



TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI MASA ERA NEW NORMAL PADA PEMERINTAH DAERAH BADUNG**Oleh****Kadek Wiwin Dwi Wismayanti¹⁾, Putu Eka Purnamaningsih²⁾****^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Fisip, Universitas Udayana
Bali, Indonesia****Email : ¹wiwin.fisip@unud.ac.id, ²ekapurnama@unud.ac.id****Abstract**

In a pandemic situation in the new normal era with limited community mobility in carrying out daily activities, which aims to break the chain of transmission and spread of the Covid-19 virus, the application of e-government is a solution for the government to be able to provide services to the public. E-government is a government program in an effort to develop electronic-based government administration and carry out transformations to facilitate community and business activities. use of information and communication technology. Utilization and development of telecommunications technology began to be developed in the governance process of the Bali Province, namely in Badung Regency. The location of this research is in the Badung Regency Government Center. This research uses qualitative research with descriptive method. Data collection techniques by means of observation, interviews, questionnaires, literature study and documentation. The informants in this study were the Head of the Badung Regency Communication and Information Office (Diskominfo), the Head of the Badung Regency Investment and One Stop Service (PTSP), the Head of the Regional Revenue Agency, and the Head of the Badung Regency Population and Civil Registration Office. With the implementation of e-government in the government process, the process of providing government services to the community becomes more effective, efficient, and safe, so that it can provide excellent service. The results of this study indicate that E-Government-based public services in Badung Regency have been running well in accordance with the successful elements of E-Government development, namely Support, Capacity, and Value.

Keywords: New Normal, E-Government, Public Service**PENDAHULUAN**

Pandemi Covid-19 atau Corona Virus Disease 2019 yang mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 membawa perubahan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat di seluruh dunia. Salah satunya adalah terbatasnya ruang gerak masyarakat dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas yang melibatkan banyak orang. Terbatasnya ruang gerak masyarakat dalam berinteraksi, menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memenuhi dan memperoleh kebutuhan hidupnya melalui cara-cara yang konvensional. Dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka

Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, sejumlah wilayah di Indonesia memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menyebabkan adanya pembatasan terhadap ruang publik, diliburkannya sekolah dan perkantoran, adanya pembatasan kapasitas publik dalam kegiatan keagamaan dan ibadah, serta pembatasan terhadap kegiatan umum atau fasilitas publik. Hal ini bertujuan untuk mengurangi dan memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 yang dapat membentuk klaster baru berkembangnya virus Covid-19.



Pandemi Covid-19 ini tidak hanya menghentikan mobilitas masyarakat, tetapi juga menghambat jalannya roda pemerintahan di berbagai sektor, khususnya roda perekonomian di suatu negara. Hal ini bertujuan untuk mengurangi dan memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 yang dapat membentuk klaster baru berkembangnya virus Covid-19. Pandemi Covid-19 ini tidak hanya menghentikan mobilitas masyarakat, tetapi juga menghambat jalannya roda pemerintahan di berbagai sektor, khususnya roda perekonomian di suatu negara.

World Health Organization (WHO) memperkenalkan konsep new normal (kenormalan baru), dengan berbagai standar yang perlu diperhatikan dan beberapa protokol yang harus dijalankan selama pandemi Covid-19. New Normal atau yang disebut sebagai kenormalan baru adalah suatu bentuk upaya pengembalian mobilitas dan kebiasaan-kebiasaan masyarakat dengan menambah penerapan protokol kesehatan dalam setiap aktivitas masyarakat. Pelaksanaan proses pemerintahan di era pandemi ini menuntut pemerintah untuk dapat melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) agar dimasa pandemi masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan publik yang baik. Dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik rakyat sebagai penerima layanan memiliki kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pemerintah sebagai yang memberi pelayanan.

Di masa pandemi tantangan dalam memberi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi lebih berat. Karena, di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah harus mampu memenuhi ekspektasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan, yaitu: adanya kepastiaan pelayanan, kejelasan informasi pelayanan, dan responsivitas pelayanan.

