



# Membangun Inovasi Birokrasi Melalui Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)

Firman<sup>1</sup>

## *Abstrak*

Membangun birokrasi yang responsif ditengah krisis kepercayaan publik terhadap pelayanan birokrasi menjadikan tuntutan begitu besar bagi pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Membangun birokrasi dan sistem pelayanan yang begitu rumit dan panjang membuat birokrasi di Indonesia banyak ‘dihindari’. Berbagai inovasi telah dilakukan seperti adanya sistem pelayanan terpadu satu pintu dan sistem pelayanan terpadu satu atap. Meskipun regulasi ini memberikan dampak terhadap pelayanan publik di beberapa daerah. Namun, masih saja menyisahkan berbagai persoalan. Oleh karena itu penggunaan teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik sebaiknya ditingkatkan. Ini disebabkan berbagai lembaga pemerintah atau instansi setengah hati membangun sistem teknologi informasi. Padahal berbagai data memperlihatkan begitu pentingnya untuk penggunaan internet di berbagai daerah khususnya dikota-kota besar seperti DKI Jakarta. Oleh karena, itu akan diuji kembali komitmen dan konsistensi pemerintah dalam membuat keputusan atau kebijakan yang bisa membuat publik akan merasa mudah dalam menggunakan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Teknologi Informasi; inovasi; birokrasi; responsive; pelayanan publik*

## *Abstract*

Building a responsive bureaucracy in the midst of a crisis of public disbelief in bureaucratic services raises a great demand for the government to continue innovation in the field of public services. The complex and lengthy bureaucracy and service systems has made bureaucracy in Indonesia is undesirable. Various innovations have been made such as the integrated one-stop service system and an integrated one-gate service system. Although this regulation has an impact on public services in some areas some problem still remains. Therefore the use of Information and Communication Technology (ICT) in public services should be improved since various government agencies or institutions are reluctant to build the information technology system. On the contrary various data show the importance of the use of internet in so many areas, particularly in metropolitan area, such as Jakarta. Thus, the commitment and consistency of government on making decisions or policies will be re-examined in order to improve public access and public services use.

**Keywords:** *Information Technology; innovation; bureaucratic; responsive; public service*

---

<sup>1</sup> **Korespondensi:**

Pengajar Universitas 17 Agustus 1945, Jakarta

Jl. Sunter Permai Raya No.1, RT.11/RW.6, Sunter Agung, Tj. Priok, Kota Jkt Utara

Email : [firman@uta45jakarta.ac.id](mailto:firman@uta45jakarta.ac.id)

## **Pendahuluan**

Kajian ini akan membahas tentang birokrasi yang responsive dan inovatif melalui penerapan teknologi informasi atau biasa dikenal dengan *e-government*. Pemahaman terkait dengan penggunaan teknologi informasi di instansi pemerintah yang cukup hanya menggunakan komputer dan situs tersendiri tidak menjadikan sebuah instansi pemerintahan yang responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Perkembangan zaman juga telah menembus batas waktu percepatan perubahan masyarakat serta inovasi masyarakat yang kadang terkendala oleh regulasi karena tidak mampu mengikuti dengan cepat perubahan dan percepatan inovasi masyarakat.

Pengembangan inovasi pada birokrasi di Indonesia terkesan lambat dalam mengikuti perkembangan masyarakat yang serba cepat karena pengaruh teknologi informasi. Maka tidak heran jika masyarakat terkadang merasa paling malas jika harus berurusan dengan aparat birokrasi baik dalam tingkatan paling rendah seperti kelurahan sampai pada tingkatan kementerian/pusat. Hal ini dikarenakan oleh paradigma masyarakat yang cenderung membangun anggapan bahwa berurusan dengan aparat birokrasi adalah hal yang berbelit-belit dan panjang.

Diperparah dengan kondisi oknum yang terkesan cuek dan mengabaikan, jikalau pun melayani dengan setengah hati dan cenderung mempersulit. Sehingga pengguna layanan merasa harus memberikan stimulus (suap) dalam mempercepat segala urusan yang ada. Pada sudah dipahami bersama bahwa tugas dan fungsi utama birokrasi adalah sebagai lembaga pengabdian dan pelayan masyarakat. Namun, seringkali tidak terwujud dengan optimal. Hal inilah yang menyebabkan disfungsi pada birokrasi (Dwiyanto, 2011:59).

