



**TANTANGAN DAN PROSPEK IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA
DIGITAL**

*Implementation Challenges and Prospects E-Government in Improving The
Quality of Public Services in The Digital Era*

Yefry Kapitan¹, Kadek Dedy Suryana², Kadek Mery Herawati³

^{1,2,3}Universitas Mahendradatta

¹Email : kapitanyefry@gmail.com

²Email: dedy.pinguinfm@gmail.com

³Email: kadekmeryherawati@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to determine the process of challenges and prospects for implementing E-government in improving the quality of public services, as well as the inhibiting factors in implementing E-government in improving the quality of public services in the Legal Digital Era. The method used in preparing this research is a normative approach which is supported by empirical where this research approach uses a statutory approach and a Legal Concept Analysis approach. Where the nature of the research uses exploratory (exploratory) research. The results of this research are the elements of successful implementation of e-government through pro applications, which are assessed as good, namely the Capacity Element (resources) in Denpasar City Dukcapil, with the availability of human resources, namely operators who have been equipped with knowledge and skills from training conducted by the Department. Denpasar City Population and Civil Registration. Elements that have not been implemented well by the Denpasar City Dukcapil are; a. Support element, because seen from the willingness of the people of Denpasar City who still lack awareness of the importance of electronic-based service systems as evidenced by the lack of people accessing the Pro application, many people even stated that they were not aware of the existence of the Pro application; b. Value element (benefits) because some people have not felt the benefits of the Pro Application because after they have provided services using the Pro application in processing documents but are still told to come back to the office to complete the data. Inhibiting factors in implementing e-government through the pro application at the Denpasar City Dukcapil are; a. unstable network; b. People do not understand technology; c. Server error/full; d. People's mindset.

Keywords: E-government, public services, digital era

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses tantangan dan prospek implementasi E-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor penghambat dalam implementasi E-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Era Digital secara Hukum. Metode yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat normatif yang didukung dengan empiris dimana pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan Analisis Konsep Hukum. Dimana sifat penelitian menggunakan penelitian Eksploratif (penjajakan). Elemen sukses penerapan e-government melalui aplikasi pro, dinilai baik yaitu pada Elemen Capacity (sumber daya) di Dukcapil Kota Denpasar, dengan ketersediaan sumber daya manusia yaitu operator telah dibekali

dengan ilmu dan skill dari pelatihan – pelatihan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Elemen yang belum terlaksana dengan baik yang dilakukan oleh Dukcapil Kota Denpasar yaitu; a. Elemen Support (dukungan), karena dilihat dari sisi kemauan masyarakat Kota Denpasar yang masih kurang memiliki kesadaran akan pentingnya sistem pelayanan berbasis elektronik yang dibuktikan dengan minimnya masyarakat yang mengakses aplikasi Pro bahkan banyak masyarakat yang memberikan pernyataan bahwa mereka belum mengetahui adanya aplikasi Pro; b. Elemen Value (manfaat) karena beberapa masyarakat belum merasakan manfaat dari adanya Aplikasi Pro ini dikarenakan setelah mereka melakukan pelayanan menggunakan aplikasi pro dalam pengurusan dokumen tetapi masih disuruh untuk datang lagi ke kantor dalam penyelesaian data. Faktor penghambat dalam implementasi e-government melalui aplikasi pro pada Dukcapil Kota Denpasar yaitu; a. jaringan tidak stabil; b. Masyarakat kurang memahami teknologi; c. Server eror/penuh; d. Mindset masyarakat.

Kata Kunci: E-government, pelayanan publik, era digital

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia saat ini tidak terlepas dari yang namanya teknologi, pemanfaatan teknologi hampir digunakan di setiap bidang kehidupan, baik itu Pendidikan, ekonomi maupun Pemerintahan. Adanya teknologi memudahkan kita dalam melakukan sesuatu yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual atau tradisional, dan waktu yang dibutuhkan relative singkat, karena diatur dalam suatu sistem melalui perangkat elektronik yang dijalankan secara *online*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *E-government*.

Pada abad-21 ini perkembangan dari teknologi semakin cepat dari tahun, kemajuan teknologi memungkinkan kita untuk bekerja ataupun melakukan suatu kegiatan melalui sistem online, misalnya kita dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa Batasan jarak dan waktu. Hampir setiap orang saat ini menggunakan teknologi, baik itu dari Komputer, *laptop*, *handphone* atau perangkat lainnya. Dalam perangkat tersebut ada aplikasi dan *website* berbasis *online* yang dapat mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan, suka tidak suka, manusia harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terjadi.

Berkembangnya teknologi, bidang-bidang kehidupan manusia mengalami perubahan, perubahan tersebut yaitu sistem *manual* atau konvensional menjadi sistem berbasis digitalisasi/*online* contohnya dalam sektor pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dampak dari perkembangan teknologi yang terjadi melahirkan bentuk atau model pelayanan publik melalui aplikasi ataupun *website* berbasis *online*, pelayanan publik yang dulunya dilakukan dengan cara sistem manual yang harus dilakukan dalam satu tempat antara masyarakat dengan pemerintah tetapi dengan perkembangan teknologi sekarang sudah dapat dilakukan melalui aplikasi *website* maupun aplikasi *mobile* berbasis *online*. Pemerintah memberlakukan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Pratiwi, 2018).

E-government adalah istilah yang merujuk pada pemakaian teknologi

informasi serta komunikasi internal serta eksternal untuk tingkatan kemampuan pemerintah, memenuhi Garapan publik, dan meningkatkan kualitas pemerintahan Indonesia (Richardus, 2014). *E-government* adalah Gerakan yang bertujuan untuk mempromosikan tata pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menerima informasi. *E-government* digunakan di kantor-kantor pemerintah dimana internet digunakan untuk menyediakan layanan dasar dan memperkuat hubungan antara warga negara dan pemerintah (Nugraha, 2018). Dari penjelasan dapat diartikan instansi pemerintah tidak bisa sembarangan dalam melaksanakan pelayanan kepada warga, instansi pemerintah tersebut harus menjalankan dengan peraturan yang sudah berlaku demi memaksimalkan pelayanan yang dijalankan.