Melalui Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN-RB Nomor 58 Tahun

2020 tentang petunjuk sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam tatanan kehidupan normal baru. Surat Edaran ini berisi mengenai penyesuaian sistem kerja bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) salah satu bentuk penerapannya adalah melalui penerapan work from home (bekerja dari rumah) bagi para pegawai di instansi pemerintahan. Dimana, proses aksesibilitas dalam pelayanan publik tidak lagi dilakukan secara konvensional atau tatap muka melainkan melalui media online atau yang disebut sebagai E-government. E-government diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. E-government di Indonesia dimulai sejak adanya Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informatika untuk mendukung good governance.

Pemerintah pada tahun 2003 mengeluarkan Intruksi Presiden (Inpres) RI No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government yang berupaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pada masa pandemi ini penerapan e-government dalam pelaksanaan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting hal ini disebabkan karena memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik dimanapun dan kapanpun juga secara signifikan dapat mengurangi total biaya yang dikeluarkan dan meminimalisir interaksi antara aparatur negara dengan para pemangku kepentingan yang dapat menimbulkan penyimpangan dan penyalahgunaan jabatan. E-government juga dapat menjamin adanya keterbukaan dan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam melakukan pengendalian



dan pengawasan secara langsung terhadap jalannya roda pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Badung sebagai bagian dari lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik tidak terlepas dari upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat di Kabupaten Badung dengan menerapkan pemerintahan berbasis teknologi yang disebut sebagai *e-government* seperti menggunakan layanan antrean digital dengan barcode yang telah disiapkan secara online. memberikan pelayanan publik dengan memfasilitasi masyarakat yang akan melakukan pengambilan berkas administrasi dengan menggunakan layanan jasa ojek online. Pemanfaatan layanan jasa ojek online dalam mengambil dan mengantar berkas administrasi penerima layanan publik, merupakan pengembangan dari aplikasi Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri (AKU DICARI) milik pemerintah Kabupaten Badung.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengkaji “Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Masa Era New Normal pada Pemerintah Daerah Kabupaten Badung” yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi digital dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Badung.

LANDASAN TEORI

E-Government

Menurut Richardus E. Indrajit, *e-government* adalah penggunaan ICT (*Information, Comunication, Technology*) untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain (Indrajit, 2004). The World Bank memberikan pendefinisian tentang *e-government* sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luar, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan

lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat.

E-government merupakan program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis, melalui pengembangan *e-government*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. E-government dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup.

Berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*, yang mendukung dalam pengembangan *e-government*, antara lain:
 - a. *Political Will*, sejauhmana dukungan Pemerintah Kabupaten Kudus dalam kemauan pemerintah Kabupaten Kudus dalam mengembangkan *e-government*
 - b. *Kontinyuitas*, keberlanjutan penerapan *e-government* di Kabupaten Kudus yang mencakup perencanaan *e-government* di Kabupaten Kudus kedepannya.
 - c. *Sosialisasi*, mengetahui bagaimana pemerintah dalam mensosialisasikan pengembangan *e-government* tersebut.
2. *Capacity*, merupakan kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *e-government*, antara lain:
 - a. Sumber daya manusia yang berkompoten dan memiliki keahlian dalam mengelola dan mengakses teknologi informasi agar penerapan *e-government* sesuai yang diharapkan.
 - b. Sumber daya finansial, untuk mengetahui anggaran yang ditetapkan



dan pengalokasian dana dalam pengembangan *e-government*.

c. Infrastruktur, melihat bagaimana ketersediaan infrastruktur teknologi

3. *Value*, keuntungan manfaat yang diperoleh dengan adanya pengembangan *e-government* tersebut, khususnya manfaat yang akan diperoleh masyarakat dengan adanya *e-government*.

Good Governance

Istilah *Good Governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan.

