

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *E-Government*

Electronic Government yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*⁴⁵. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Untuk itu harus ada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

E-government diperuntukkan ke dalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia

⁴⁵Adriwati, 2001, *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu, Hal. 300

bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif⁴⁶.

Dengan adanya *e-government* dapat memangkas jalur birokrasi yang ada sebelumnya. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Penggunaan teknologi informasi mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

⁴⁶Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, Vol 23 No 3, Hal 187-195

- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

1. Tipe Relasi *E-Government*

a) *Government To Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat)

Dalam G-to-C ini aplikasi *e-government* yang paling umum yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah

menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contohnya dalam pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

b) *Government To Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Dalam model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Karena sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis. Diperlukannya relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Contohnya seperti pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha.

c) *Government To Governments* (Pemerintah ke Pemerintah)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan.

Contohnya dalam aplikasi yang dapat menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di Indonesia.

d) *Government To Employees* (Pemerintah ke Aparat/Pegawai)

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dsb) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya⁴⁷.

2. Tahapan Perkembangan Implementasi *e-Government*

Menurut Nugroho (2007) tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangannya *e-government* sebagai berikut:⁴⁸

1. *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi Email dalam website pemerintah.

⁴⁷Indrajit, Eko Richardus, 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Andi Offset, hal 10

⁴⁸Aprianty, dian rachma, 2016, Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, No 4 Vol 4, hal 1594

3. *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

3. E-Government Untuk Supporting System Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Teknologi informasi berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*. *E-government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik /*e-service* yang merupakan bagian dari penyelenggaraan *e-government*.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Pada asensinya *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology=ICT*) dalam administrasi publik. *E-government* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik⁴⁹. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan dalam tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks⁵⁰. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia⁵¹. Masyarakat dalam hal ini adalah sebagai pelanggan dari pelayanan publik, yang memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

⁴⁹Habibullah, Achmad, 2010, Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 23 No 3, Hal. 187-195.

⁵⁰Dwiyanto, A, 2006, *Mewujudkan Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

⁵¹Mustafid, & Sugiharto, Aris, 2014, Analisa Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang, *Riptek*, Vol 8 No 2, Hal. 36

4. Ragam *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia

a) *Smart City*

Smart City atau kota cerdas didefinisikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Beberapa kota besar di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* ini antara lain Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, dan Malang.

Sebuah kota dikatakan *smart* apabila kota tersebut benar-benar dapat mengetahui keadaan kota di dalamnya, memahami permasalahan tersebut secara lebih mendalam, hingga mampu melakukan aksi terhadap permasalahan tersebut. Tujuan utama dari diadakannya *smart city* antara lain untuk membentuk suatu kota yang aman dan nyaman bagi warga serta untuk memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tujuan pelaksanaan *smart city* dapat dibagi menjadi tiga agenda utama, yaitu untuk menunjang kota di dalam dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Pengembangan suatu kota menjadi sebuah *smart city* sejalan dengan program pemerintah melalui Bappenas, yang telah menetapkan peta jalan pembangunan perkotaan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Adanya pengembangan 7 kawasan metropolitan

yang sudah ada saat ini, 5 kawasan metropolitan baru, 10 kota baru publik, 20 kota otonom, dan 39 pusat pertumbuhan baru⁵². Smart city diharapkan dapat membantu solusi kendala perkotaan. Seperti adanya transparansi dan partisipasi publik, transportasi publik, transaksi non tunai, manajemen limbah, energi, keamanan, data dan informasi. Hal ini dapat didukung melalui teknologi informasi dan komunikasi.

b) Smart Kampung

Smart kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya. *Smart* kampung ini adalah program inovasi pelayanan publik Kabupaten Banyuwangi. Program *smart* kampung diluncurkan sejak 31 Mei 2016 dengan diresmikan langsung oleh Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) RI. Untuk tahap awal ada 41 desa yang akan dijadikan proyek percontohan penerapan program *smart kampung* tersebut.