Layanan informasi berbasis *e-government* dapat meningkatkan dan memperluas partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi. Menjamin transparansi informasi pemerintah. Selain itu juga dapat mewujudkan prinsip akuntabilitas melalui penerapan *E-government*, yaitu semua perumusan dan pelaksanaan kebijakan dapat dipertanggung jawabkan (Holle, 2017).

Penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good governance*) dan peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien memerlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan atau *E-government*. Adanya intruksi presiden ini tata Kelola yang efisien serta kenaikan jasa publik yang efisien serta berdaya guna membutuhkan kebijaksanaan serta strategi pengembangan teknologi informasi serta komunikasi dalam proses pemerintahan, yang pula diketahui sebagai *e-government*. Intruksi kepala negara ini membuktikan komitmen pemerintah untuk mempraktikkan *E-government* dalam rangka tingkatan kemampuan, daya guna, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah pada masyarakat.

Dalam perkembangannya, Sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah telah memiliki *website*, muncuk anggapan telah menerapkan aplikasi *E-government*. Padahal konsep *e-government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan *website* saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Pandemi yang melanda di hampir seluruh belahan dunia telah membawa dampak yang cukup besar terhadap hampir semua sektor kehidupan, baik pada sektor *private* maupun pada sektor publik. Pada sektor *private* terjadi penurunan yang drastis pada kegiatan produksi, baik barang maupun jasa, dengan dampak turunannya adalah terjadinya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) secara masal dan semakin sulitnya lapangan pekerjaan. Hampir semua negara mengalami kontraksi ekonomi yang berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi.

Sektor publik yang mencakup organisasi pusat maupun daerah dan semua lembaga dan organisasi termasuk perusahaan yang berada dibawah kendali pemerintah menghadapi masalah yang krusial dalam masa pandemi *Covid-19*.

Sehingga tugas dan fungsi pelayanan harus dilakukan, yang meliputi kegiatan pelayanan administrasi dan pelayanan dasar seperti sektor keamanan dan ketertiban, sektor Pendidikan dan sektor lainnya yang menyangkut warga negara mengalami gangguan.

Selain sebagai wabah yang mendisrupsi berbagai norma yang berlaku sebelumnya, pandemi ini juga menjadi hal yang positif dalam mendorong internalisasi RI 4.0 yang mempercepat proses revolusi menuju budaya *Post-modernisme*. Pola budaya baru dalam *New Normal* mengedepankan model komunikasi jarak jauh dalam berbagai aktifitasnya, dan administarasi publik menjadi bagian didalamnya (Sejati, 2020).

Kebijakan Pemerintah yang terbaru dengan meminta masyarakat untuk “berdamai” dengan *Covid-19* dengan menggunakan apa yang disebut *New Normal* atau Pola Hidup Baru tentunya tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah selama ini dalam menangani penyebaran *Covid-19*. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19*, Wiku Adisasmito, *new normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktifitas normal, tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan demi mencegah penularan virus.

Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat, tak terkecuali pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan Kesehatan di berbagai tingkatan fasilitas Kesehatan, pelayanan keuangan pada sektor jasa perbankan dan lain-lain. Berdasarkan hasil dari Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan 70,3% responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara.

Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6% responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas. Adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis *online* masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara *online* (Andi, 2020).

Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol Kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan. Upaya pemeliharaan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara mesif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru “*new normal*” tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.

Instansi Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat

No.443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan *Covid-19*, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas tersebut agar mengutamakan layanan adminduk secara *online-daring* dan pencegahan *covid-19*. Kota Denpasar termasuk kota yang diwajibkan untuk menyelenggarakannya. Salah satu bentuk dukungan yang besar, tidak semua dukcapil daerah memakai aplikasi/online, maka ditetapkan Kota Denpasar sebagai percontohan bagi dukcapil daerah agar mereka bisa segera mengubah pelayanan dan membuat suatu inovasi agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dokumen secara *online*.

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkup yang luas mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal. Kebijakan adminduk berupa peraturan perundang-undangan merupakan acuan untuk mengatasi permasalahan adminduk yang dihadapi. Salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, termasuk di dalamnya meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan serta menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar terakhir dibentuk melalui Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor: 14 Tahun 2016 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2019).

Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar telah melakukan beberapa inovasi. Sebelumnya untuk mencegah peningkatan pandemi *Covid-19* maka Dinas Dukcapil Kota Denpasar meningkatkan pelayanan adminduk secara *online* melalui *WhatsApp*. Melalui layanan *WhatsApp*, pemohon dapat mengajukan layanan adminduk dengan mengirimkan format pesan tertentu ke nomor pelayanan via *WhatsApp* yang telah disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Denpasar. Namun, disini lain pelayanan melalui aplikasi *WhatsApp* ini membutuhkan waktu yang cukup lama, karena banyaknya pengajuan layanan dari masyarakat. Dan pelayanannya yang *slow response* bahkan berhari-hari nomor nya tidak aktif. Permasalahan tersebut juga disampaikan oleh salah satu warga masyarakat Kota Denpasar yang berkomentar di akun Instagram dukcapil Kota Denpasar “saya mau buat akte kelahiran dan sudah menghubungi ke dua nomor wa layanannya tapi tidak masuk, padahal sudah wa dihari dan jam kerja”.

Berdasarkan PERMENDAGRI No 109 Tahun 2019 untuk pencetakan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan secara mandiri menggunakan kertas HVS A4 80gram warna putih yang dikirim melalui email, bagi masyarakat yang mengalami kendala terhadap dokumen yang tidak masuk/terkirim pada email dapat mencetaknya pada (Kementerian Dalam Negeri, 2019): Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, 2. Gerai Dukcapil.

E-government juga merupakan pengelolaan pemerintahan dengan memakai inovasi berbasis elektronik. Penggunaan *e-government* di Indonesia telah banyak

dilakukan oleh pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu transformasi yang dilakukan adalah dengan menerapkan pelayanan berbasis *online*.

Berbicara mengenai *good governance* atau tata pemerintahan yang baik, tentu tidak lepas dari pelayanan publik yang prima, namun dewasa ini justru kerap terdengar mengenai permasalahan – permasalahan umum di daerah khususnya mengenai pelayanan fasilitas dan infrastruktur publik. Permasalahan – permasalahan berkaitan dengan infrastruktur dapat dilihat dari maraknya fasilitas umum yang dibiarkan tidak terawat atau bahkan rusak tanpa adanya tindak lanjut berupa perbaikan.