Menurut Bank Dunia yang dikutip Wahab (2002:34) menyebut *Good Governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun Administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu Bank Dunia juga mensinonimkan *Good Governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif antara Negara, sektor swasta dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* merupakan penyelenggaraan manajemen pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik baik berupa barang maupun jasa yang menjunjung tinggi keinginan dan kehendak rakyat sesuai dengan konsep demokrasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan Publik

Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh 10 instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Kebijakan Publik

Secara konseptual kebijakan publik dapat dilihat dari Kamus Administrasi Publik Chandler dan Pleno seperti dikutip dalam Pasolong (2007:38-39) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber – sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik dalam pemerintah.

Thomas R. Dye seperti dikutip dalam Pasolong (2007:39) bahwa kebijakan publik adalah “apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan”, Dye



mengatakan bahwa bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (objektifnya) dan kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata – mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejanat pemerintah saja.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik dibuat berdasarkan suatu permasalahan yang dapat diselesaikan dengan membahas setiap persoalan kemudian disusun menjadi sebuah agenda kebijakan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Maksud tujuan dan sasaran kebijakan publik dibuat adalah untuk memecahkan masalah publik yang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Namun, tidak semua masalah publik dapat dijadikan sebuah kebijakan publik, karena masalah tersebut memiliki banyak macam, variasi dan intensitasnya. Hanya masalah publik yang dapat menggerakkan orang banyak untuk ikut memikirkan dan mencari solusi yang bisa menghasilkan sebuah kebijakan publik.

Dalam pandangan Ripley dalam Taufiqurokhman (2014), tahapan kebijakan publik yaitu Tahap Penyusunan Agenda, Tahap Formulasi dan Legitimasi Kebijakan, Tahap Implementasi Kebijakan Publik, Tahap Evaluasi Kebijakan.

Intruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government mengharuskan pemerintah harus segera melaksanakan transformasi menuju *e-government*. Melalui transformasi tersebut pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, membangun jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi pemerintahan bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh masyarakat, lembaga negara, pihak

swasta, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal dengan pelaksanaan *e-government* sebaik-baiknya

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung khususnya di Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung.

Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi digital dalam bentuk *e-government* pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Badung, serta teknik snowball sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan asas informasi dari informan sebelumnya yang memungkinkan untuk memberikan informasi selanjutnya. Informan sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi persyaratan sebagai informan kunci (key informan). Adapun informan dalam penelitian ini yaitu: Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Badung, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung yang menjadi pusat pemerintahan dan pelayanan publik di Kabupaten Badung. Dimana peneliti akan menganalisis mengenai pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi digital, yakni *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



- a. Observasi
Pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang dilakukan untuk melihat secara langsung terhadap kenyataan sebenarnya yang terjadi pada obyek penelitian.
- b. Wawancara
Teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung pada subyek yang diwawancarai.
- c. Dokumentasi
Studi yang dilakukan dengan cara mengutip dan meneliti dokumen-dokumen resmi, catatan, arsip, gambar atau foto, dan kumpulan peraturan yang menunjang atau berhubungan dengan objek yang diteliti.
- d. Studi Pustaka Mengambil teori serta informasi terkait dengan permasalahan yang diteliti sehingga dari cara tersebut peneliti dapat membandingkan kenyataan dengan teori yang memberikan patokan atas kejadian yang seharusnya terjadi dalam kenyataan. Peneliti memakai literature dari buku-buku terkait dan mengambil beberapa pendapat para ahli..

Teknik Analisis Data

Metode pengumpulan data selalu berkaitan dengan analisis data. Analisis data penting dilakukan agar peneliti mampu menyusun, mengkategorikan data, mencari pola atau tema yang bertujuan untuk memahami maknanya. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk melakukan seleksi data yang relevan agar mampu mencapai tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan data secara keseluruhan. Terakhir penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif melalui pencarian hubungan antar data yang telah dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Profil Mangupura

Pemerintahan Kabupaten Badung saat ini telah melalui perjalanan yang panjang. Setidaknya sejarah perkembangan Badung dari sebuah kerajaan hingga saat ini paling tidak telah berlangsung selama 7 abad (dari abad ke-14 sampai dengan abad ke-21). Perkembangan Badung di masa sekarang ini setidaknya telah melewati tiga periode sejarah yang sangat penting.