Para ahli seringkali mengatakan bahwa alasan lemahnya kinerja organisasi birokrasi tidak memiliki mekanisme penyesuaian diri (*self adjusting mechanism*) untuk mengatasi segala permasalahan serta tantangan atas segala perkembangan situasi di masyarakat dan kerja birokrasi. Perusahaan swasta memiliki alat deteksi kinerja berupa untung-rugi sehingga dalam waktu tertentu mereka rugi akan segera tahu sehingga perlu memperbaiki kinerja, berinovasi untuk menjaga kesetiaan konsumen (Setiyono, 2012:102).

Dengan demikian perlu membangun birokrasi yang lebih efisien dan efektif dalam menjawab segala perkembangan situasi dan kondisi yang ada dalam masyarakat. Pembangunan birokrasi dan inovasi harusnya bisa dilakukan dengan memberikan perhatian serius kepada penerapan *e-government*. Salah satu yang memberikan harapan adalah adanya kerjasama dengan Korea Selatan yang dianggap berhasil dalam menerapkan teknologi informasi dalam percepatan reformasi birokrasi (Menpan, 2015). Namun, permasalahan yang

muncul adalah bagaimana kerjasama itu dapat membantu dalam berbagai hal mengingat penerapan inovasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang secara kultur berbeda. Berangkat dari beberapa permasalahan tersebut maka penulis berasumsi bahwa perlu untuk merumuskan masalah yang fokus pada bagaimana pengembangan dan penggunaan teknologi informasi dalam rangka membangun birokrasi yang responsif?

### **Birokrasi Responsif**

Diberbagai perdebatan mengenai birokrasi yang seringkali muncul dalam diskusi yang hangat adalah reformasi birokrasi. Salah satu yang harus didahulukan adalah memberikan respon terhadap tuntutan yang begitu luas dari masyarakat dan sangat umum, yakni soal pelayanan. Keluhan yang paling utama adalah lambatnya proses pelayanan birokrasi. Ditambah dengan jalur pelayanan yang panjang hingga akhirnya mau tidak mau pengguna pelayanan publik dengan terpaksa harus memberikan suap.

Ada tiga alternatif dalam merevitalisasi birokrasi, ketiga hal tersebut adalah masalah kepemimpinan birokrasi, masalah tentang sistem, proses dan prosedur birokrasi publik, dan masalah kelembagaan birokrasi. Adapun ciri-ciri birokrasi yang harus dikembangkan pada masa pemerintahan sekarang ini adalah (Thoha, 1996) :

- a. Pemerintah katalis yang lebih berfungsi sebagai fasilitator, bukan lagi sebagai implementator.
- b. Pemerintah sinergis yang mampu melihat kelemahan sendiri dan kebaikan.
- c. pihak lain dan kemudian mengupayakan perbaikan yang lebih komprehensif dan produktif.
- d. Pemerintah dari satu masyarakat yang bertujuan untuk memberdayakan masyarakat bukan hanya untuk mengatur saja.
- e. Pemerintah yang kompetitif yang mampu meng-*energized* semangat kompetitif dalam pelayanan public.
- f. Pemerintah yang lebih didorong oleh misi yang jelas, bukannya sekedar birokrasi yang mendasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.
- g. Pemerintah yang berorientasi kepada pengaruh ketimbang mengutamakan kekuasaan saja.
- h. Pemerintah yang mendorong timbulnya *entrepreneurship* ketimbang hanya menekankan kepada hal-hal yang rutin.
- i. Pemerintah yang menekankan dan mengutamakan adanya demokrasi dan desentralisasi dari pada yang menekankan peranan yang hirarki.

j. Pemerintah yang lebih banyak menekankan betapa pentingnya *ad hoc* crasy, bekerja dalam tim ketimbang menekankan peran sektoral.

k. Pemerintah yang lebih fleksibel dan mengurangi kekakuan aturan.

Sedangkan Menurut Max Weber (Dwiyanto, 2011:24), birokrasi adalah organisasi rasional yang dibentuk untuk memperlancar aktivitas pemerintahan. Karena itu, birokrasi yang baik harus memenuhi karakteristik sebagai berikut: spesialisasi, organisasi yang hierarkis, sistem aturan (*system of rules*), impersonality, struktur karier, dan efisiensi. Tekanan terhadap birokrasi yang efisien tentu harus menjadi komitmen birokrasi. Seringkali yang muncul dalam instansi birokrasi adalah *inefisiensi*.