Proses perbaikan tersebut tentu memerlukan peran pemerintah, namun sayangnya tak sedikit dari golongan tersebut yang hanya menganggap itu sebagai masalah perkotaan kecil, mudah, dan tidak harus segera diatasi. Karakteristik buruknya fasilitas umum adalah seperti kondisi tempat yang kotor dan rusak serta tidak dilengkapi fasilitas yang memadai sehingga berdampak buruk bagi kehidupan masyarakat. Permasalahan infrastruktur lainnya yang paling sering dikeluhkan masyarakat adalah jalan umum yang berfungsi sebagai ruas transportasi. Seperti persoalan yang terdapat di Kabupaten Tabanan Provinsi Bali, hingga tahun 2020 masih ada jalan yang kondisinya rusak berat mencapai 159.063 kilometer tersebar di beberapa kecamatan. Bahkan ada pula yang masih konstruksi tanah sepanjang 10.895 kilometer.

Meskipun tiap tahun sudah menjadi skala prioritas untuk perbaikan infrastruktur, namun jalan di Kabupaten Tabanan belum bisa diperbaiki secara tuntas. Hal ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat sekitar karena mengganggu kenyamanan bertransportasi. Tentunya persoalan-persoalan seperti ini jika terus dibiarkan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat sekaligus menghambat upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang prima.

Menanggapi permasalahan ini, pemerintah sejatinya telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan secara berkesinambungan. Salah satu upaya adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara infrastruktur dan fasilitas umum.

Bentuk pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan pengaduan publik salah satunya adalah dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) No. 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Peraturan ini diterbitkan dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat terkait pemberian pelayanan publik, termasuk infrastruktur dan fasilitas umum. Peraturan ini juga yang mendasari lahirnya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) salah satunya melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (disingkat LAPOR). Pemerintah Kota Denpasar merupakan salah satu yang bergerak cepat dalam menyikapi pengelolaan pengaduan publik bahkan sebelum diterbitkannya Permenpan-RB No. 3 Tahun 2015.

Permasalahan yang berkaitan dengan penerapan aplikasi PRO Denpasar yaitu

sebelum adanya aplikasi ini masyarakat tidak bisa menyampaikan keluhan mereka terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat cenderung pasif dalam penyampaian kritik maupun saran yang sebenarnya itu disah-sahkan saja oleh aturan namun karena tidak adanya wadah yang menaungi akhirnya masyarakat enggan memberikan saran maupun masukannya kepada pemerintah seperti masukan dalam pelayanan, infrastruktur ataupun perekonomian.

Namun setelah diterapkannya program dari aplikasi PRO Denpasar ini masih ada beberapa tempat fasilitas umum yang dibiarkan tidak terawat bahkan rusak tanpa adanya tindak lanjut berupa perbaikan. Proses perbaikan tersebut tentu memerlukan peran pemerintah, namun sayangnya tak sedikit dari golongan tersebut yang hanya menganggap itu sebagai masalah perkotaan kecil, mudah, dan tidak harus segera diatasi. Karakteristik buruknya fasilitas umum seperti kondisi tempat yang kotor dan rusak serta tidak dilengkapi fasilitas yang memadai sehingga berdampak buruk bagi kehidupan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi yang berjudul: Tantangan dan Prospek Implementasi *E-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital.

METODE

Metode yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat normatif yang didukung dengan empiris. Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan Analisis Konsep Hukum. Dimana sifat penelitian menggunakan penelitian Eksploratif (penjajakan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dan perkembangan sebagai suatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain.

“innovation is the process by which organization use their skills and resources to develop new goods an services or to develop new production and operating systems to that they can better respond to the needs of their customer”.

Dalam definisi tersebut inovasi dijelaskan sebagai suatu proses dimana organisasi menggunakan keterampilan dan sumber – sumber untuk mengembangkan keterampilan dan sumber – sumber untuk mengembangkan dan mengoperasikan sistem sehingga dapat melayani kebutuhan pelanggan.

Beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik, yaitu:

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan atau pelayanan sebelumnya. Termasuk di dalamnya harus ada nilai kebaruan yang membedakannya dengan pendekatan, model, bahkan media yang digunakan dalam pelayanan sebelumnya. Perkembangan yang dilakukan bisa namun secara berkesinambungan atau juga sebagian tergantung dari kebutuhan. Satu kata kunci yang harus menjadi pedoman dalam hal ini adalah usaha Perkembangan tersebut berbasis pada kepuasan pelanggan sebagai subyek yang merasakan langsung adanya pelayanan tersebut. Maka dalam hal ini termasuk kritik dan saran perbaikan dari subyek yang dilayani harus benar-benar diperhatikan.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Kesesuaian yang dimaksudkan pada bagian ini adalah kesinambungan itu sendiri, artinya bahwa agar Perkembangan yang lama tidak dibuang sama sekali namun diperlukan adanya perubahan terutama sekali penyesuaian dengan kebutuhan kekinian. Contoh kecil apabila Perkembangan sebelumnya masih manual maka saat ini dalam prosesnya menggunakan sistem yang berbasis pada big data yang tersimpan di internet tentu dengan substansi yang sama, sehingga inovasi tidak menghilangkan substansi namun hanya merubah pola pelayanan saja. Salah satu hal yang menjadi kata kunci pada bagian ini adalah efisiensi dari inovasi, sehingga biasanya inovasi tersebut cenderung dilakukan untuk efisiensi.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi biasanya selalu dianggap rumit karena belum terbiasa dilakukan, namun dalam prosesnya akan menjadi biasa dan akan akan muncul lagi inovasi selanjutnya yang oleh pengguna lama dianggap rumit. Namun dalam kerumitan tersebut jelas harus ada inovasi yang lebih mempermudah pelayanan. Misalnya dalam model pelayanan lama yang manual ketiga diganti dengan inovasi baru maka pengguna lama akan menganggap hal tersebut rumit, namun bagi yang mengerti dengan baik teknologi terkini justru hal tersebut menjadi lebih mudah dan efisien dalam pelayanan. Maka dalam hal ini juga terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan terutama berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, seperti: a) sumber daya manusia yang mampu untuk melaksanakan inovasi yang baru; b) anggaran yang sesuai dengan kebutuhan inovasi terutama untuk melakukan pelatihan dan ketersediaan sarana prasarana pendukung.