Berdasarkan Keputusan Nomor 14 Tahun 2009 Perihal Persetujuan Penetapan Wilayah Ibu Kota dan nama Mangupura sebagai nama Ibu Kota Kabupaten Badung. Kemudian, atas usulan tersebut terbitlah PP No. 67 Tahun 2009, tentang pemindahan Ibu Kota Kabupaten Badung, dari wilayah kota Denpasar ke wilayah Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung Provinsi Bali.

Kini Kabupaten Badung terdiri dari 6 (enam) kecamatan, yaitu Abiansemal dengan 18 desa, Kuta dengan 5 (lima) kelurahan, Kuta Selatan dengan 3 (tiga) kelurahan dan 3 (tiga) desa, Kuta Utara dengan 3 (tiga) kelurahan dan 3 (tiga) desa, Mengwi dengan 5 (lima) kelurahan dan 15 desa, dan Kecamatan Petang dengan 7 (tujuh) desa.

Susunan Kelembagaan Pemerintahan Kabupaten Badung terdiri berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah adalah, sebagai berikut:

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat
4. Dinas Daerah
5. Badan Daerah
6. Perusahaan Daerah
7. Staf Ahli
8. Situs Instansi
9. Instansi Vertikal.



Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Era New Normal Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Badung

Elektronik Government atau EGovernment merupakan salah satu program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi tata kelola pemerintahan guna memfasilitasi kegiatan masyarakat melalui pengembangan teknologi. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan E-Government yang berupaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pelaksanaan penerapan E-Government di lingkungan pemerintahan Badung telah dimulai sejak tahun 2012 dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Badung Nomor 82 Tahun 2012 tentang Rencana Detail Sistem Informasi Pemerintah Kabupaten Badung yang kemudian pada tahun 2013 diawali dengan penerapan Online Sistem Pelaporan Transaksi Usaha Wajib Pajak Hotel, Wajib Pajak Restoran dan Pajak Hiburan sesuai Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2013 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Sejak tahun 2013 pemerintahan daerah Badung terus berupaya dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektroniknya. Penerapan E-Government pun telah dilakukan di hampir seluruh SKPD Kabupaten Badung, khususnya pada dinas-dinas sektoral yang memberikan layanan pada publik dengan dibangunnya website di masing-masing SKPD.

Dalam situasi pandemi ini pada era *new normal* proses pelayanan publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung lebih ditekankan pada pengoptimalan proses pelayanan publik secara daring atau online mengingat situasi yang tidak memperbolehkan adanya kerumunan dan pelaksanaan protokol kesehatan yang ketat. Pemerintah Kabupaten Badung dalam situasi darurat Covid-19

berupaya dalam mewujudkan pengoptimalan layanan publik melalui teknologi komunikasi dan informatika (*E-Government*) yang menerapkan prinsip *Good Governance* dan *Clean Governance*, sehingga meski dalam situasi pandemi pada era *new normal* pelayanan publik di Kabupaten Badung dapat berjalan dengan terarah, terpadu, sistematis, dan tepat sasaran.

Salah satunya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung sebagai salah satu pemberi layanan publik yang telah melakukan salah satu penerapan E-Government pada lingkungan pemerintahannya dengan pengadaan website resmi. Dalam website resmi Bapenda, masyarakat dapat mengakses langsung profil, produk hukum, informasi-informasi terkait perpajakan, dan mengakses pelayanan publik seperti, pelaporan SPTPD secara online, pengaduan wajib pajak daerah, permohonan angsuran, penundaan pembayaran, dan masih banyak lagi yang dapat diakses dengan mengunjungi website resmi dari Bapenda.



Gambar 1. Tampilan Halaman awal Website Badan Pendapatan Daerah Kab. Badung

Untuk mendapatkan jawaban serta pernyataan akurat perihal elemen sukses penerapan *E-Government* di Kabupaten Badung pada era *new normal*. Peneliti mewawancarai 12 partisipan yang berasal dari SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Badung dan juga masyarakat untuk dapat menilai penerapan pelaksanaan *E-Government* di lingkungan daerah Kabupaten Badung.



Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara dan analisis hasil wawancara merujuk pada teori Indrajit (2016):

1. Pendukung (*Support*)

Support atau pendukung merupakan elemen pertama dari tiga elemen sukses pengembangan *E-Government* yang memiliki kedudukan penting dalam pelaksanaan *E-Government* pada tata kelola pemerintahan. Dukungan (*support*) ini dapat berasal dari pemerintah, dukungan masyarakat setempat, ataupun dukungan yang berasal dari stakeholder atau lembaga swasta. Adapun bentuk *support* dan dukungan yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Disepakatinya Kerangka *E-Government*
Dalam penerapan serta pelaksanaan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Badung tentunya sangat mendukung tercapainya pelayanan publik dan pemerintahan yang dapat mencapai prinsip *Good Governance* dan *Clean Governance* yang tertuang pula dalam misi Kabupaten Badung. Berdasarkan atas wawancara dengan Kepala Dinas Badan Pendapatan Daerah sebagai salah satu SKPD di lingkungan Kabupaten Badung yang juga menyediakan layanan kepada publik khususnya di sektor perpajakan daerah menjelaskan perihal dukungan pemerintah terkait pelaksanaan program *E-Government* pada pemerintahan Daerah Kabupaten Badung, dapat diketahui bahwa penerapan *E-Government* menjadi salah satu misi pemerintah Kabupaten Badung dalam usaha memantapkan proses pelayanan publiknya sesuai dengan visi misi Bupati Badung Tahun 2016-2021.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain)

Dalam hal ini pemerintah memfokuskan diri pada penentuan sumber daya manusia yang berkompeten, memiliki keahlian,

dan ketersediaan finansial dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan *E-Government*. Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan *E-Government* pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Badung terus mengupayakan kompetensi terhadap sumber daya manusia terus dilakukan melalui pelatihan di internal pegawai dan telah ada alih teknologi dari penyedia jasa (pihak ketiga) kepada pegawai. Terjadi penurunan dukungan secara finansial dalam situasi pandemi Covid-19 akibat menurunnya sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung yang selama ini menjadi tulang punggung pembiayaan Pembangunan Daerah. Menurunnya penerimaan ini berdampak pada menurunnya kemampuan Daerah dalam pembiayaan Program dan Kegiatan, salah satunya pelaksanaan *E-Government*.

- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung sebagai upaya terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government*.
Dalam pelaksanaan *E-Government* di pemerintahan Kabupaten Badung menggunakan beberapa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) seperti, komputer, scanner, printer, serta jaringan internet yang memadai. Berdasarkan atas hasil penelitian dan sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Badung Nomor 82 Tahun 2012 dikatakan bahwa dalam upaya mewujudkan pelaksanaan *E-Government* di Kabupaten Badung, Pemerintah Kabupaten Badung telah menyusun rencana dan rekayasa sistem informasi sebagai inisiatif yang dikembangkan untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang seluas-luasnya bagi masyarakat dan pemerintah dalam rangka meningkatkan interaksi satu dengan yang lainnya, serta dapat meningkatkan taraf



hidup dan daya saing dalam mewujudkan Kabupaten Badung sebagai pusat pertumbuhan Bali.

- d. Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh. Pemerintah Kabupaten Badung khususnya pada lingkungan SKPD Kabupaten Badung pada masa pandemi ini sosialisasi masih terus dilakukan melalui pemasangan banner, media sosial, maupun via layanan telepon/Whatsapp. Pemerintah juga memberikan pendampingan serta pelatihan-pelatihan teknologi informasi dan komunikasi pada para pegawai/staf di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung.

Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan di lingkungan masyarakat, khususnya masyarakat pedesaan belum sepenuhnya merata. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada masyarakat masih ditemukan beberapa masyarakat yang belum mengetahui prosedural serta persyaratan kelengkapan data yang diperlukan dalam mengakses pelayanan publik secara online dengan alasan tidak pernah mengakses pelayanan publik di Kabupaten Badung selama masa pandemi,

2. Kapasitas (*Capacity*)

Capacity dimaksudkan untuk melihat faktor kemampuan atau kompetensi pemerintah setempat dalam upaya mewujudkan “impian” *E-Government* menjadi suatu kenyataan yang terealisasikan. Paling sedikit tiga hal yang paling tidak wajib dimiliki pemerintah sehubungan dengan elemen sukses pengembangan *E-Government*, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang memadai guna dapat melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*. Pendanaan *E-Government* di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung. Akan tetapi dalam situasi pandemi Covid-19 ini

terpadat penurunan kemampuan keuangan daerah tidak hanya bagi proses pelayanan publik tetapi juga terjadi pada setiap sektor pemerintahan di Kabupaten Badung. Pengalokasian dana dalam pelaksanaan *E-Government* dalam situasi pandemi Covid-19 hanya ditujukan untuk kebutuhan yang sangat prioritas seperti penyediaan jaringan internet dan pemeliharaan sistem informasi serta pemeliharaan sarana pendukung seperti komputer, laptop, dan printer.

- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Perihal ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi untuk menyokong pengoptimal penerapan *E-Government* di lingkungan pemerintahan daerah Kabupaten Badung sudah tersedia dengan baik untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan prima. Hal ini dapat dilihat dari tersediannya infrastruktur seperti jaringan internet yang sebagian besar telah tersedia di desa-desa di Kabupaten Badung. Selain itu, sarana pendukung seperti komputer, scanner, printer, dan lain sebagainya juga tersedia dalam kondisi yang baik untuk mendukung penerapan *E-Government* pada pelayanan publik di Kabupaten Badung.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian. Pengembangan kompetensi dan skill pegawai/staf pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung telah dilakukan melalui pendampingan serta pelatihan-pelatihan penggunaan IT kepada pegawai untuk dapat menjalankan sistem *E-Government* tersebut. Secara umum seluruh pegawai memiliki kompetensi dalam menerapkan *E-government*, peningkatan kompetensi dilakukan melalui pelatihan di internal pegawai berdasarkan kebutuhan dari masing-masing bidang. Terdapat pula



seorang ahli teknologi dari penyedia jasa (pihak ketiga) kepada pegawai tertentu yang memiliki kompetensi khusus di bidang teknologi/sistem informasi pada saat pembangunan Sistem Informasi sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

3. Manfaat (*Value*)

Penerapan E-Government pada lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung dari segi memberikan pelayanan yang mudah, murah, dan cepat serta dari segi manfaat lainnya dapat dilihat melalui banyaknya program serta inovasi pelayanan publik yang beragam di lingkungan pemerintah Kabupaten Badung. Misalnya, pada dinas DPMPTS Kabupaten Badung yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan melalui aplikasi/website LAPERON, terdapat pula program AKU DICARI yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Badung dalam memudahkan masyarakat mengurus data administrasi kependudukannya secara mandiri dan dapat dipantau secara langsung. Masyarakat juga mengatakan dengan adanya penggunaan teknologi digital dalam lingkungan pemerintahan memberikan kemudahan serta kemurahan dalam mengakses pelayanan publik di Kabupaten Badung

Manfaat atau Value dari adanya E-Government di Kabupaten Badung sudah dirasakan oleh masyarakat dengan kemudahan akses yang diberikan dengan mengakses website masing-masing dinas yang disesuaikan dengan pelayanan yang hendak masyarakat dapatkan. Selain itu masyarakat pun diberikan sosialisasi dan pendampingan oleh pemerintah di desa dalam mengakses layanan publik DI Kabupaten Badung