David Osborne dan Ted Gaebler (Osborne dan Geabler, 2005) membangun argumentasi bahwa pemerintah itu harus berorientasi terhadap pelanggan bukan kepada birokrasi sendiri. Hal ini karena pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya dan bisnis ada untuk mendapatkan profit. Dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyeangkan warganya. Namun kebanyakan pemerintah buta terhadap pelanggan dengan demikian tuduhan muncul bahwa pemerintah memang birokratis. Banyak kemudian warga yang tidak peduli terhadap pemerintah karena anggapan bahwa kita terlalu sibuk membuang-buang waktu untuk sesuatu yang tidak bisa diharapkan.

### **Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Birokrasi**

Era sekarang ini merupakan era revolusi teknologi yang cukup canggih, manusia telah mampu merubah berbagai hal melalui *technology* dengan cepat dan serbah digital. Alat produksi *technology* komunikasi yang menjamin kecermatan dan akurasi serta kecapatan hasil yang sempurna (Setiyono, 2012: 102). Pekerjaan yang dulunya dikerjakan manusia dengan dokumen yang harus dikerjakan sampai berbulan-bulan kini bias dilakukan dengan hitungan jam saja. Sama halnya dengan segi efektifitas dan efisiensi, jika dulunya antara departemen atau pengiriman informasi dan lainnya harus ditunggu hingga berminggu-minggu kini bisa dilakukan dengan cepat melalui internet (*email* dan media lainnya). Begitupun dengan pekerjaan kantor yang dulunya hanya bisa dilakukan di kantor sekarang ini biasa dilakukan di rumah.

Perubahan pola dan gaya hidup yang begitu signifikan menjadikan birokrasi harus juga dapat mengikuti segala perubahan kondisi yang ada. Ketidakmampuan birokrasi dalam mengikuti segala perkembangan teknologi dalam menjadikan pemerintah seperti mesin tua yang gampang macet karena tidak mampuan mengikuti segala perubahan yang ada dalam masyarakat. Ketika organisasi swasta dengan cepat dalam menyesuaikan dan mengikuti berbagai perubahan kemudahan dalam masyarakat maka organisasi atau perusahaan tersebut

bias dikatakan akan mampu untuk bisa survive ditengah revolusi teknologi. Hal ini menjadikan berbagai dorongan dari masyarakat agar birokrasi pemerintah juga ikut terdorong untuk dapat mengikuti segala perkembangan dan situasi masyarakat. Dalam hal ini, Tapscott mengemukakan bahwa (Everard, 2000:3)

*“Today we are witnessing the early, turbulent days of revolution as significant as any other in human history. A new medium of human communications emerging, one that may prove to surpass all previous revolutions the printing press, the telephone, television, the computer in its impact in our economic and social life ... such a shift in economic and social relationship has occurred only handful of times before in this planet..”*

Sesuai dengan hal tersebut, maka pola hubungan antara pemerintah/birokrasi dengan masyarakat harus kembali ditinjau ulang. Terlebih dengan perkembangan masyarakat yang begitu cepat baik tingkat pendidikan dan asupan informasi yang begitu cepat dari luar dan dalam negeri. Ditambah dengan terbukanya informasi dan interaksi social yang tidak dapat dibendung.

Terjadinya proses demokratisasi gelombang ketiga di berbagai belahan dunia menjadikan tuntutan warga Negara terhadap pemerintah saat ini tidak hanya berkisar pada adanya aspek keterwakilan dalam pemerintahan (*representativeness*), akuntabilitas (*accountability*) dan transparansi (*transparency*), melainkan sudah ada pada tahapan keinginan rakyat untuk melaksanakan sendiri pelayanan pemerintah (*self government by the people*) atau *do it yourself government* (Long, 2002:6).

Dengan dimungkinkannya masyarakat dapat ikut serta atau keterlibatan *civil society* terhadap birokrasi dalam hal memberikan masukan dalam mempengaruhi kebijakan dapat juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai aktifitas pemerintah. Akses masyarakat ini bisa didapatkan melalui teknologi informasi dan komunikasi sehingga memudahkan masyarakat untuk dengan cepat memberikan berbagai respon terhadap proses pelayanan birokrasi yang sedang berjalan. Dengan demikian kontrol terhadap masyarakat terhadap birokrasi dapat dilakukan dengan mudah.

Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan berbagai macam keuntungan sebagai berikut (Coates, 2001) :

- a. *Steamlining bureacratic operations*. Melalui teknologi informasi, banyak beban operasi instansi birokrasi yang dapat dikurangi. Contoh sederhana dalam masalah ini; bila semula untuk mengadakan rapat antar instansi birokrasi, pejabat harus berkumpul pada suatu tempat dengan teknologi informasi rapat dapat

dilaksanakan dengan teknologi *local area network* (LAN) ataupun *internet servis provider* (ISP) ditempat kerja masing-masing

- b. *Reduction in publik servis cost.* Teknologi informasi dapat mengurangi biaya pelayanan kepada publik, masyarakat memungkinkan mendapatkan pelayanan tanpa harus berhubungan langsung dengan petugas birokrasi. Oleh karena itu, akses negatif dari kontak langsung antara konsumen dengan aparat birokrasi seperti pungli, tip, dan suap dapat dikurangi.
- c. *Providing non-stop servis : 24 hour a day servis, 7 days a week.* Teknologi informasi dapat berkerja dan beroperasi secara terus menerus, maka setiap masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah secara online. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan secara cepat tanpa harus berhadapan dengan kendala kerja dan hari libur.
- d. *Lessening the number of in person bureaucratic contacts.* Pelayanan tidak perlu dilakukan langsung oleh personil birokrasi, melainkan cukup menggunakan media komputer.
- e. *De-territorialization of bureaucracy.* Aplikasi TIK memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan birokrasi melalui website dari mana pun asalkan tersedia pelat dan infrastrukturnya
- f. *Providing bureaucratic control system.* Semua proses output dan input dalam pelayanan dapat diketahui dengan pasti sehingga kecil kemungkinan terjadinya penyimpangan
- g. *Flexibility of hierarchies within bureaucracy.* TIK juga memberikan keleluasaan dalam struktur birokrasi. Hal ini memungkinkan form organisasi birokrasi tidak selalu merupakan struktur yang ketat dan banyak personil, melainkan simple dan sedikit personil.
- h. *Facilitating inter-organization cooperation.* Komputerisasi dan website yang terpadu akan lebih memudahkan instansi pemerintah berkoordinasi dan berkomunikasi
- i. *Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making.* Program-program komputer sekarang sudah banyak dibuat untuk membuat simulasi-simulasi dan kalkulasi terhadap rancangan sebuah keputusan. Misalnya, konsep tata kota, penataan permukiman, konservasi lahan, pembuangan limbah, dan pembuatan jalan untuk membantu para pembuat kebijakan dalam mengambil keputusan.

### **Pembaruan Birokrasi dan Pengendalian Birokrasi**

Pentingnya pembaruan birokrasi dalam organisasi pemerintahan menjadi hal yang lumrah mengingat perubahan kondisi dan situasi masyarakat yang terus berkembang, apalagi dalam hal *public servis*. Namun, pembaruan bukanlah berarti reorganisasi belaka, pembaruan bukanlah memindahkan kotak-kotak struktur organisasi. Sebagaimana dijelaskan pembaruan berkaitan dengan restrukturisasi organisasi dan system pemerintah dengan mengubah tujuan, insentif, akuntabilitas, distribusi kekuasaan dan budaya mereka (Said, 2007).

Osborn dan Geabler berpendapat bahwa pembaruan tidak bisa parsial pembaruan juga tidak hanya sekedar menghilangkan pemborosan dan kecurangan dan penyelewengan (Said, 2007:108). Akan tetapi pembaruan merupakan penciptaan pemerintahan yang secara terus menerus mencari cara untuk menjadi lebih efisien. Pembaruan pemerintah tidak sinonim dengan perampangan pemerintah. Sebagian organisasi pemerintah akan lebih efektif jika memiliki anggaran dan staf yang lebih sedikit, sementara sebagian lainnya tidak.

Pembaruan birokrasi harus beriringan dengan pengendalian birokrasi, menurut Setiyono pengendalian birokrasi adalah sebuah keharusan untuk mencegah terjadinya penyalagunaan peran birokrasi (*mal-administrasion*) dalam proses pelaksanaan tugas administrasi Negara (Setiyono, 2012:92). Birokrasi yang tidak terkontrol akan dimanipulasi oleh proses demokrasi, serta dapat menkebiri hak kedaulatan ditangan rakyat. Pengendalian ini dapat dilakukan secara *preventive* untuk mencegah dan mengeleminasi penyalagunaan wewenan ataupun dengan cara *represive* yakni dengan memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi.