4. *Triability* (Kemungkinan dilakukan Percobaan)

Inovasi yang akan dikembangkan harus lolos dari uji publik apakah inovasi tersebut sesuai atau tidak dengan kebutuhan perkembangan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pada saat itu. Produk yang ditawarkan sendiri dari Perkembangan ini harus dilakukan adanya simulasi sebaigai mungkin supaya dalam penerapannya dapat berjalan dengan sebaik mungkin dan jelas bahwa produk inilah yang memang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna dari Perkembangan yang ditawarkan tersebut.

5. *Observability* (dapat diamati)

Inovasi dalam hal ini harus mampu memberikan kemudahan untuk diamati mulai dari proses maupun hasil dari inovasi tersebut terbukti lebih baik dari apa yang sudah dikembangkan atau dilakukan sebelumnya. Kemampuan untuk diamati kemudian diberikan penilaian ini bertujuan untuk dapat diadaptasi atau digunakan di instansi atau di tempat lain yang mau menggunakan inovasi yang sama, karena hal ini penting karena hakikat dari inovasi itu sendiri harus melekat keterandalan sehingga dapat diterapkan di tempat lain.

Era Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0 dalam Pelayanan Publik

Industri 4.0 disebut *zaman cyber physical systems* atau otomatisasi cerdas. Industri 4.0 adalah area baru dimana internet hal-hal bersama dengan *cyber physical systems* saling berhubungan dengan cara kombinasi perangkat lunak, sensor, prosesor dan teknologi komunikasi memainkan peran besar untuk membuat sesuatu yang memiliki potensi untuk memasukkan informasi ke dalamnya dan akhirnya menambah nilai pada proses manufaktur. Artinya bahwa dengan kehadiran revolusi industri 4.0 telah membuat wajah baru dalam fase kemajuan suatu bangsa. Karena pada fase ini teknologi manufaktur pada khususnya telah memasuki fase pada tren

otomasi dan pertukaran data, yaitu mencakup *sistem cyber-physic, internet of things (IoT, cloud computation, dan cognitive computation)*.

Disamping industri 4.0, dewasa ini kita juga diperkenalkan dengan istilah masyarakat 5.0, yang mana oleh pemerintah Jepang mendefinisikan *society 5.0* sebagai masyarakat yang terpusat pada manusia dimana dapat menyeimbangkan antara kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial menggunakan sistem yang mengintegrasikan dunia maya dan fisik.

Terdapat perbedaan istilah di beberapa negara untuk istilah dengan konsep yang sama dengan masyarakat 5.0 di atas. Dalam transformasi digital beberapa wilayah atau negara menggunakan istilah yang berbeda. Eropa menggunakan istilah industri 4.0, Amerika Utara menggunakan istilah industrial internet, Asia menggunakan istilah smart cities, China menggunakan istilah made in China 2025 dan Jepang menggunakan istilah *society 5.0*. Dimana secara umum hal ini sama yaitu ditandai dengan adanya transformasi digital menggunakan *IoT, artificial intelligence, robotics, big data dan blockchain*.

Meskipun merupakan istilah yang sama, namun dapat dipahami bahwa era *society 5.0* merupakan penyempurnaan dari *society 4.0*, dimana teknologi menjadi bagian dari manusia itu sendiri, bukan hanya untuk berbagi informasi, namun dapat memudahkan kehidupan manusia sehari-hari. *Society 5.0* menekankan pada kehidupan yang terintegrasi, mudah dan cepat. *Society 5.0* membuat kehidupan manusia menjadi praktis dan otomatis. Sehingga teknologi tidak menguasai manusia melainkan manusia dapat mendapatkan kualitas hidup yang baik dan nyaman.

Terdapat nilai kebaruan yang diciptakan dalam masyarakat 5.0, karena melalui adanya inovasi ini setidaknya akan berdampak pada berbagai aspek mulai dari minimalisir kesenjangan regional, sia, jenis kelamin dan lain-lain. Bahkan disamping itu bahkan hal ini sangat penting yaitu adanya inovasi dalam penyediaan produk dan layanan yang memang disesuaikan dengan kebutuhan baik berupa individu maupun kelompok. Pada dasarnya era industri 4.0 dengan 5.0 meskipun tidak banyak perbedaan, namun era *society 5.0* menyempurnakan keberadaan industri 4.0.

Berkaitan dengan hal ini misalnya menjelaskan bahwa “masyarakat 5.0 (*society 5.0*) mengikuti industri 4.0 sampai batas tertentu, sementara industri 4.0 berfokus pada produksi, sedangkan *society 5.0* berupaya bagaimana menempatkan manusia sebagai pusat dari inovasi teknologi yang berkembang.

Kecerdasan teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam segala macam aktifitasnya memberikan gambaran bagaimana mudahnya manusia dalam beraktifitas ketika mampu menggunakan berbagai macam teknologi tersebut sebaik mungkin. Namun secara keseluruhan setidaknya apabila lebih di spesifikasikan terdapat 4 bentuk perubahan dalam perkembangan teknologi dalam konsep *society 5.0*, yakni kesehatan, mobilitas atau sarana transportasi, infrastruktur serta manajemen yang cerdas.

Inovasi Perkembangan Layanan Digital di Indonesia

Berangkat dari definisi dan konsep dari inovasi serta beberapa kecenderungan dari masyarakat berdasarkan perbedaan jiwa zaman yang mempengaruhinya dengan sendirinya pemerintah memerlukan inovasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang akan menjadi target pelayanannya.

