

PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BONTANG

Mardiyah¹, Erwin Resmawan², Anwar Alaydrus³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan percepatan pelayanan publik melalui E-Government di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Bontang berdasarkan unsur kualitas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, koordinasi, partisipasi, dan kesinambungan hak dan kewajiban. Analisis data yang digunakan ialah menurut Mathew B. Miles dan Michael Huberman (1992). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Bontang, salah satu pegawai dan staf, serta masyarakat sebagai informan pendukung. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan kebijakan E-Government untuk percepatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Bontang memberi hasil yang dapat mempercepat sistem pelayanan publik. Dengan menggunakan kecanggihan teknologi dapat melakukan sistem pelayanan dimana saja. Namun masih ada masyarakat yang memanfaatkan kecanggihan teknologi tetapi tidak menggunakan aplikasi E-Government hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak paham menggunakan aplikasi dalam melakukan sistem pelayanan.

Kata Kunci: *E-Government, pelayanan, publik*

Pendahuluan

Berkenaan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kesejahteraan rakyat dapat di wujudkan dengan tersedianya kebutuhan masyarakat dari pemerintah berupa informasi yang sejelas-jelasnya, dalam menjalankan hal tersebut pemerintah membutuhkan sarana/wadah salah satunya adalah dengan cara membuat webside agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mardiyahmalik6@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Upaya yang dapat dilakukan antara lain ialah dengan mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi adalah sistem pengelolaan informasi dan komunikasi yang menggunakan seperangkat teknologi yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang berfungsi untuk merekam, menyimpan dan mengelola data sehingga menjadi informasi yang bermanfaat yang dapat disebarluaskan kepada pihak yang membutuhkan.

Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan media massa yang tidak terbatas, demikian juga pada sistem administrasi. Maka dapat dikatakan bahwa dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi maka efisiensi dalam gerak kehidupan manusia dalam berinteraksi dengan sesamanya dapat terwujud. Efisiensi ini sendiri berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas dari interaksi yang terjadi, karena dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dalam interaksi maka dengan mempertimbangkan kelebihan-kelebihan yang di dapat dari penerapan teknologi komunikasi dan informasi ini dapat semakin meningkat kuantitas dan kualitas dari interaksi tersebut. Oleh sebab itu banyak di terapkan dalam kehidupan manusia dan dengan kelebihan-kelebihan yang di tawarkan oleh teknologi ini maka mulai diterapkan peraturan yang di buat oleh pemerintah mengenai elektronik pemerintah yang populer disebut *E-Government*.

E-government adalah pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan. *E-government* juga dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Pengembangan *E-Government* di lingkungan instansional pemerintah, saat ini merupakan salah satu tuntutan yang harus di penuhi dalam rangka menciptakan media informasi komunikasi birokrasi pemerintah yang transparan dan bersifat global kepada publik. *E-Government* juga tidak hanya menjadi tanggung jawab dari pemerintah saja masyarakat umum dapat membantu pemerintah dalam hal mengumpulkan data dan mengorganisirnya. *E-Government* ini akan memakai teknologi informasi yang dilakukan pemerintah untuk memberikan informasi serta pelayanan untuk para penduduk yang bisa diaplikasikan untuk yudikatif, legislatif dan administrasi publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan pada publik dan juga proses pemerintahan yang demokratis.

E-Government diselenggarakan oleh seluruh perangkat daerah yang ada di kota Bontang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Setiap perangkat daerah yang menyelenggarakan *E-Government* harus berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Bontang yang di selanjutnya disingkat DKIS. Dalam hal ini DKIS tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan *E-Government* sebagai berikut, menyusun rencana induk *E-Government* pemerintah kota Bontang, mengelola peralatan jaringan internet, menyediakan bandwidth setiap perangkat daerah serta perangkat lunak yang diperlukan untuk pengembangan *E-Government*, mengembangkan kerja sama *E-Government* dengan pihak lain untuk kemajuan pembangunan kota Bontang, melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap

penyelenggaraan *E-Government*, melakukan pemblokiran jaringan pada perangkat daerah yang digunakan bukan untuk keperluan yang telah ditentukan yang dapat mengganggu sistem jaringan *E-Government*, mengelola, menyimpan dan menyebarluaskan data dan informasi dari setiap perangkat daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, melakukan integrasi data elektronik, dan mengkoordinir penyelenggaraan *E-Government* dalam rangka mendukung Bontang *Smart City*. DKIS juga menyediakan kebutuhan infrastruktur pusat data dan pusat pemulihan data bagi kepentingan layanan pemerintah daerah. Seluruh perangkat server yang dikelola oleh perangkat daerah dipusatkan di pusat data yang dikelola oleh DKIS. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar dan prosedur pengelolaan pusat data dan pemulihan data diatur dengan peraturan kepala DKIS.

Namun demikian permasalahan yang timbul saat terapkannya *E-Government* khususnya di Kota Bontang saat ini ialah pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif dan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dalam menggunakan kecanggihan teknologi, dan masih ada perangkat daerah serta masyarakat yang belum paham tentang penyelenggaraan *E-Government* karena belum adanya sosialisasi tentang bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah yang real dan ideal, artinya walaupun aplikasi *E-government* tersebut sudah di terapkan dan dilaksanakan, namun masih ada instansi-instansi yang belum paham tentang penyelenggaraan *E-government* tersebut. Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, dan masih belum meratanya literacy masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan *E-Government* karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah dan khususnya untuk orang tua yang sama sekali tidak paham mengenai teknologi informasi, hal ini juga mempersulit dalam penerapan *E-Government*, selain itu kurangnya interaksi personal terhadap pegawai dan masyarakat, bahkan terhadap sesama pegawai sekalipun.

Berdasarkan deskripsi inilah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Percepatan Pelayanan Publik melalui *E-Government* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bontang.

Kerangka Dasar Teori

Administrasi

Secara *etimologis*, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu melayani dan memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, dan pengelolaan”. Di *Itali* di sebut *amministrazione*, sedangkan di Prancis, Inggris dan Amerika Serikat *administration*. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman.

Di Indonesia kita mengenal dan memahami “*administrasi*” dari dua bahasa yang berbeda dan makna yang berbeda pula. *Pertama*, *administratie* dari bahasa dari bahasa Belanda yang kita kenal dari awal masuknya pengaruh sistem

administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawa oleh pemerintah jajahan Belanda. Istilah administrasi dalam bahasa Belanda menyangkut pengertian *stelselmatige verkrijging*, an *verwerking van gegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam arti sempit”).

Administrasi Publik

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di Asia Selatan termasuk Indonesia, Cina, dan Mesir kuno dahulu sudah didapatkan suatu sistem penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik/Negara (Thoha, 2008:88). Barton & Chappel, melihat administrasi publik sebagai “*the work of government*” atau pekerjaan yang dilakukan pemerintah. Dalam definisi ini lebih menekankan aspek keterlibatan personil dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Publik

Syafiie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan Publik

Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Moenir (2002: 7) menyatakan “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Sinambela (2011:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela (2011:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan yang terdiri dari:

- a. **Transparansi**
Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Koordinasi**
Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Pertisipasi**
Yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesinambungan Hak dan Kewajiban**
Yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

E-government

Electronic Government atau biasa disebut dengan *E-Government* memiliki banyak definisi, definisi mengenai *E-Government* tersebut dikemukakan oleh para ahli ataupun oleh suatu institusi, dapat didefinisikan *E-government* sebagai berikut: *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi berbasis internet/online oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-*

Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi.

Menurut UNDP (United Nation Development Programme) (dalam Indrajit 2002:2) *E-Government is the applicaton of Information and Communicat-ion Technology* “*E-Government* adalah aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi” (ICT) oleh instansi pemerintah. Janet Calow, Direktur dari *Institute for Electronic Government* (IBM Corporation) (dalam Indrajit 2002:3) memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu Pemerintahan elektronik tidak lain adalah transformasi mendasar pemerintahan dan pemerintahan dalam skala yang belum kita saksikan sejak awal era industri. Definisi menurut beragam Pemerintahan (dalam Indrajit 2002:3) yakni: Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *E-Government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara online melalui internet atau sarana digital lainnya. Sementara, Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan *E-Government* sebagai 1) layanan online yang memberantas hambatan tradisional yang mencegah warga dan bisnis menggunakan layanan pemerintah dan mengganti hambatan tersebut dengan akses mudah, 2) operasi pemerintah untuk konstituen internal yang menyederhanakan tuntutan operasional pemerintah untuk kedua lembaga dan karyawan.

Penyelenggaraan E-Government

Penyelenggaraan *E-Goverment* diselenggarakan oleh seluruh perangkat daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Penyelenggaraan *E-Goverment* yang dilakukan oleh perangkat daerah harus berkoordinasi dengan DKIS dan perangkat daerah lain yang terkait. Pengkoordinasian penyelenggaraan *E-Goverment* sebagaimana yang dimaksud diatas DKIS mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. Menyusun rencana induk *E-Goverment* pemerintah Kota Bontang
2. Mengelola peralatan jaringan internet dan internet, menyediakan *bandwidth* setiap perangkat daerah serta perangkat lunak yang diperlukan untuk pengembangan *E-Goverment*.
3. Mengembangkan kerja sama *E-Goverment* dengan pihak lain untuk kemajuan pembangunan Bontang.
4. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan *E-Goverment*.
5. Melakukan pemblokira jaringan pada perangkat daerah yang digunakan bukan untuk peruntukannya dan dapat mengganggu sistem jaringan *E-Goverment*.
6. Mengakuisisi, mengelola, menyimpan dan menyebarluaskan data dan informasi dari setiap perangkat daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Melakukan integrasi data elektronik.
8. Melakukan rapat koordinasi dengan seluruh perangkat daerah untuk membahas perencanaan *E-Goverment*, dan

9. Mengkoordinir penyelenggaraan *E-Government* dalam rangka mendukung Bontang *Smart City*.

Perkembangan dalam pelaksanaan E-Government di Indonesia

Penerapan *E-Government* di Indonesia sendiri memiliki hambatan atau kendala sehingga membuat *E-Government* di Indonesia dapat mengalami kegagalan dalam implementasinya. Hal ini dapat merugikan pemerintah sendiri dan masyarakat karena selain mengeluarkan biaya yang besar dan waktu yang cukup lama namun belum dapat memberikan pelayanan dalam *E-Government* secara maksimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam implementasi *E-Government* perlu di ketahui agar ditemukan solusi untuk membuat semua proses pemerintahan menjadi terkomputerisasi. Oleh karena itu sebuah evaluasi dalam penerapan *E-Government* sangat di perlukan untuk mengetahui masalah dan solusi itu sendiri agar dapat membuat *E-Government* yang ada di Indonesia dapat melayani masyarakat luas secara efektif dan efisien.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan ialah jenis penelitian tipe deskriptif kualitatif yaitu memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang di teliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah interview, dokumentasi, observasi, dan melakukan wawancara kepada para pihak yang terkait serta mengamati secara langsung di tempat.

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan tersebut akan mempermudah peneliti dan pengelolaan data yang kemudian menjadi kesimpulan. Berikut adalah fokus penelitian yaitu percepatan pelayanan publik melalui *E-Government* sesuai dengan 5 kualitas pelayanan publik .

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Koordinasi
- 4) Partisipasi
- 5) Kesenambungan hak dan kewajiban

Hasil penelitian

Kualitas pelayanan publik

Transparansi

Transparansi pelayanan publik ialah sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut dan informasi yang mudah

untuk diakses. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yakni mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan teori Menurut sinambela (2011:6) Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Tidak jauh berbeda menurut Dwiyanto (2006:80) Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintah dan pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik.

Hal mengenai transparansi menurut para ahli diatas diperkuat dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Kepala Dinas DKIS bahwa sesuai dengan tupoksi DKIS yang telah diatur dalam Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, dalam UUD tersebut juga berisi mengenai *smart Government* yaitu pemerintah yang mampu melayani masyarakatnya dengan cepat, mudah, dan transparan.

Kepala DKIS juga menjelaskan bahwa aplikasi yang telah dibuat oleh DKIS, didalam aplikasi Si'mbak jelas dipaparkan informasi mengenai harga barang pokok sembako ditiga pasar induk di Kota Bontang, terdapat pula aplikasi E-Beasiswa didalamnya di paparkan informasi mengenai beasiswa pendidikan di Kota Bontang serta aplikasi Perijinan online yang didalam aplikasi tersebut terdapat prosedur serta tatacara mengurus surat ijin mendirikan bangunan. Dari aplikasi-aplikasi yang telah dibuat oleh pemerintah tingkat transparansi mengenai keterbukaan informasi, kemudahan serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan telah disediakan oleh pemerintah didalam aplikasi tersebut, hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu staf dan pegawai serta salah seorang warga Kota Bontang bahwa untuk mengakses informasi dapat dilakukan dengan mudah, pemerintah telah memasang free wifi di beberapa daerah di Kota Bontang yang memudahkan masyarakat untuk mengakses aplikasi dengan membuka link yang telah disediakan oleh pemerintah. Dengan jaringan internet yang berkualitas untuk mengakses aplikasi *E-Government* menjadi lebih mudah.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang transparansi dan melihat kondisi dilapangan, konsep transparansi tersebut sesuai dengan pendapat para ahli, karena DKIS membuat aplikasi *E-Government* yang didalam aplikasi tersebut telah jelas transparansi mengenai keterbukaan informasi, kemudahan untuk mengakses dan mudah untuk dimengerti.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas yang rendah dapat disebabkan oleh lebarnya kesenjangan antara rumusan dan penerapan kebijakannya. Literatur di Negara-negara maju sudah sering menyoroti ketidaksesuaian antara rumusan kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah dengan praktik pelaksanaannya. Penyelenggaraan *E-Government* di Kota Bontang telah diatur dalam peraturan walikota (Perwali) No 16 Tahun 2017. Dalam perwali jelas bahwa yang bertanggung jawab seluruh Dinas. DKIS mempunyai Seksi di bidang aplikasi yang membuat konsep *E-Government*, dan bertanggung jawab mengenai pengelolaan infrastruktur dan aplikasi, bila terjadi masalah aplikasi yang rusak atau tidak dapat diakses dan jaringan internet terjadi masalah, DKIS yang mempunyai tanggung jawab untuk mengatasi hal tersebut. Apabila terjadi masalah dikarenakan kinerja Sumber Daya Manusianya (SDM) tidak berjalan dan mengakibatkan aplikasi tersebut tidak dapat digunakan, maka yang bertanggungjawab mengatasinya adalah dinas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan perwali No 16 Tahun 2017.

Upaya yang dilakukan DKIS untuk memberi jaringan yang baik di beberapa daerah Kota Bontang khususnya di daerah pesisir, ialah dengan memasang wifi di daerah tersebut. Hal tersebut menjadi tanggung jawab DKIS untuk memperlancar jaringan di daerah tersebut, agar masyarakatnya mudah untuk mendapatkan jaringan sehingga dapat menggunakan aplikasi *E-Government* agar sistem pelayanan berjalan dengan cepat.