**Tabel 1. Metode Pengendalian Birokrasi (Setiyono,2012:94)**

<p><b><i>Formal</i></b> <b><u>Politisi</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengawasan oleh pejabat politik</li> <li>- Pengawasan oleh legislatif</li> </ul>	<p><b><i>Informal</i></b> <b><u>Eksternal</u></b></p> <p>Pengawasan Media LSM Ormas Mahasiswa Opini Publik</p>
<p><b><u>Administratif</u></b></p> <p>Pengawasan peradilan Ombudman Kompetisi antar instansi Sistem administrasi Performance Standard Internal auditor</p>	<p><b><u>Internal</u></b></p> <p>Norma dan etika profesional Hati nurani</p>

Sumber : diadopsi dari Nadel & Rouke (1975); Rouke (1984).

Peranan dalam pembaruan dan pengendalian birokrasi sangat penting untuk dapat disinergikan dengan berbagai inovasi pelayanan publik melalui teknologi informasi. Menggunakan sistem teknologi informasi terhadap birokrasi dengan metode pengendalian birokrasi baik informal maupun formal dapat memudahkan dalam hal mengontrol proses pelaksanaan birokrasi bisa berjalan dengan baik. Namun, teknologi informasi dalam hal pengendalian dan pembaruan birokrasi sebatas mempermudah pengontrolan terhadap potensi penyalahgunaan dan kinerja birokrasi.

### **Partisipasi Masyarakat melalui Teknologi Informasi**

Kesuksesan penerapan e-government dalam birokrasi diperlukan beberapa elemen pendukung yang memadai antara lain bagaimana partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan internet. Asosiasi penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis data bahwa pada tahun 2014 menunjukkan pengguna naik menjadi 88,1 juta atau dengan kata lain penetrasi sebesar 34,9% (Apjii, 2014). Data ini menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia semakin berkembang. Hal ini bisa menjadi dasar bagi birokrasi pemerintahan kita untuk mendorong berbagai aplikasi pelayanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi.

Secara keseluruhan penggunaan internet di dunia menempatkan Indonesia pada urutan ke 6 (enam). Seperti data dari e-Marketer (Kompas, 2014) di gambar 1 ini memberikan harapan yang cukup baik dalam mendorong pelayanan birokrasi kita untuk ikut juga menjadikan ini sebagai alasan yang kuat dijadikan sebagai dasar dalam membuat keputusan yang inovatif untuk membangun birokrasi Indonesia melalui penggunaan teknologi Informasi dan komunikasi.

**Gambar 1. Peringkat Penggunaan Internet Dunia**

<b>Top 25 Countries, Ranked by Internet Users, 2013-2018</b>						
<i>millions</i>						
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1. China*	620.7	643.6	669.8	700.1	736.2	777.0
2. US**	246.0	252.9	259.3	264.9	269.7	274.1
3. India	167.2	215.6	252.3	283.8	313.8	346.3
4. Brazil	99.2	107.7	113.7	119.8	123.3	125.9
5. Japan	100.0	102.1	103.6	104.5	105.0	105.4
6. Indonesia	72.8	83.7	93.4	102.8	112.6	123.0
7. Russia	77.5	82.9	87.3	91.4	94.3	96.6
8. Germany	59.5	61.6	62.2	62.5	62.7	62.7
9. Mexico	53.1	59.4	65.1	70.7	75.7	80.4
10. Nigeria	51.8	57.7	63.2	69.1	76.2	84.3
11. UK**	48.8	50.1	51.3	52.4	53.4	54.3
12. France	48.8	49.7	50.5	51.2	51.9	52.5
13. Philippines	42.3	48.0	53.7	59.1	64.5	69.3
14. Turkey	36.6	41.0	44.7	47.7	50.7	53.5
15. Vietnam	36.6	40.5	44.4	48.2	52.1	55.8
16. South Korea	40.1	40.4	40.6	40.7	40.9	41.0
17. Egypt	34.1	36.0	38.3	40.9	43.9	47.4
18. Italy	34.5	35.8	36.2	37.2	37.5	37.7
19. Spain	30.5	31.6	32.3	33.0	33.5	33.9
20. Canada	27.7	28.3	28.8	29.4	29.9	30.4
21. Argentina	25.0	27.1	29.0	29.8	30.5	31.1
22. Colombia	24.2	26.5	28.6	29.4	30.5	31.3
23. Thailand	22.7	24.3	26.0	27.6	29.1	30.6
24. Poland	22.6	22.9	23.3	23.7	24.0	24.3
25. South Africa	20.1	22.7	25.0	27.2	29.2	30.9
<b>Worldwide***</b>	<b>2,692.9</b>	<b>2,892.7</b>	<b>3,072.6</b>	<b>3,246.3</b>	<b>3,419.9</b>	<b>3,600.2</b>