Secara keseluruhan inovasi pelayanan ini penting dilakukan oleh pemerintah

yaitu “untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan di berbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi elektronik pada dasarnya di Indonesia sudah mengatur hal ini melalui Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 yang berkaitan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perwujudan beberapa faktor dalam penggunaan elektronik dalam sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan sendirinya akan membawa dampak positif bagi masyarakat yang dilayani. Penerapan SPBE di Indonesia sebenarnya masih jauh dari kata maksimal, karena terdapat banyak hal yang harus diperbaiki ke depan. Sebagai gambaran, pada survey *E-Government* Tahun 2020 yang dirilis PBB menyebutkan tingkat adopsi sistem *e-government* yang dilakukan berbagai negara. Hasilnya, Indonesia masuk dalam jajaran dengan tingkat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada peringkat ke-88 dari 193 negara. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kita masih jauh panggang dari api. Artinya, masih perlu perhatian serius untuk lebih ditingkatkan.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Beberapa faktor yang berhasil diidentifikasi sebagai bagian dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat juga dijabarkan lebih sederhana, diantaranya: (1) motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) kemampuan aparatur; (3) pengawasan/ kontrol sosial; (4) perilaku birokrasi/ aparatur; (5) komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) restrukturisasi organisasi.

Pengembangan SDM Aparatur Pelayan Publik Digital di Indonesia

Pengembangan sumber daya aparatur negara juga sangat berkaitan dengan bagaimana pengembangan pegawai secara umum yang dibicarakan pada bagian sebelumnya. Meskipun demikian, apa yang coba diulas sebelumnya lebih pada pemahaman normatif daripada kenyataan di lapangan. Sehingga jelas bahwa mengapa pengembangan sumber daya manusia terutama pada aparatur negara pada era digital ini penting untuk disikapi, karena sampai saat ini banyak sekali masalah yang harus diselesaikan.

Bagaimana pengembangan sumber daya pada para aparatur negara menjadi titik tekan dalam hal ini. Karena tujuannya sudah jelas yaitu bagaimana” untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan pada Pegawai Negeri Sipil, sehingga dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan pegawai negeri sipil dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai negeri sipil, sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.

Berbagai permasalahan dalam pelayanan publik salah satunya disebabkan oleh keberadaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah yang mampu menjalankan tugasnya dengan profesional sesuai dengan tugas dan fungsinya masing – masing. Namun dalam tataran normatif, dalam pengembangan sumber

daya manusia pada aparaturnya pemerintah yang melayani publik harus memahami beberapa hal yang secara konseptual didiskusikan pada penjelasan sebelumnya berkaitan dengan konsep pengembangan sumber daya manusia pada bagian A. Namun dalam konteks ini, akan coba diuraikan lagi berkaitan dengan bagaimana pengembangan sumber daya manusia pada para aparaturnya negara secara spesifik, meskipun sebenarnya pada bagian tertentu kadang tumpang tindih dengan penjelasan sebelumnya. salah satu cara untuk menjawab permasalahan pada kualitas pelayanan publik di atas berdasarkan keberadaan sumber daya manusianya, salah satu yang perlu dilakukan adalah penataan sumber daya aparaturnya tersebut.

Prospek Implementasi *E-government*

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warganya. Perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

Selain itu, masyarakat juga menginginkan agar aspirasi mereka didengar oleh pemerintah sehingga pemerintahpun harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut, baik pemerintah pusat maupun daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang salah satunya dapat dilaksanakan melalui proses transformasi menuju *e-government*.

Melalui proses transformasi menuju era *e-government* tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengurangi sekat-sekat organisasi birokrasi. Dan lebih fokus membentuk jaringan sistem manajemen proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi pelayanan publik. Dengan demikian seluruh lembaga pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Pengembangan *e-government* merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

konsep *electronic government (e-government)* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan *e-government* adalah salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Harapan dikembangkannya *e-government* ini, akses informasi pada pemerintah akan menjadi terbuka lebar bagi semua lapisan masyarakat. Oleh karenanya apabila diimplementasikan dengan tepat maka secara signifikan dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat tersebut. Mengingat banyaknya manfaat dari sistem *e-government* ini, implementasinya haruslah dilaksanakan

sesegera mungkin, tanpa ditunda-tunda. Selain itu, sistem ini perlu dibangun dengan kepemimpinan yang baik dan kerangka pengembangan yang holistik, sehingga memberikan keunggulan kompetitif secara nasional.

Support atau dukungan merupakan elemen pertama dan terpenting dalam penerapan *E-government*. Sebab dalam menerapkan *E-government* disuatu Instansi Pemerintah sangat di perlukan kemauan dari Pimpinan instansi dalam mendukung penerapan tersebut. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan 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. Yang dimaksud bukanlah hanya omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara atau pemda dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar memang telah memiliki kemauan dalam menerapkan pelayanan berbasis online (*E-Government*) dengan maksud terus memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, dengan mengantisipasi banyaknya masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dan juga mencegah masyarakat untuk melakukan calo.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa adanya penerapan online tidak lepas dari kemauan dari pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. *Support* atau dukungan yang diberikan oleh Pemerintah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar terkait dengan implementasi *e-government* melalui Aplikasi Pro Denpasar sudah dikatakan cukup baik, dengan banyak nya dukungan yang diberikan seperti pelatihan-pelatihan tentang tata cara penggunaan Pro, memberikan finansial yang cukup dan memberikan fasilitas yang dapat menunjang kinerja operator, sehingga menjawab permasalahan-permasalahan yang ada dan menjadikan program ini berjalan dengan sukses.

Selain dilihat dari adanya kemauan Pimpinan Dukcapil Kota Denpasar tentu kita lihat dari sisi kemauan masyarakat karena ini juga termasuk dukungan dari masyarakat dalam sukses nya penerapan *e-government* di Dukcapil Kota Denpasar, sebab masyarakatlah yang menjadi tujuan dari diperbaikinya kualitas pelayanan tersebut. Sehingga kemauan masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan online ini menjadi penentu berhasil tidaknya penerapan *e-government*.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat Kota Denpasar masih kurang memiliki kesadaran akan pentingnya sistem pelayanan berbasis elektronik yang dibuktikan dengan minimnya masyarakat yang mengakses Aplikasi Pro Denpasar yang sudah di buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Bahkan masih banyak masyarakat yang memberikan pernyataan bahwa mereka belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Pro Denpasar tersebut. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Mereka berfikir bahwa melakukan pengurusan dokumen kependudukan lebih mudah dilakukan secara manual dari pada harus menggunakan

aplikasi. Disamping itu, hal tersebut juga dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang internet.