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan atas pembahasan dan serangkaian hasil analisis penelitian yang dilakukan peneliti terkait transformasi pelayanan publik melalui *E-Government* di

masa era *new normal* pada pemerintahan daerah Kabupaten Badung diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Support* atau dukungan yang diberikan oleh pemerintah ataupun masyarakat dalam pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan Kabupaten Badung sudah dikatakan sangat baik, dengan disediakannya pelatihan dari Dinas terkait kepada pegawai/staf untuk meningkatkan *skill* dan kompetensi penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Meski dalam situasi pandemi Covid-19 dukungan dana untuk pengoptimalan penerapan *E-Government* juga tetap diberikan pada sektor-sektor prioritas dan esensial untuk menunjang pengembangan *E-Government* di lingkungan daerah Kabupaten Badung.
2. Kapasitas atau *capacity* yang disediakan dalam pengoptimalan konsep *E-Government* oleh pemerintah Kabupaten Badung, baik kapasitas sumber daya manusia yang kompeten dan mumpuni dalam penggunaan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari diberikannya pendampingan serta pelatihan-pelatihan IT kepada pegawai/staf. Dari segi kapasitas finansial yang diberikan pada masa pandemi ini pemerintahan Kabupaten Badung harus melakukan penurunan sementara yang disebabkan oleh terjadinya penurunan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung yang merupakan salah satu tulang punggung pendanaan daerah.
3. Manfaat atau *Value* dari adanya penerapan *E-Government* di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Badung sudah dapat dirasakan oleh masyarakat.



Masyarakat kini tidak perlu lagi jauh-jauh datang untuk mengakses pelayanan publik, sebagian layanan publiknya pun dapat diterima secara gratis dan mudah, dimana segala informasi dapat diakses melalui website resmi masing-masing dinas yang dapat disesuaikan dengan pelayanan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alamsyah, Anggriani. (2016). *Pekembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. Jurnal Politik Profetik, Vol. 4, no. 2, hh. 172-199. [PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK New ... \(uin-alauddin.ac.id\)](http://uin-alauddin.ac.id), diakses 25 November 2020.
- [2] Arif, M.S., Larasati, E., & Rihandoyo. (2013). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website di Kabupaten Kudus. [ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT ... \(undip.ac.id\)](http://undip.ac.id), diakses 25 November 2020.
- [3] Aristanto, D.B. (2017). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Individual Innovation Capability dan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. PLN (PERSERO) Unit Induk Pembangunan Sulawesi Utara). Jurnal EMBA. Vol. 5, no. 2, hh. 1539-1545. [Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Individual Innovation ... \(neliti.com\)](http://neliti.com), diakses 26 November 2020.
- [4] Firmansyah, A.F., Airlangga, I., & Sensuse, D.I. (2012). Pengaruh E-Government Terhadap Kemampuan Knowledge Sharing Pemerintah (Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah DKI Jakarta). Jurnal Sistem Informasi. Vol. 5, no. 2, hh. 1-12. **PENGARUH E-GOVERNMENT TERHADAP KEMAMPUAN KNOWLEDGE SHARING PEMERINTAH (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH DAERAH DKI JAKARTA)** | Airlangga |, diakses 25 November 2020.
- [5] Inpres Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- [6] Manaf, Abdul. (2016). *Good Governance dan Pelayanan Publik*. Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputian Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi. Jakarta.
- [7] Mohamed Buheji et., all. 2014. *The Influence of Knowledge Management on Learning in Government Organisations*.
- [8] Mohammad Ali Kohansa, Zahir Alimoradi and S. Mahdi Bohloul. 2013. *The Impact of Knowledge Sharing Mechanisms On Employee Performance*.
- [9] PP Nomor 21 Tahun 2020, Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*.
- [10] Soonhee Kim and Hyangsoo Lee. 2005. *Employee Knowledge Sharing Capabilities in Public & Private Organizations*.
- [11] Sugiarti, Ayu. (2011). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Lembaga Penyidikan Islam di SMA Muhammadiyah 3 Surabaya. [BAB II KAJIAN TEORI A. Pengertian Good Governance \(uinsby.ac.id\)](http://uinsby.ac.id), diakses 26 November 2020.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN