seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat dalam hal peningkatan pelayanan publik, maka menjadi tanggung jawab pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan.

Upaya mendapatkan kepercayaan dari masyarakat mulai serius digalakkan secara nasional. Termasuk dibuatnya kebijakan-kebijakan yang mendorong dan mengarahkan pada percepatan pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Walaupun sebenarnya embrio kebijakan pemanfaatan teknologi digital itu sendiri bukan barang baru di tanah air termasuk di kalangan birokrasi pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari kebijakan terkait yang sebenarnya telah ada sejak lama. Berikut adalah beberapa kebijakan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam merealisasikan pelayanan publik berbasis digital:

1. Undang-Undang Dasar 1945

Pada pasal 28F disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government sebagai upaya untuk mendukung penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan good governance. Kebijakan ini juga sudah dilengkapi dengan begbagai panduan terkait e-government seperti Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah dan lainnya yang menjadi

acuan bagi penyelenggara e-government di pusat dan daerah.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
Dukungan terhadap pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi juga muncul pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dengan memadukan beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat fisik maupun virtual secara elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE).
Kedua peraturan ini terkait dengan standarisasi sistem elektronik. Sistem pelayanan publik secara online diatur dalam UU ITE dan PP PSTE, yaitu kewajiban untuk menggunakan sistem yang andal dan sistem yang laik yang dibuktikan melalui sertifikasi.
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
Peraturan ini merupakan dasar peluncuran aplikasi SIPPAN oleh Kementerian PAN dan RB. Aplikasi ini dimaksudkan sebagai wadah informasi pelayanan publik semua instansi penyelenggara pelayanan publik secara nasional mulai dari pemerintah daerah, kementerian/lembaga, lembaga non struktural dan BUMN/BUMD. Namun peran strategis SIPPAN masih belum optimal karena belum semua kementerian/lembaga dan pemerintah daerah melakukan input data informasi pelayanan publik masing-masing instansinya ke aplikasi SIPPAN tersebut.

6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Yang paling baru, kehadiran peraturan presiden no 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan babak baru bagi tata kelola atau manajemen pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan kebijakan tersebut, seluruh instansi pemerintah wajib menerapkan SPBE atau yang lebih dikenal dengan e-government. Penerapan SPBE ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Sejauhmana Anda dapat menyelesaikan Latihan dan Evaluasi. Materi yang ada pada bab ini? Apabila Anda telah mampu menjawab Latihan dan Evaluasi Materi pada bab ini, berarti Anda telah menguasai topik ini dengan baik. Akan tetapi, jika Anda masih merasa ragu dengan pemahaman Anda mengenai materi yang terdapat dalam bab ini serta adanya keraguan dan kesalahan dalam menjawab Latihan dan Evaluasi Materi, maka disarankan Anda melakukan pembelajaran kembali secara lebih intensif dengan membaca ulang materi, membaca bahan referensi, berdiskusi dengan pengajar/fasilitator dan juga dengan sesama peserta diklat lainnya

BAB III

JENIS-JENIS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Indikator Keberhasilan:

Setelah menyelesaikan pembelajaran ini peserta dapat mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi, terdapat beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat.

Aspek kompleksitas yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-government yang ingin dibangun dan diterapkan. Sedangkan aspek manfaat yaitu yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para pengguna. Berdasarkan dua aspek tersebut, maka jenis pelayanan publik berbasis teknologi informasi dapat dibagi menjadi tiga jenis utama yaitu publikasi, interaksi dan transaksi (Indrajit, 2003). Masing-masing akan dibahas lebih lanjut pada bab ini.

A. Publikasi

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam jenis publikasi ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) K/L/D atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh penerapan layanan pada jenis ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat dapat melihat dan mendownload berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung);
2. Para pengusaha dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan sebuah perusahaan terbatas seperti yang diatur dalam undang-undang dan bagaimana prosedur pendirian harus dilaksanakan
3. Peneliti dapat mengakses berbagai data statistik hasil pengkajian berbagai lembaga pemerintahan untuk dipergunakan sebagai data sekunder;
4. Ibu-ibu dapat memperoleh informasi mengenai cara hidup sehat dari situs Departemen Kesehatan;
5. Pelajar sekolah menengah dapat mengetahui berbagai program studi yang ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri dan akademi milik pemerintah beserta persyaratannya;
6. Rakyat secara online dan real-time dapat mengetahui hasil sementara pemilihan umum melalui situs yang dimiliki KPU (Komisi Pemilihan Umum);
7. Masyarakat secara online dan real-time dapat mengetahui mekanisme pelayanan pembuatan KTP, KK, dan pelayanan lainnya, serta dapat mengetahui hasil sementara pemilihan umum, dll
8. Dan lain sebagainya.

B. Interaksi

Berbeda dengan jenis publikasi yang sifatnya pasif, pada pelayanan jenis interaksi telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas mencari bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas publikasi, pengguna hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list dan lainnya). Contoh penerapan layanan pada jenis ini adalah sebagai berikut:

1. Pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui web-TV (konsep tele-medicine);
2. Departemen-departemen di pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui chatting atau email dalam proses perekrutan calon-calon pegawai negeri baru;
3. Rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakilnya di DPR atau MPR melalui email atau mailing list tertentu;
4. Perusahaan-perusahaan swasta dapat melakukan tanya jawab mengenai persyaratan tender untuk berbagai proyek yang direncanakan oleh pemerintah;
5. Dosen perguruan tinggi dapat menanyakan dan mencari informasi spesifik mengenai beasiswa melanjutkan studi di luar negeri yang dikoordinir oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi;
6. Masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada pemerintah melalui mailing list atau e-mail atau berinteraksi langsung melalui chatting
7. Dan lain sebagainya.

C. Transaksi

Yang terjadi pada pelayanan dengan model transaksi ini adalah adanya interaksi dua arah seperti pada jenis interaksi, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjangnya melalui internet;
2. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara online melalui internet;
3. Melalui aplikasi e-Procurement, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet;
4. Para praktisi bisnis dapat membeli sejumlah hasil riset yang relevan dengan kebutuhannya yang ditawarkan dan dijual oleh Badan Pusat Statistik melalui internet (download);
5. Petani yang baru saja melakukan panen dapat langsung menjual padinya ke Badan Urusan Logistik melalui internet;
6. Para pengusaha perkebunan, pertanian, maupun kehutanan dapat secara aktif melakukan jual beli produknya melalui bursa berjangka dari komputernya masing-masing;
7. Masyarakat dapat mengurus permohonan KTP baru melalui kanal yang disediakan – misal internet.
8. Dan lain sebagainya

D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Sejauhmana Anda dapat menyelesaikan Latihan dan Evaluasi. Materi yang ada pada bab ini? Apabila Anda telah mampu menjawab Latihan dan Evaluasi Materi pada bab ini, berarti Anda telah menguasai topik ini dengan baik. Akan tetapi, jika Anda

masih merasa ragu dengan pemahaman Anda mengenai materi yang terdapat dalam bab ini serta adanya keraguan dan kesalahan dalam menjawab Latihan dan Evaluasi Materi, maka disarankan Anda melakukan pembelajaran kembali secara lebih intensif dengan membaca ulang materi, membaca bahan referensi, berdiskusi dengan pengajar/fasilitator dan juga dengan sesama peserta diklat lainnya.

BAB IV

KOMPONEN UTAMA PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Indikator Keberhasilan:

Setelah menyelesaikan pembelajaran ini peserta dapat menjelaskan komponen utama pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi

Terdapat faktor-faktor yang dapat mendorong keberhasilan dan kegagalan dari sebuah pengembangan pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Faktor-faktor ini juga merupakan komponen dari pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang disarikan dari proses pengembangan di negara lain. Menurut Heeks komponen tersebut yaitu:

A. Faktor-Faktor Pendorong

1. Eksternal Pressure

Tuntutan yang kuat dari para stakeholder agar pemerintah memperbaiki pelayanannya menjadi salah satu faktor penting, karena pada dasarnya pemerintah bersikap responsif dan belum proaktif, sehingga bila tidak ada tuntutan dari luar, pemerintah akan merasa tidak ada yang perlu diperbaiki didalam sistem pelayanannya.

2. Internal Political Desire

Adanya dorongan atau inisiatif dari dalam pemerintah untuk melakukan reformasi serta mendukung pengembangan e-Government didalam organisasinya. Ada 2 tipe yang berkaitan dengan inisiatif pengembangan proyek e-Government didalam birokrasi yaitu (Indrajit, 2006) Top Down yang mana inisiatif tersebut datangnya dari pihak atasan atau kalangan eksekutif, dan Bottom Up, dimana inisiatif datangnya dari para bawahan. Pada umumnya proyek yang bersifat Top Down lebih dapat

survive karena berkaitan dengan dukungan, anggaran, serta hambatan-hambatan yang datang khususnya dari internal departemen.

3. Overall Vision and Strategy

Perencanaan yang holistik dan secara detil untuk mengembangkan e-Government, mampu menentukan bagaimana harus memulai dan kemana arah tujuan dari sebuah proyek e-Government, “...think big, start small, and scale fast” (Gupta, 2004: 124).” dengan memulai dari dasar kemudian menggunakan strategi yang SMART (simple, measurable, accountable, realistic, and time-relate) (Backus, 2001: 4) serta melibatkan seluruh stakeholder untuk meraih visi yang lebih besar dalam mengintegrasikan seluruh layanan e-Government yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Yang terpenting ialah dengan tidak memandang suatu proyek e-Government merupakan “proyek sekali jalan”, harus ada peraturan yang melandasi, hal ini untuk mencegah adanya perubahan mendasar apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan keadaan politik disuatu negara.

4. Effective Project Management

Adanya tanggung jawab yang jelas, perencanaan yang baik, pertimbangan terhadap resiko, kontrol dan monitoring, manajemen sumber daya yang baik, dan pengelolaan yang baik atas hubungan kerjasama antara pihak pemerintah dan kalangan swasta. Tanggung jawab yang tidak jelas dapat mengakibatkan kontrol yang lemah, dan ini mengakibatkan efisiensi tidak tercapai.

5. Effective Change Management

Untuk itu dibutuhkan seorang model pemimpin yang memiliki visi dan profesionalitas tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, sehingga dapat membentuk sebuah lingkungan kerja yang kondusif mengembangkan e-Government. Kondusif baik dari dalam

maupun dari luar, dan ini berarti melibatkan stakeholder, hal ini hanya dimungkinkan apabila pemerintah bersikap transparan dan membuka jalur-jalur komunikasi dengan para stakeholder yang pada akhirnya meningkatnya dukungan atas e-Government.

6. *Requisite Competencies*

Dalam setiap pengembangan e-Government, dibutuhkan keahlian dan penguasaan ilmu pengetahuan, khususnya didalam pemerintah itu sendiri, dalam e-Government pemanfaatan teknologi informasi hanyalah sebagai alat bantu jadi porsinya tidak terlalu besar, justru pola berfikir yang luas dalam berinovasi, menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh stakeholder, dan membangun visi bersama untuk menentukan arah dimasa depan menjadi prasyarat utama bagi semua pihak yang sedang mengembangkan e-Government.

7. *Adequate Technological Infrastructure*

Teknologi Informasi yang digunakan dalam pengembangan e-Government bervariasi, dari yang paling murah hingga yang paling mahal, sedangkan dana yang tersedia terbatas, terbatas pada hasil yang akan dicapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain teknologi informasi yang akan digunakan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, memang semakin besar anggaran maka semakin canggih teknologinya, disini pemerintah harus pintar dalam mempertimbangkan perbandingan price versus performance, agar pengeluarannya tidak sia-sia apabila ternyata manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

B. Elemen Sukses dalam Penerapan Konsep Digitalisasi pada Sektor Publik

Selain beberapa hal yang menjadi faktor keberhasilan e-Government yang dikemukakan oleh Heeks tersebut, menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep

digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government. Tanpa adanya unsur “political will” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya).

Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a) Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e- Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya: kantor e-Envoy – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).

- d) Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

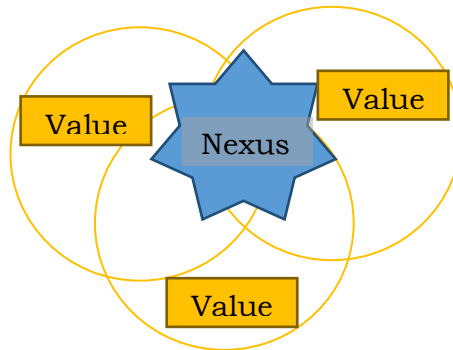
2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagi inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan e-Government, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah.

Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (outsourcing) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.



Gambar : Element of Success

3. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side).

Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e- Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar- benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan e-Government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep e-Government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

C. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Sejauhmana Anda dapat menyelesaikan Latihan dan Evaluasi. Materi yang ada pada bab ini? Apabila Anda telah mampu menjawab Latihan dan Evaluasi Materi pada bab ini, berarti Anda telah menguasai topik ini dengan baik. Akan tetapi, jika Anda masih merasa ragu dengan pemahaman Anda mengenai materi yang terdapat dalam bab ini serta adanya keraguan dan kesalahan dalam menjawab Latihan dan Evaluasi Materi, maka disarankan Anda melakukan pembelajaran kembali secara lebih intensif dengan membaca ulang materi, membaca bahan referensi, berdiskusi dengan pengajar/fasilitator dan juga dengan sesama peserta diklat lainnya.

BAB V

TANTANGAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL

Indikator Keberhasilan:

Setelah menyelesaikan pembelajaran ini peserta dapat menjelaskan tantangan implementasi pelayanan publik digital

Setiap negara pasti memiliki kondisi dan kebutuhan yang unik, dalam hal ini Indonesia secara umum serta masing-masing kementerian/lembaga dan daerah juga memiliki kondisi dan kebutuhan yang unik terkait penerapan pelayanan publik digital. Dan hal ini tidak dapat dibandingkan secara sama antara satu dengan yang lainnya.

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah melakukan evaluasi penerapan e-government untuk memetakan e-government secara nasional. Hasilnya sebanyak 82 instansi pemerintah (13,31%) berpredikat baik, sangat baik dan memuaskan. Sedangkan 534 instansi pemerintah (86,69%) berpredikat cukup dan kurang. Informasi tersebut memberikan gambaran bahwa dalam proses implementasi pelayanan publik digital masih terdapat berbagai permasalahan yang menjadi tantangan.

Kesiapan untuk mulai menerapkan konsep digitalisasi pada pelayanan publik sangat bergantung pada dua hal utama, yang secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada jenis atau model e-government yang akan diterapkan yaitu:

1. Kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di suatu negara atau daerah terkait; dan
2. Ketersediaan sumber daya yang terdapat pada dominan masyarakat dan pemerintah tersebut.

Dengan kata lain, tantangan dalam implementasi pelayanan publik digital bukan merupakan masalah pemerintah saja, tetapi adalah masalah bersama seluruh stakeholder dalam domain pemerintahan yang dimaksud. Secara lebih detail yang dimaksud dengan stakeholder adalah masyarakat, para pelaku bisnis, komunitas organisasi dan lain sebagainya.

Secara umum, tantangan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

A. Kepemimpinan

Melihat struktur kekuasaan dan manajemen di dalam lembaga pemerintahan, maka jelas terlihat bahwa unsur adanya pimpinan atau leader yang mampu menjadi inisiator utama di dalam mensosialisasikan dan memacu terimplementasikannya konsep e-government adalah merupakan salah satu kunci keberhasilan yang ada. Hasil riset memperlihatkan bahwa di balik kesuksesan beragam proyek e-government, terdapat seorang leader di belakangnya.

Tanda kesiapan dalam menerapkan prinsip e-government berasal dari adanya pemimpin atau leader yang memperlihatkan political will untuk melakukan implementasi e-government. Pemimpin tidak saja harus pintar dalam menyusun konsep, tetapi harus pula menjadi motivator ulung dalam setiap fase implementasi e-government.

B. Kebijakan

Hal kedua yang menunjukkan kesiapan untuk ke arah penerapan e-government adalah adanya suatu kebijakan yang menggambarkan arah pengembangan e-government secara keseluruhan. Saat ini, melalui Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 menunjukkan komitmen pemerintah baik dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel juga sebagai bentuk upaya meningkatkan keterpaduan dan efisiensi system pemerintah.

berbasis elektronik sebagai peta jalan tata kelola manajemen system pemerintahan berbasis elektronik.

Dengan tersedianya pemimpin dan kebijakan, maka paling tidak dua tantangan awal telah terpenuhi bagi suatu komunitas untuk mengimplementasikan konsep e-government. Disamping kedua hal tersebut, ada sejumlah tantangan lain yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan untuk menerapkan e-government yaitu:

C. Infrastruktur Telekomunikasi

Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan e-government. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan e-government yang telah disepakati. Namun secara pragmatis, harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang masih memiliki infrastruktur yang teramat sangat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah terkait.

D. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT oleh Pemerintah

Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan memperlihatkan sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep e-government. Sudah menjadi rahasia umum bahwa banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga sudah dalam kondisi rusak.

E. Kesiapan Sumber Daya di Pemerintah

Yang akan menjadi "pemain utama" atau subyek di dalam inisiatif e-government pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan e-government. Semakin tinggi tingkat information technology literacy SDM di pemerintah, semakin siap mereka dalam menerapkan konsep e-government

F. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif e-government yang akan diterapkan, membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Harap diperhatikan bahwa dana yang dibutuhkan tidak sekedar untuk investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan di kemudian hari

G. Perangkat Hukum

Karena konsep e-government sangat terkait erat dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari satu pihak ke pihak lain, masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual misalnya akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme e-government yang kondusif.

H. Perubahan Paradigma

Pada hakekatnya, penerapan e-government adalah merupakan suatu proyek change management yang membutuhkan adanya keinginan untuk merubah paradigma dan cara ber❖ikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk merubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep e-government.

I. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Sejauhmana Anda dapat menyelesaikan Latihan dan Evaluasi. Materi yang ada pada bab ini? Apabila Anda telah mampu menjawab Latihan dan Evaluasi Materi pada bab ini, berarti Anda telah menguasai topik ini dengan baik. Akan tetapi, jika Anda masih merasa ragu dengan pemahaman Anda mengenai materi yang terdapat dalam bab ini serta adanya keraguan dan kesalahan dalam menjawab Latihan dan Evaluasi Materi, maka disarankan Anda melakukan pembelajaran kembali secara lebih intensif dengan membaca ulang materi, membaca bahan referensi, berdiskusi dengan pengajar/fasilitator dan juga dengan sesama peserta diklat lainnya.

BAB VI PENUTUP

A. Evaluasi Kegiatan Belajar

Modul ini memuat seperangkat pengalaman belajar yang di desain untuk membantu peserta menguasai tujuan pembelajaran yang diharapkan. Kegiatan belajar dikatakan berhasil apabila tujuan pembelajaran tercapai yaitu bahwa, setelah menyelesaikan modul ini peserta mampu menjelaskan konsep dan praktik pelayanan publik digital, yang diindikasikan dengan peserta dapat:

1. Menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik digital;
2. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
3. Menjelaskan komponen utama pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi; dan
4. Menjelaskan tantangan implementasi pelayanan publik digital.

Secara spesifik, gambaran tingkat pemahaman peserta dapat diperoleh melalui penyelesaian soal-soal latihan dan evaluasi yang terdapat pada tiap akhir bab dalam modul ini. Kesulitan atau kendala yang ditemui dalam penyelesaian latihan-latihan tersebut hendaknya menjadi tolak ukur pencapaian tujuan pembelajaran, sehingga bila diperlukan ditindaklanjuti dengan upaya-upaya yaitu membaca ulang materi, membaca bahan referensi, berdiskusi dengan pengajar/fasilitator dan juga dengan sesama peserta diklat lainnya.

B. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Materi yang diberikan dalam modul ini merupakan konsep dan pemahaman. Untuk dapat menerapkannya dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan perannya maka peserta perlu mengikuti keseluruhan materi dalam program Diklat Teknik Audit

Komunikasi Kehumasan dengan pendekatan belajar partisipasi aktif. Selain itu, diharapkan peserta selalu mengembangkan diri dengan membaca bahan-bahan referensi terkait lainnya untuk memperkaya pengetahuan.