Pengembangan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar juga tidak terlepas dari peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi Pro. Pihak Dukcapil Kota Denpasar telah melakukan sosialisasi langsung mengenai adanya pelaksanaan *e-government* terkait penggunaan Aplikasi Pro Denpasar kepada anak-anak sekolah karena mereka yang paham cara menggunakan teknologi dan mereka juga dapat mengajarkan orangtua mereka bagaimana cara menggunakan aplikasi Pro.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Dinas Dukcapil Kota Denpasar terkait strategi sosialisasi pemerintah terkait Aplikasi Pro Denpasar dapat diketahui bahwa penyelenggaraan *e-government* di Dukcapil Kota Denpasar tidak terhindar dari upaya pemerintah terkait sosialisasi kepada masyarakat, tujuannya agar warga mengetahui bahwa pengurusan dokumen kependudukan sekarang dapat dilakukan dengan online/digital. Dimana sebelumnya masyarakat hanya mengurus dokumen kependudukan secara offline dan melalui wa, tetapi sekarang sudah dialihkan dengan menggunakan aplikasi Pro. Usaha yang dilakukan dari pihak pemerintah pada tahun 2023 yaitu melakukan sosialisasi dengan perantara website dukcapil Kota Denpasar, Instagram, tv dan spanduk.

Sosialisasi penggunaan *e-government* yang paling baik dan efektif adalah dari mulut ke mulut, dalam arti bahwa pengalaman sukses seseorang berinteraksi melalui pemerintah melalui fasilitas teknologi informasi merupakan hal yang sangat berharga. Konsep *e-government* tidak hanya berarti adanya perubahan kinerja yang baik dari kalangan pemerintah kepada rakyatnya, namun lebih jauh berarti adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan yang awalnya berpusat pada pemerintahan (eksekutif) menuju kepada yang berpusat masyarakat (demokrasi). Karena tanpa adanya komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat tentu akan sangat sulit untuk suatu program dapat berkembang dan berjalan dengan baik kedepannya.

Sebab, budaya yang ada ditengah-tengah masyarakat sangat mempengaruhi pola pikir dan perspektif masyarakat tentang pelayanan berbasis aplikasi ini. Sehingga hal ini mengakibatkan muncul penilaian-penilaian yang berbeda dari masyarakat soal penerapan *e-government*. Ada yang menganggapnya penting karena telah memudahkan mereka dalam mendapatkan pelayanan, namun juga ada yang beranggapan bahwa sistem elektronik ini menghambat mereka untuk memperoleh pelayanan karena mereka merasa penggunaan sistem elektronik lebih rumit dari pada model manual.

Budaya masyarakat yang lebih senang dengan sistem manual ini tercermin dengan pernyataan mereka yang mengatakan bahwa, sistem elektronik justru membuat semuanya jadi ribet dan seolah berbelit. Karena setelah mereka melakukan pelayanan online masih harus datang ke kantor lagi. Disamping itu, ada masyarakat yang sering menggunakan internet namun jarang mengakses situs web resmi pemerintahan tersebut. Mereka lebih sering menggunakan internet hanya sebatas untuk mencari hiburan semata.

Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan tidak bisa lepas dari adanya *capacity* yakni sumber daya finansial, sumber infrastruktur dan sumber daya manusia yang dapat mendukung proses kelancaran suatu pelaksanaan program. Hal

ini menurut Darumurti menyatakan bahwa “aspek penting yang harus dipersiapkan adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sarana dan prasarana serta organisasi dan manajemennya.

Adanya sumber daya finansial yang mendukung penerapan *E-government* sebab faktor finansial sangatlah menentukan terpenuhinya sumber daya lainnya dalam penerapan *E-government* ini yang dimana tentunya membutuhkan dana finansial yang cukup besar baik pada tahap persiapan maupun pada tahap pelaksanaan sebab menentukan terpenuhinya infrastruktur teknologi yang baik.

Sumber daya finansial bukanlah permasalahannya karena pihak dukcapil Kota Denpasar tidak mengeluarkan dana untuk proses pembuatan Aplikasi Pro Denpasar atau pendanaan untuk melakukan update atau pembaruan aplikasi hanya mengeluarkan dana untuk membeli snack dan makanan. Karena Pro sistem nya di Diskominfo, mereka yang membuat aplikasinya dan juga melakukan update apabila ram aplikasinya penuh. Baru-baru ini Aplikasi Pro Denpasar sudah diganti dengan versi yang baru dan pihak Diskominfo lah yang memperbaruinya.

Adanya Sumber daya infrastruktur Teknologi Informasi yang dimana ketersediaan infrastruktur ini menjadi 50% kunci keberhasilan penerapan *E-government* ini. Konsep pengembangan infrastruktur diarahkan kepada pemanfaatan semaksimal mungkin sumber daya informasi yang telah ada sebagai modal utama dalam mengembangkan *e-government*.

Pengembangan *e-government* pada saat lembaga, selain akan meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki, juga diharapkan meningkatkan layanan publik dan operasional pengelolaan pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Selain memiliki pimpinan yang *e-leadership*, perlengkapan dan peralatan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sudah cukup memadai untuk penyelenggaraan *e-government*.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sumber daya infrastruktur teknologi informasi di Disdukcapil Kota Denpasar sangat memadai dalam menerapkan pelayanan *online* dimana ketersediaan infrastruktur teknologi merupakan 50% kunci keberhasilan penerapan pelayanan online atau *e-government* ini.

Adanya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan pelayanan online. Pada dasarnya sumber daya manusia sangatlah dibutuhkan dalam mengoperasikan atau menggunakan Teknologi Informasi yang tersedia. Sumber daya manusia yang sangat diperlukan untuk pengembangan Aplikasi Pro Denpasar di Disdukcapil Kota Denpasar yaitu sumber daya manusia yang memiliki kompetensi atau skill di bidang IT. Paling tidak mereka telah memiliki bekal pengetahuan tentang komputer, aplikasi dan penggunaannya maka peran penting pemerintah dalam memberikan pelatihan kepada operator agar mereka cepat berkembang.

Ketersediaan sumber daya manusia yang merupakan hal yang sangat penting dalam konsep penerapan *E-government* karena adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan mendorong pengembangan dan implementasi *E-government*, sebaliknya apabila sumber daya manusia yang tersedia tidak memenuhi harapan yang diinginkan maka hal ini dapat menghambat pengembangan *E-Government*.