Note: individuals of any age who use the internet from any location via any device at least once per month; \*excludes Hong Kong; \*\*forecast from Aug 2014; \*\*\*includes countries not listed  
Source: eMarketer, Nov 2014

181948 www.eMarketer.com

Sedangkan untuk peringkat kecepatan internet di negara Asia Pasifik masih berda pada urutan ke 77. Berikut daftar peringkat kecepatan internet beberapa negara di Asia Pasifik:



**Gambar 2. Daftar Peringkat Kecepatan Internet (Sindo, 2015)**

1	South Korea	25.3	2.7%	14%
2	Hong Kong	16.3	3.8%	29%
3	Japan	15.0	0.8%	9.3%
10	Singapore	12.2	18%	57%
27	Taiwan	9.5	0.7%	16%
42	New Zealand	7.0	4.0%	37%
44	Australia	6.9	-1.8%	25%
48	Thailand	6.6	4.9%	39%
71	Malaysia	4.1	-4.4%	27%
75	China	3.8	2.2%	32%
77	Indonesia	3.7	49%	149%
101	Vietnam	2.5	-12%	22%
105	Philippines	2.5	0.0%	39%
115	India	2.0	0.5%	29%

Dari beberapa data tersebut, baik tingkat penggunaan internet maupun dari segi peringkat kecepatan internet dapat menjelaskan bahwa mau tidak mau Birokrasi Indonesia harus cepat mengambil berbagai tindakan untuk segera memaksimalkan berbagai inovasi dan pengembangan birokrasi melalui teknologi Informasi dan komunikasi.

Salah satu inovasi birokrasi dalam melibatkan publik untuk dapat menyampaikan pendapat langsung ke pemerintah adalah lahirnya situs Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dan bekerjasama dengan kementerian PAN-RB untuk melaporkan segala permasalahan masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

Adapun tugas utama dari situs LAPOR ini adalah menjadi wadah untuk menghubungkan seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah sehingga Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dapat terwujud dan semakin memudahkan masyarakat dalam pengawasan program pemerintah. Hal ini telah tertuang dalam peraturan perundang-undangan terlampir dan saat ini tengah memasuki fase implementasi yang akan dimulai dengan penetapan pemda percontohan. Mohon doa dan dukungan agar implementasi ini berjalan sukses dan lancar, serta diperlukan dorongan dari masyarakat agar Pemda-nya dapat segera terhubung ke LAPOR!.

LAPOR juga secara berkala mengirimkan notifikasi status penanganan laporan masyarakat kepada pejabat penghubung di masing-masing instansi, berupa nota pengingat melalui pesan singkat, surel, dan/atau telepon. Apabila perlu dieskalasi, Kantor Staf Presiden bersama Kementerian PAN-RB akan mengundang instansi untuk mengidentifikasi permasalahan dan kendala yang dialami agar dapat dibantu penyelesaiannya, dan secara berkala pula Kepala Staf Kepresidenan akan mengirimkan surat kepada pimpinan instansi yang bersangkutan serta melaporkannya kepada Presiden. Hal ini merupakan proses *debottlenecking* yang dilakukan untuk mengoptimalkan partisipasi publik dalam pengawasan

pembangunan dan menjaga komitmen pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat (BPTSP Jakarta, 2015).

Namun, kendala terbesar adalah pewujudan instansi-instansi yang beberapa daerah belum memiliki akses yang baik kepada internet. Kalaupun memiliki akses yang baik, pertanyaan yang sering muncul adalah sejauh mana keseriusan yang mendapat laporan melakukan tindakan dan respon sehingga pengaduan tersebut dapat ditindak lanjuti.

Maka dari itu alangka baiknya jika seluruh instansi pelayanan publik harus memiliki layanan lapor ini atau sejenisnya. Sehingga komplain dan pengaduan masyarakat bisa cepat ditanggapi. Dan kepala dinas terkait juga harus mempunyai situs langsung agar bisa mengakses setiap komplain masyarakat. Hal ini untuk memberikan itervensi pelayanan yang cepat bagi bawahan jika ada pengaduan atau laporan yang tidak ditindak lanjuti.