Ada tujuh kriteria yang menjadikan suatu desa masuk kriteria *smart* kampung, yaitu pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi, pelayanan kesehatan, pengembangan pendidikan dan seni-budaya, peningkatan kapasitas SDM, integrasi pengentasan kemiskinan, dan informasi hukum. Semua kriteria tersebut

⁵²Detikfinance, 2016, *Ini Konsep 'Kota Cerdas' Menurut Pencetus Smart City*, <https://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/3224822/ini-konsep-kota-cerdas-menurut-pencetus-smart-city>, Diakses 13 Mei 2017

diturunkan ke program yang berhubungan dengan kepentingan publik. Untuk mengembangkan *smart* kampung, dibuatlah tujuh fokus yakni *smart economy*, *smart mobility*, *smart people*, *smart environment*, *smart living*, *smart governance*, dan *smart farmin*.

Tujuan dari program *Smart* Kampung yaitu, mensinergikan program kerja setiap OPD agar dapat dilaksanakan secara efektif dan tepat sasaran, meningkatkan fungsi pemerintah desa dalam mendukung pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten, meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat agar dapat langsung dinikmati oleh lapisan masyarakat paling bawah, meningkatkan partisipasi dan serta masyarakat dalam pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu.

c) *E-village Budgeting*

Dijelaskan dalam Perbup No 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Banyuwangi Pasal 1 bahwa *Elektronic Village Budgeting* yang selanjutnya disebut *E-VB* adalah sistem aplikasi teknologi informasi yang berbasis website tentang pengelolaan keuangan desa yang disediakan dan dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten yang dijadikan sebagai sarana dalam penganggaran, penatausahaan dan pelaporan keuangan desa. Tujuan dari program ini adalah untuk memaksimalkan penggunaan instrumen teknologi informasi sebagai pilar pendukung pelayanan publik. Program ini terdiri atas tiga bagian, yaitu perencanaan, tata kelola, dan evaluasi.

E-Village Budgeting diterapkan mulai awal 2015 yang menyasar 189 desa se-Banyuwangi⁵³. *E-Village Budgeting* adalah program untuk transparansi anggaran dan monitoring pembangunan di pelosok desa. Sistem ini ke menyinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa dengan kabupaten, sehingga tercipta keselarasan. Sistem ini sekaligus dapat memberi perlindungan bagi perangkat desa agar dalam pemanfaatan anggarannya bisa lebih efektif dan sesuai aturan serta juga memangkas mata rantai penyusunan anggaran secara manual di level desa. Melalui aplikasi ini, pencairan anggaran juga mudah terpantau.

B. Pelayanan Publik

Menurut Safroni, pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan⁵⁴. Dalam sejarah administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut pelayanan publik⁵⁵. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negaranya. Upaya pemerintah dalam memberikan

⁵³detikNews, 2014, Menteri Desa Resmikan E-village Budgeting Banyuwangi, <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-2770096/menteri-desa-resmikan-e-village-budgeting-banyuwangi>, diakses 13 Mei 2017

⁵⁴Safroni, M. Ladzi, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Malang, Aditya Media Publishing, Hal. 15

⁵⁵Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif (Ed. Kedua)*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, Hal. 14

pelayanan tersebut sebagai bentuk dari tanggung jawab pemerintah kepada warganya.

Selanjutnya pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan⁵⁶. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian, Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong, 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 telah ditetapkan⁵⁷.

Secara teoritis tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan keinginan masyarakat pemerintah harus memenuhi asas-asas dari pelayanan. Menurut Sinambela, ada enam indikator yang dapat digunakan untuk melihat kualitas dari suatu pelayanan publik yaitu,

1) Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

⁵⁶Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembauruan, Hal. 4

⁵⁷Pasolong, Harbani, 2013, *Teori Adminitrasi Publik*, Bandung, Alfabeta, Hal. 128

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.⁵⁸

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Adapun variabel-variabel tersebut yaitu:

⁵⁸Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara, hal. 6

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing sudah menjalankan fungsi mereka⁵⁹.

Variabel dari pelayanan prima diatas dapat diimplementasikan apabila birokrat atau pemberi pelayanan berhasil menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dari pemberian pelayanannya. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan maka semakin bagus pula kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh birokrat. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat diperlukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat agar tercapailah tujuan dari implementasi pelayanan tersebut.

1. Perkembangan Pelayanan Publik

Ada tiga perspektif administrasi publik yang dapat digunakan dalam melihat pelayanan publik yaitu teori administrasi lama (*Old Public Administration/OPA*), teori administrasi baru (*New Public Management /NPM*) dan *New Public Service*

⁵⁹ Ibid, hal 8

(NPS)⁶⁰. Dalam praktik pelayanan publik *old public administration* (OPA) menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen dan atau sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Pemerintah sendiri secara politis berusaha mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik.

New public management (NPM), menggambarkan praktik pelayanan publik didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambil keputusan (*stakeholder*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan publik. Dalam *new public management* (NPM), publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar.

Sedangkan dalam perspektif *new public service* (NPS), pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dalam NPS, menempatkan warga tidak hanya sebagai *customer* tetapi sekaligus masyarakat dipandang sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi publik). Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih *powerfull* dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam

⁶⁰Puspitosari, Hesti, Dkk, 2012, *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*, Malang, Setara Press, Hal. 56

bahasan publik. Dalam konsep ini birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan *public affairs* dan *public interest*⁶¹.

Dalam paradigma yang terakhir ini menunjukkan perlunya penciptaan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat untuk menjadi sesuatu yang dominan dalam mencapai cita-cita sebagai negara kesejahteraan. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik akan menjadi sangat penting sehingga masyarakat bisa berperan mulai dari merumuskan kriteria pelayanan, cara pemberian pelayanan, mengatur keterlibatan masing-masing, mengatur mekanisme pengaduan masyarakat sampai dengan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan pelayanan publik agar dapat secara bersama-sama membangun komitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Secara umum perbandingan perspektif dari *old public administration*, *new public management*, and *new public service* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan OPA, NPM, NPS

Element	Old Public Administration	New Public Management	New Public Service
Dasar epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi, dengan pendekatan yang bervariasi
Rasionalitas dan model perilaku manusia	Rasionalitas sinoptis, "manusia administratif"	Rasionalitas teknis dan ekonomis, " <i>economic man</i> " pengambilan keputusan yang <i>self-interested</i>	Rasionalitas strategis atau formal, uji rasionalitas berganda (politis, ekonomis, dan

⁶¹Widiyarta, Agus, 2012, Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya), Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya, hal. 4

			organisasional)
Konsep <i>public interest</i>	Sesutau yang diterjemahkan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik merupakan hasil dialog nilai-nilai
Siapa yang dilayani	Klien dan konstituen (<i>clients & constituens</i>)	Pelanggan (<i>customer</i>)	Warga negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Mengayuh (mendesain dan melaksanakan kebijakan yang terpusat pada tujuan tunggal dan ditentukan secara politik)	Mengarahkan (bertindak sebagai katalis untuk mengembangkan kekuatan pasar)	Melayani (melakukan negosiasi dan menjadi perantara beragam kepentingan di masyarakat dan membentuk nilai bersama)
Mekanisme pencapaian sasaran kebijakan	Melalui program yang diarahkan oleh agen pemerintah yang ada	Melalui pembentukan mekanismedan struktur intensif	Membangun koalisi antara agensi publik, non-profit dan swasta
Pendekatan akuntabilitas	Menurut hirarki administrator bertanggung jawab kepada para pemimpin politik yang terpilih secara demokratis	Dipengaruhi pasar akumulasi kepentingan merupakan hasil keinginan <i>customer</i>	Banyak dimensi; akuntabilitas pada nilai, hukum, komunitas, norma politik, profesionalisme, kepentingan <i>citizen</i>
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas pada petugas administratif	Jangkauan luas untuk mencapai sasaran <i>entrepreneurial</i>	Membtuhkan diskresi tetapi terbatas dan bertanggungjawab
Asumsi struktur organisasi	Organisasi birokratis, kewenangan <i>top-down</i>	Organisasi publik terdesentralisasi	Struktur kolaboratif antara kepemimpinan eksternal dan internal
Dasar motivasi perangkat dan administrator	Gaji dan tunjangan disertai perlindungan bagi pegawai negeri	Semangat wirausaha, keinginan ideologis untuk mengurangi	Pelayanan kepada masyarakat , keinginan untuk memberikan kontribusi bagi

		ukuran pemerintah	masyarakat
--	--	-------------------	------------

Sumber: Denhart & Denhart (2003:28-29)⁶²

Dari perbedaan tabel diatas dapat dilihat bahwa banyak perbedaan antara pelayanan publik bersifat OPA, NPM, dan NPS. Dari segi teori yang digunakan, peran pemerintah yang sebelumnya hanya mendesain dan mengarahkan kini dengan pelayanan NPS pemerintah sudah melayani beragam kebutuhan yang di butuhkan oleh masyarakat. Selain itu yang di layani dalam pelayanan publik juga mengalami perubahan. Apabila dalam pelayanan publik OPA yang dilayani adalah para klien dan konstituen, sedangkan NPM para pedagang, dan dengan pelayanan NPS sudah berubah dengan melayani semua kebutuhan warga negara.

2. Model Pelayanan Publik

a) *Old Public Administration* (OPA)

Fenomena praktik pelayanan publik dalam *old public administration* (OPA) menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen dan atau sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Pemerintah sendiri secara politis berusaha mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik.

Pemerintah juga menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumberdaya dan mempunyai kemampuan memecahkan masalah publik. Oleh karena itu, pemerintahlah yang paling legitimate untuk

⁶²Sabaruddin, Abdul, 2015, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik: Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, Yogyakarta, Graha Ilmu, Hal. 22-23.

memberikan pelayanan kepada publik dan untuk mendukung pelaksanaan pemerintah cenderung menggunakan organ-organ pemerintah yang sudah ada.

b) *New Public Management* (NPM)

Paradigma *New Public Management* (NPM) muncul tahun 1980an dan menguat tahun 1990an sampai sekarang. Prinsip dasar paradigma NPM adalah menjalankan administrasi negara sebagaimana menggerakkan sektor bisnis (*run government like a business* atau *market as solution to the ills in public sector*). Strategi ini perlu dijalankan agar birokrasi model lama-yang lamban, kaku dan birokratis—siap menjawab tantangan era globalisasi.

New Public Management (NPM), menggambarkan praktik pelayanan publik didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambil keputusan (*stakeholder*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan publik. Dalam *new public management* (NPM), publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar.

c) *New Public Service* (NPS)

New public service (NPS), pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih *powerfull* dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik.

Selain itu, birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan *public affairs* dan *public interest*⁶³.

Menurut paradigma NPS, menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak hanya sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai dengan pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigma NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam administrasi publik apa yang dimaksud dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara. Kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil.

3. Inovasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government*

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung⁶⁴. Inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan/ ciptaan/ kreativitas/

⁶³Widiyarta, Agus, 2012, Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya), Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya, hal. 4

⁶⁴Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017

ciptaan baru dalam pelayanan publik⁶⁵. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik ialah suatu ide kreatif atau pembaharuan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Penerapan ide-ide baru, cara-cara baru dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi saat ini merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan, karena kebutuhan informasi yang cepat dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama dalam segala aspek. Salah satu teknologi yang saat ini paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web atau yang sering disebut dengan internet. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal. Keberadaan teknologi diharapkan juga bisa untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan apabila pemerintah mulai mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik.

Luasnya persebaran penduduk dan sulitnya kondisi geografis wilayah membuka kesadaran untuk membuat program yang dapat memudahkan akses informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan sebaliknya. Dalam hal ini yang di maksud adalah media penghubung berbasis internet yang kemudian disebut dengan nama *e-government*. *E-government* dibangun untuk memudahkan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat dan memudahkan layanan pemerintah terhadap publik. Inovasi pelayanan publik berbasis internet

⁶⁵Setijaningrum, Erna, 2012, *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*, Surabaya, PT Revka Petra Media, Hal. 83

atau melalui *e-government* di Kabupaten Banyuwangi diwujudkan dengan di gagasnya sebuah program pengembangan desa yakni program *smart* kampung atau kampung cerdas.

Adapun pengertian dari *Smart* Kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya⁶⁶. Latar belakang program *smart* kampung ini adalah untuk memangkas jangkauan/rentang pelayanan yang jauh mengingat jarak antara desa dengan kantor pemerintahan yang sangat jauh sehingga dengan adanya program *smart* kampung semua urusan pelayanan pemerintahan dapat dilaksanakan dengan menggunakan *online* di desa.

⁶⁶Peraturan Bupati Banyuwangi No 18 Tahun 2016 Tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart Kampung*