Berdasarkan kedua hasil wawancara bahwa Disdukcapil Kota Denpasar memiliki sumber daya manusia yang cukup bagus dikarenakan pimpinan memberikan pembekalan terkait penggunaan Pro dan sudah 2 kali pelatihan

diberikan kepada operator agar mereka belajar memahami alur pemakaian Aplikasi Pro Denpasar agar kedepannya bisa dilaksanakan dengan baik.

Capacity atau Kapasitas, Ketersediaan sumber daya dalam mengembangkan *E-government* di Dinas Dukcapil Kota Denpasar baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial dinilai sudah baik. Terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia yaitu operator telah dibekali dengan ilmu dan skill dari pelatihan-pelatihan yang di lakukan Dinas Dukcapil Kota Denpasar, sehingga operator tidak lagi mengalami masalah dalam penginputan data. Tetapi SDM dari pegawai dukcapil perlu ditingkatkan lagi dan tidak lamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian terkait dengan sumber daya finansial atau anggaran tidak ada, karena Dukcapil bekerja sama dengan Diskominfo dan dibuat langsung oleh Diskominfo.

Menurut Indrajit, Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam Faktor value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kunci kesuksesan penerapan *E-government* yang ketiga ialah value. Penerapan *E-Government* mempunyai berbagai manfaat terutama bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Penerapan *E-government* dalam pelayanan berbasis online melalui Aplikasi Pro Denpasar ini dilihat dari segi manfaat sudah dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat dalam hal ini pelayanan *online* pada masa Era New Normal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

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 berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidak nya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas dalam pembangunan suatu aplikasi *e-government* agar benar-benar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Berdasarkan hasil wawancara terkait manfaat yang dirasakan oleh masyarakat belum ada manfaat nya dikarenakan setelah mereka melakukan pelayanan menggunakan Pro tetapi mereka masih harus datang ke kantor untuk menyelesaikan berkas yang sudah dikirim melalui Aplikasi Pro Denpasar dan mereka berpendapat perlunya peningkatan literacy pengelola *e-government*.

Dengan adanya penerapan *e-government* di instansi pemerintah memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen karena mereka dapat menghemat waktu, biaya, tenaga dan juga dokumen kependudukan dapat ndi print secara mandiri. Masyarakat mengeluhkan setelah pengurusan berkas secara online menggunakan aplikasi Pro, mereka masih harus datang ke kantor. Banyak dari mereka yang berpendapat bahwa lebih baik melakukan pengurusan dokumen kependudukan di lakukan secara manual dari pada harus kerja dua kali, maksud nya sudah diselesaikan secara online tetapi masih harus datang ke kantor lagi.

Menurut hasil wawancara adanya penerapan pelayanan online ini membuat pelayanan kepada masyarakat itu lebih efektif dan efisien dan juga dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan. Hal sama di katakan oleh bapak Ketut

Metria, S.E. selaku Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

KESIMPULAN

Pada Elemen *Capacity* (sumber daya) di Dukcapil Kota Denpasar dinilai sudah cukup baik, dengan ketersediaan sumber daya manusiayaitu operator telah dibekali dengan ilmu dan skill dari pelatihan- pelatihan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Kemudian terkait dengan sumber daya finansial atau anggaran tidak ada pendaan terkait pembuatan aplikasi pro karena telah bekerjasama dengan Diskominfo dan sumber daya infrastruktur sangat memadai dalam penerapan pelayanan secara *online*. Pada Elemen *Support* (dukungan) dinilai kurang baik karena dilihat dari sisi kemauan masyarakat Kota Denpasar yang masih kurang memiliki kesadaran akan pentingnya sistem pelayanan berbasis elektronik yang dibuktikan dengan minimnya masyarakat yang mengakses aplikasi Pro bahkan banyak masyarakat yang memberikan pernyataan bahwa mereka belum mengetahui adanya aplikasi Pro. Pada Elemen *Value* (manfaat) dinilai kurang baik karena beberapa masyarakat yang belum merasakan manfaat dari adanya Aplikasi Pro ini dikarenakan setelah mereka melakukan pelayanan menggunakan aplikasi pro dalam pengurusan dokumen tetapi masih disuruhuntuk datang lagi ke kantor dalam penyelesaian data. Faktor penghambat dalam implementasi *e-government* melalui aplikasi pro pada Dukcapil Kota Denpasar, yaitu: jaringan tidak stabil, masyarakat kurang memahami teknologi, server eror/penuh, mindset masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, 2020, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta
- Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2015).
- Anik Andriani, 2019, *Parenting Generasi Alpha di Era Digital*, Indocamp: Tangerang Selatan
- Badan Pusat Statistik, Kota Denpasar dalam Angka 2023: 3.
- Bagir Manan, 2015, *Wewenang Provinsi, Kabupaten dan Kota dalam Rangka Otonomi Daerah*, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran
- Darumurti, Khrisna D. Umbu Rauta dan Daniel D. Kameo. 2013. Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran, Pengaturan dan Pelaksanaan. PT. Citra Aditya Bakti. Jakarta
- Eko Indrajit Richardus, 2021, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi Offset Yogyakarta
- Fransiska Desiana Setyaningsih dan dkk., 2021, *Aman Bermedia Digital*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika: Jakarta
- Hardiyansyah, 2017, Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Administrasi Publik Kontemporer, Yogyakarta: Gava Media, 106-108
- Herawati, K. M., & SH, M., 2022, Hukum Kesehatan, h. 1.
- Holle, Erick S, 2017, *Pelayanan Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisirkan Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public*



Service. Sasi

- Indroharto, 2014, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, dalam Paulus Efendie Lotulung, Himpunan Makalah Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Citra Aditya Bakti: Bandung
- Jimly Asshiddiqie, 2021, *Cita Negara Hukum Indonesia Kontemporer, Papper*. Disampaikan dalam Wisuda Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, 23 Maret 2021 dalam Simbur Cahaya No. 25 Tahun IX Mei 2021 ISSN No. 14110-0614
- Junaidi, 2020, *E-government Dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good governance, JKAP*, Volume 9, Nomer 1 (Mei 2020), h. 444
- Kelik Pramudya, dkk, 2019, *Pedoman Etika Profesi Aparat Hukum*, Pustaka Yistisia: Yogyakarta
- Khoirul Anwar dan Oetojo Asianti, 2021, *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah: SIMDA*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Koen Zweers and Kees Planqué, 2021, *"Electronic Government: From an Organization Based Perspective Towards a Client Oriented Approach*, dalam Richardus Eko Indrajit, *Konsep Dan Strategi Electronic Government*, 2021
- Lijan Poltak Sinambela, 2019, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara: Jakarta
- Mardiasmo, 2022, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, ANDI Offset: Yogyakarta
- Miriam Budiardjo, 2018, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Nugraha, Joko Tri, 2018, *E-government dan Pelayanan Publik E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman*, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media
- Nur Basuki Winanrno, 2018, *Penyalahgunaan Wewenang dan Tindak Pidana Korupsi*, laksana mediatama, Yogyakarta
- O. Notohamidjojo, 2018, *Makna Negara Hukum*, Badan Penerbit Kristen: Jakarta
- Padmo Wahyono, 2019, *Guru Pinandita*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta
- Philipus M. Hadjon, 2017, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat- Sebuah Studi Tentang Prinsip- prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu: Surabaya
- Philipus M. Hadjon, 1991, *Tentang Wewenang*, Makalah Universitas Airlangga, Surabaya
- Prasetya Utama, 2018, *Bahan Ajar Inovasi Publik: Diklat Kepemimpinan Tingkat III*, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Propinsi Nusa Tenggara Barat. h. 12
- Pratiwi C. S, 2018, *Implementasi E-government pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi*. Jurnal Khazanah Intelektual, 2(1)
- Richardus Eko Indrajit, 2020, *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Rogers dalam Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia



- Satyabrata Dash and Subhendu Kumar Pani, "E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges," *Procedia Computer Science* 85 (2016):
- Sejati, P.B.R, 2020, *The Impact COVID 19 Pandemic on Productivity of Tax Return Dokument Processing in the New Normal at Tax Data and Document Processing Center*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10 (2)
- Suharsimi Arikunto, 2017, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta: Jakarta
- Tunggul Prasodjo, 2023, *Pelayanan Publik Era Digital*, Literasi Nusantara
- Verdinandus Lelu Ngongo, Taufiq Hidayat, dan Wiyanto, 2019, *Pendidikan di Era Digital*, dalam Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang
- Zainal Arifin Hasibuan, 2017, *Langkah-Langkah Strategis Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda*
- Andi Anas Chaerul M, 2020, *Pelayanan Publik di Era New Normal*, Obudsman RI. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2020, Tentang Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 55 Tahun 2021
- Undang-Undang No. 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
- Arjawa, A. A. G. P., Saputra, K. E. D., & Suryana, K. D. (2023). Analisis Hukum Penyelesaian Kredit Macet Pada Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 71-81.
- Ayu Aditya Oktavya, "Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang," *Jurnal Ilmu Pemerintahan* volume 3, no. 3 (2015): 1437
- Decky Hendarsyah, 2019, *E-Commerce di Era Industri 4.0 dan Society 5.0*, Dalam *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Desember 2019, Vol.8, No.2: 171-184
- Diah Rachma Aprianty, "Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda," *Jurnal Ilmu Pemerintahan* volume 4, no. 4 (2016): 1593.
- Green, Howells & Miles dalam Sari, Maria A.P. 2020. Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, No. 2, 20142014: 119 – 2020
- Haryatmoko, 2016, "Akuntabilitas Pelayanan Publik: Etika Publik, Dasar Membangun Integritas Dan Profesionalitas," dalam *Seminar Indonesia Yang Berkeadilan Sosial Tanpa Dikriminalisasi Tangerang: UT*
- Herawati, K. M. (2018). Legal Protection for Indonesian Migrant Workers from a Criminal Act of Trafficking. *Jurnal Hukum Prasada*, 5(2): 127-137.
- Maria A.P Sari, 2014, *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya*, *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, No. 2: 221
- Menuet Saleh dalm Sari, Maria A.P, 2014, *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya*. *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, No. 2



- Pratikjo Yoman & Tasik, 2016, Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Mencapai Tujuan Pembangunan di Distrik Tamo Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua, *Jurnal Administrasi Publik*, No. 1, Vol. 040
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara tahun 2012 dalam Maria A.P Sari, 2014, Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya, *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, No. 2: 222
- Saravistha, Deli Bunga, I. Ketut Sukadana, and Kadek Dedy Suryana. "Optimalisasi Penerapan Sanksi Adat Dalam Upaya Pengejawantahan Asas Restoratif Justice Di Desa Adat (Studi Kasus Di Desa Adat Penyaringan, Kabupaten Jembrana)." *Jurnal Impresi Indonesia* 1.3 (2022): 201-210.
- Saravistha, D. B., Wibawa, G. Y. S., Suandika, I. N., & Suryana, K. D. (2023). Kebijakan G20 Sebagai Nafas Baru Bagi Lalu Lintas Devisa di Era Crossborderless Dalam Hukum Perdagangan Internasional. *KERTHA WICAKSANA: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*, 17(1), 15-22.
- Saravistha, D. B., Sukadana, I. K., & Suryana, K. D. (2022). Urgency of Contract Model Settings in the Global Digital Market Related To Tourism Business: A Study on Consumer Protection and Electronic Information and Transactions. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 4549-4556.
- Sulastrri Harun, 2021. Pembelajaran di Era 5.0. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar*. Gorontalo, 25 November 2021: 269
- Suryana, Kadek Dedy. "Peran Penting Tokoh Masyarakat Dalam Pemberantasan Korupsi." *Jurnal Ilmiah Raad Kertha* 2.2 (2019): 48-57.
- Toto Nusantara, 2021, Society 5.0 dan Riset Perguruan Tinggi di Indonesia, *Prosiding Seminar Nasional Penguatan Riset dan Luarannya sebagai Budaya Akademik di Perguruan Tinggi memasuki Era 5.0*.
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, dan Sumartono, 2017, "Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia," dalam *Seminar Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, Banten: Universitas Terbuka.