### **Teknologi Informasi dalam Memangkas Rantai Panjang Pelayanan Birokrasi**

Hal yang paling dikeluhkan masyarakat dalam urusan birokrasi adalah mengenai panjangnya pelayanan birokrasi di Indonesia. Meskipun berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam mempercepat sistem pelayanan seperti Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sistem ini cukup membantu masyarakat khususnya dalam pengurusan ijin usaha dan lainnya. Namun tanpa didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi tapi selalu ada potensi untuk melakukan suap dan lainnya.

Oleh karena itu, perlu didukung dengan sistem pelayanan secara online agar masyarakat dapat mengakses selama 24 jam tanpa harus ke kantor setiap saat. Ini juga menjadikan pelayanan publik menjadi mudah, efisien dan praktis. Ada beberapa contoh dinas seperti BP2T Kota Malang (Malang Kota, 2015) dan BPPT Kabupaten Kutai Kartanegara (BP2T Kutai Kartanegara, 2015) yang sudah melakukan berbagai inovasi dalam membangun birokrasi khususnya pelayanan publik yang cukup baik.

Namun, beberapa daerah masih mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan ini, sebut saja misalnya pelayanan online yang dilakukan oleh instansi pemerintah DKI Jakarta di BPTSP (BPTSP Jakarta, 2015). Dapat dilihat dari situs tersebut mendapatkan komentar yang kurang baik dari masyarakat dikarenakan lambangnya respon online atau tanggapan user dalam melayani masyarakat. Penulis mencoba mengambil beberapa contoh yang melakukan respon terkait proses online, yakni atas nama Riani Dee (SMU Angkasa I Halim Perdana Kusuma) mengatakan bahwa sudah berbulan-bulan dicoba untuk proses online tapi tidak ada tanggapan mulai dari 11 Mei sampai 13 Juli 2015.

Harusnya sistem teknologi informasi memberikan kemudahan pelayanan seperti yang dikemukakan B.E Coates (Coates, 2001). Teknologi informasi dapat mengurangi biaya pelayanan kepada publik, masyarakat memungkinkan mendapatkan pelayanan tanpa harus berhubungan langsung dengan petugas birokrasi. Oleh karena itu, akses negatif dari kontak langsung antara konsumen dengan aparat birokrasi seperti pungli, tip, dan suap dapat dikurangi. Teknologi informasi dapat berkerja dan beroperasi secara terus menerus, maka setiap masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah secara online. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan secara cepat tanpa harus berhadapan dengan kendala kerja dan hari libur.

Poin lain adalah masalah kemudahan akses atau kemudahan dalam penggunaan sistem pelayanan online. Jika penggunaan sistem pelayanan online rumit untuk diakses masyarakat maka itu akan membuat partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan online akan tidak maksimal. Oleh karena itu, desain teknologi pelayanan juga harus dibuat untuk mudah digunakan. Seperti contoh yang memberikan komentar di BPTSP Jakarta atas nama Ajie Sinohajie mempertanyakan bagaimana untuk bisa mengakses atau mendaftar online (BPTSP Jakarta, 2015). Hal-hal seperti ini meskipun kelihatan sederhana namun menjadi substansial jika masyarakat mempunyai akun media sosial akan tetapi mengakses pelayanan publik via online tidak bisa.

Sebaiknya Institusi birokrasi dibuat semaksimal mungkin untuk memenuhi kriteria yang terbuka *pertama*, (*openness*) dalam arti membuat Website sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat mendapat informasi seluas-luasnya segala hal yang berkaitan dengan unit birokrasi. *Kedua* adalah interaktivitas (*interactivity*), yakni memberikan kesempatan pada rakyat untuk berpartisipasi pada program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh unit birokrasi (Setiyono, 2012).

Untuk kriteria terbuka beberapa faktor yang perlu diperhatikan seperti, bagaimana elemen kepemilikan (*ownership*). Hal ini harus dipastikan bahwa website yang dibuat oleh institusi adalah tujuan meningkatkan kinerja organisasi. Jadi, sebaiknya bangunan website yang digunakan adalah tidak hanya basa-basi semata. Kemudian harus ada *contact Information*, dengan adanya kontak informasi memudahkan kepada publik untuk dapat memberikan komentar serta tanggapan kepada para pejabat dan aparatur birokrasi. Pada dasarnya dalam hal kontak sudah disediakan beberapa instansi pemerintah namun, terkadang beberapa hanya menyediakan alamat email dan telepon yang sulit untuk dihubungi, bahkan tidak direspon sama sekali.

Hal yang tidak kalah penting adalah *Freshness* , perlunya instansi birokrasi melakukan *updating* data. Sering sekali data dan informasi yang ditampilkan dalam website

merupakan informasi yang sudah sangat lama dan tidak diperbaharui. Harusnya kondisi website selalu mengikuti perbaruan yang ada. Agar website yang mengalami *updating* mendapat kepercayaan publik dan sekaligus memberikan gambaran bahwa instansi tersebut lebih memiliki perhatian terhadap website yang dimilikinya.

### **Kesimpulan**

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi harusnya menjadi hal yang wajib bagi pengembangan Inovasi pelayanan publik sebagai bentuk pembangunan birokrasi melalui *e-government*. Dibeberapa daerah, mulai dari Ibu Kota Jakarta sampai beberapa daerah lain telah mencoba melakukan inovasi dan pembaruan birokrasi melalui teknologi informasi. Namun, masih beberapa hal yang perlu ditingkatkan mulai dari keseriusan pemerintah dalam melakukan pembaruan dalam mengurus Website yang telah dibuat. Ditemukan beberapa tanggapan dari masyarakat yang mengeluhkan terkait pelayanan online, harusnya pelayanan online bisa lebih memudahkan masyarakat. Akan tetapi beberapa keluhan justru mempermasahkan karena proses tidak menjadi jelas karena tidak ada respon dari pengelola website pemerintah.

Dengan tingginya partisipasi masyarakat Indonesia yang berada pada urutan ke-6 (enam) dunia dari tingkat penggunaan internet menjadikan pemerintah tidak bisa mengambil pilihan lain untuk menggunakan sistem *e-government*. Ini juga tentu selaras dengan kesiapan pemerintahan Indonesia untuk serius dalam melakukan pembaruan serta kontinuitas dan konsistensi dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik yang baik. Kedepan pemerintah harus konsisten dalam memilih kebijakan ini sebagai langkah yang harus diwujudkan secara serius. Dengan komitmen yang serius akan memberikan dampak yang luas seperti efisiensi dan pencegahan korupsi dalam birokrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Coates, B.E. (2001) . *Smart Government Online, Not Inline*. Jounar of The public manager, Vol. Winter.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Jakarta: Gramedia.
- Long, M. (2002) . *Beyond Traditional Boundaries: Government in the Information Age*, Australian Journal of Public Administration
- Osborne, David & Geabler Ted. (2005). *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta: PPM Press.
- Said, M.Mas'ud. (2012). *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press
- Said, M. M. U. (2007). *Birokrasi di negara birokratis: makna, masalah, dan dekonstruksi birokrasi Indonesia*. UMM Press.
- Setiyono, Budi. (2000). *Birokrasi dalam perspektif politik dan administrasi*. Bandung: Nuansa Press .
- Toha, Miftah. (1996) . *Revitalisasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat, Dalam Demokrasi Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,.

## Sumber Internet :

- <http://www.apjii.or.id/read/content/info-terkini/301/pengguna-internet-indonesia-tahun-2014-sebanyak-88.html> Diakses tanggal 9 Agustus 2
- <http://bp2t.kutaikartanegarakab.go.id/v2/perizinan/daftar> Diakses tanggal 1 Agustus 2015BPTSP.
- <http://bptsp.jakarta.go.id/berita-58/bptsp-buka-layanan-online-rtpka-dan-imta.html>
- <http://perijinan.malangkota.go.id/webreporting/registeronline.php>
- Kompas. (2014). Diakses pada 10 Agustus 2015, dari <http://tekno.kompas.com/read/2014/11/24/07430087/pengguna.internet.indonesia.nomor.enam.dunia>
- Malang Kota. Daiakses tanggal 7 Agustus 2015, dari [htmlhttp://perijinan.malangkota.go.id/webreporting/registeronline.php](http://perijinan.malangkota.go.id/webreporting/registeronline.php) diakses tanggal 7/8/15
- Menpan. Diakses tanggal 1 Agustus 2015, dari <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/871-sinergikan-teknologi-informasi-untuk-percepat-reformasi-birokrasi>
- Sindo. Diakses tanggal 3 Agustus 2015, dari <http://www.koran-sindo.com/read/968304/149/akses-internet-korsel-tercepat-di-dunia-1424755777>