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Dalam pasal 7 Undang-Undang No.28 tahun 1999 menjelaskan bahwa yang dimaksud asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Sinambela (2011:6) Akuntabilitas pelayanan yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendapat tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama Kepala DKIS bahwa penerapan *E-Government* telah diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) No 16 Tahun 2017, DKIS pada bidang aplikasi yang membuat konsep *E-Government*. Hal serupa diperkuat dengan hasil wawancara kepada salah satu pegawai dan staf DKIS yakni dalam Perwali No 16 Tahun 2017 dijelaskan bahwa yang bertanggung jawab dalam penerapan *E-Government* ialah seluruh Dinas, namun ada kewenangan yang diserahkan kepada DKIS yaitu pertanggung jawaban terkait infrastruktur dan aplikasi serta masalah jaringan internet.

Berdasarkan uraian pendapat ahli tentang akuntabilitas dan melihat kondisi dilapangan konsep akuntabilitas sesuai dengan pendapat ahli, karena penerapan *E-Government* di Kota Bontang telah diatur dalam Peraturan Walikota No 16 Tahun 2017 serta telah dijelaskan siapa yang bertanggung jawab atas hal tersebut.

Koordinasi

Salah satu hal penting dalam kegiatan pemerintah daerah adalah masalah koordinasi pemerintah, dan hal yang berpengaruh terhadap terlaksananya koordinasi adalah kesiapan Sumber Daya Manusia aparatur pemerintah daerah dalam pelaksanaan wewenang dari daerah merupakan salah satu tuntutan profesionalitas aparatur pemerintah yang berarti memiliki kemampuan pelaksanaan tugas, adanya komitmen terhadap kualitas kerja, dedikasi terhadap kepentingan masyarakat sebagai pihak yang dilayanani oleh pemerintah daerah.

Koordinasi ialah sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi. Dengan demikian koordinasi dapat diartikan sebagai suatu usaha yang mampu menyelaraskan pelaksanaan tugas maupun kegiatan dalam suatu organisasi.

Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling berhubungan karena koordinasi hanya dapat tercapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Oleh karena itu dikatakan bahwa hasil akhir daripada komunikasi (hubungan kerja) adalah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasil guna dan berdaya guna (efektif dan efisien). Pelayanan publik dengan koordinasi yang baik membuat suatu pelayanan tersebut menjadi berjalan dengan lancar.

Sinambela (2011:6) menjelaskan bahwa koordinasi pelayanan yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Hal mengenai koordinasi menurut pendapat ahli diatas diperkuat dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Kepala DKIS bahwa koordinasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, dengan menggunakan kecanggihan teknologi sekarang. Pemerintah melakukan perencanaan-perencanaan kemudian pelaksanaan sampai hasil telah dilakukan dengan koordinasi melalui rapat, bahkan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini melalui media sosial. Koordinasi yang dilakukan oleh kepala Dinas dengan pejabat-pejabat teratas dapat dilakukan dengan cepat dan kapan saja, sehingga kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan dapat tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, hal terkait koordinasi diperkuat juga dengan hasil wawancara kepada salah satu pegawai dan staf DKIS yakni koordinasi yang dilakukan oleh kepala seksi aplikasi dengan mematuhi pedoman yang ada, serta memberi arahan dan *schedule* sehingga pembuatan aplikasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat ahli tentang koordinasi dan melihat kondisi dilapangan, konsep koordinasi tersebut sesuai dengan hasil penelitian, karena pemberi pelayanan mampu memberi hasil layanan berupa aplikasi yang dibuat dengan koordinasi dari kepala Dinas sampai kepada staf sehingga menghasilkan sebuah aplikasi sesuai dengan hasil yang ingin dicapai dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga prinsip efisiensi dan efektifitas dapat dipenuhi oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan meliputi beberapa hal. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat bervariasi tergantung dari peran yang dilakukan oleh masyarakat tersebut. Seseorang dikatakan berpartisipasi dalam suatu kegiatan pembangunan, jika individu itu benar-benar melibatkan diri secara utuh dengan mental dan emosinya, bukan sekedar hadir dan bersikap pasif pada aktifitas tersebut.

Adapun rasa tanggung jawab sebagai salah satu unsur dari partisipasi, sebagaimana merupakan aspek yang menentukan dalam pengambilan keputusan individu untuk berpartisipasi dalam setiap kegiatan pembangunan.

Menurut Sinambela (2011:6) partisipasi pelayanan yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat. Hal mengenai partisipasi menurut pendapat ahli diatas diperkuat dengan hasil wawancara dari salah seorang warga yakni partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi *E-Government* telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini masyarakat dapat menggunakan aplikasi *E-Government* dalam proses pelayanan, didalam aplikasi tersebut masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya dalam proses pelayanan. Dalam pembuatan aplikasi *E-Government*, pemerintah memperhatikan kebutuhan dan harapan dari masyarakat, hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala DKIS serta salah satu pegawai dan staf DKIS yakni aplikasi-aplikasi yang dibuat oleh pemerintah telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, contohnya dengan aplikasi si'mbak yang telah DKIS buat, masyarakat dapat mengetahui kebutuhan bahan pokok sembako ditiga pasar induk di Kota Bontang, bahan pokok sembako merupakan bahan utama yang diperlukan setiap harinya untuk semua masyarakat, dalam aplikasi si'mbak yang telah dibuat oleh pemerintah masyarakat dapat mengetahui dengan cepat harga-harga bahan pokok yang ada dipasaran, serta aplikasi-aplikasi lainnya telah dibuat dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli tentang partisipasi dan melihat kondisi dilapangan, konsep partisipasi terkait pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat ternyata sesuai dengan kejadian dilapangan, namun bertolak belakang mengenai hal yang dapat mendorong peran serta masyarakat untuk menggunakan aplikasi *E-Government* dalam proses pelayanan, karena

masyarakat Kota Bontang terdiri dari elemen-elemen mulai dari orang tua yang belum tentu dapat menggunakan *gadget* dan kadang HP yang digunakan tidak mendukung. Penggunaan aplikasi *E-Government* lebih condong kepada anak muda yang lebih paham menggunakan kecanggihan teknologi, hal ini membuat peran serta masyarakat dalam menggunakan aplikasi *E-Government* kurang.

Kesinambungan Hak dan Kewajiban

Setiap manusia telah diciptakan sesuai kodratnya masing-masing, di dalam kehidupan manusia juga telah menerima hak dan kewajiban masing-masing begitu juga dengan sebuah pemerintahan beserta masyarakatnya, tentu pemerintah dan masyarakat mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peran mereka masing-masing dalam menjaga keutuhan negara.

Pemerintah ialah suatu lembaga atau organisasi yang berkuasa dan berhak menjalankan suatu hukum pemerintahan di suatu wilayah tertentu baik dalam rumpun negara, provinsi, kabupaten, bahkan kecamatan sekalipun. Tentu pemerintah dalam menjalankan tugasnya pemerintah memiliki beberapa hak dan kewajiban.

Menurut Sinambela (2011:6) kesinambungan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Hal mengenai kesinambungan hak dan kewajiban menurut pendapat ahli diatas diperkuat dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Kepala DKIS bahwa masyarakat mempunyai hak atas informasi, hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia amandemen pasal 28 Huruf F bahwa masyarakat berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi. DKIS telah memasang free wifi di daerah-daerah yang masih kurang dengan jaringan internet, misalnya daerah pesisir. Daerah Kota pemerintah juga telah memasang wifi corner di beberapa tempat secara gratis, hal ini tentu memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi melalui jaringan wifi. Upaya pemerintah memasang free wifi di beberapa daerah di Kota Bontang tentu pemerintah telah menjalankan kewajibannya untuk memenuhi hak dari masyarakat.

Hal yang sama juga diperkuat dari hasil wawancara dengan salah satu staf dan pegawai bahwa DKIS dalam seksi aplikasi sebagai pihak pembuat aplikasi *E-Government*, tentunya membuat aplikasi melalui proses yang panjang, apakah aplikasi yang telah dibuat sesuai dengan keinginan masyarakat atau belum sesuai dengan keinginan masyarakat, pembuat aplikasi melalui berbagai proses antara lain yaitu adanya feed back dari masyarakat, namun ternyata feed back tersebut kurang baik, pembuat aplikasi terus melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga mencapai hasil yang masyarakat inginkan. DKIS berkewajiban membuat aplikasi sesuai dengan hak masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli tentang kesinambungan hak dan kewajiban dan melihat kondisi dilapangan, terkait kesinambungan hak dan kewajiban sesuai dengan hasil dilapangan karena DKIS sebagai pembuat pelayanan dengan konsep

E-Government telah memenuhi kewajibannya yaitu membuat aplikasi dengan ketentuan-ketentuan yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat menerima hak nya melalui aplikasi yang telah DKIS buat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Melalui aplikasi online *E-Government*, masyarakat dan pemerintah dapat mengetahui dengan cepat informasi pelayanan yang telah disediakan, kapan dan dimana saja masyarakat berada. Dalam aplikasi *E-Government* telah jelas tatacara penggunaannya sehingga mempermudah masyarakat untuk mengetahui penggunaan aplikasi-aplikasi yang ada dalam konsep *E-Government*.
2. Penerapan *E-Government* telah diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 16 Tahun 2017. Dalam Perwali telah dijelaskan kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah yaitu seluruh Dinas mempunyai tanggung jawab akan hal tersebut. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik mempunyai tanggung jawab apabila ada kesalahan dalam teknis maupun infrastruktur mengenai penerapan *E-Government*.
3. Koordinasi dilakukan secara internal melalui rapat maupun arahan-arahan dari pimpinan kepada staff dengan menggunakan media sosial maupun bertatap muka secara langsung. Melalui penerapan *E-Government* koordinasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sehingga mempercepat proses pelayanan
4. Dalam penerapan *E-Government* di Kota Bontang, partisipasi dalam pemanfaatan aplikasi tersebut masih kurang. Pengguna aplikasi dengan konsep *E-Government* lebih cenderung pada masyarakat yang paham menggunakan kecanggihan teknologi seperti HP/Komputer, untuk masyarakat yang masih belum paham teknologi tidak dapat menggunakan aplikasi pemerintahan tersebut.
5. Pemerintah Kota Bontang telah memasang *free wifi* di beberapa daerah di Kota Bontang guna untuk memenuhi hak masyarakat untuk cepat dan mudah mendapatkan informasi. Dalam memberi pelayanan kepada masyarakat tentu melalui apa yang diinginkan masyarakat, dari beberapa aplikasi yang telah dibuat oleh DKIS semua atas dasar keinginan dari masyarakat, dengan itu pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak dari masyarakat. Melalui penerapan *E-Government* pemerintah Kota Bontang ingin bergerak cepat untuk pembangunan sistem *smart city*.

Saran

1. Sosialisasi *E-Government* lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat Kota Bontang lebih paham dan tertarik untuk memanfaatkan kecanggihan teknologi, sehingga partisipasi masyarakat dalam menggunakan *E-Government* dapat lebih meningkat.

2. Menyediakan *software* yang memberikan kemudahan dan mendukung dalam proses kegiatan Instansi sangat dibutuhkan dalam proses pencapaian pelaksanaan penerapan sistem *E-Government*. Jika seluruh penerapan *E-Government* dapat dilaksanakan dengan baik, oleh setiap OPD yang ada maka tata kelola pemerintahan yang baik akan terwujud.

Daftar Pustaka

- Agus, Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002 electronic goverment (strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital). Yogyakarta: ANDI
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Thoha, Mifta. 2008. Ilmu Administasi Kontemporer, Kencana Prenanda Media Group, Jakarta.