

PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM BIROKRASI PUBLIK (KANTOR DESA KEBONAGUNG)

Ihya Mada El-Haq

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
madaelsharawy@gmail.com;

ABSTRAK

Desa Kebonagung merupakan salah satu Desa yang berada di wilayah Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Pemanfaatan teknologi sebagai media informasi merupakan sebuah mencapai sebuah titik dimana hampir segala hal yang berhubungan dengan informasi dapat di dapat secara digital menggunakan internet. Tidak terkecuali dengan pemerintahan dan birokrasi publik, penggunaan teknologi terbaru merupakan sebuah kewajiban bagi instansi apabila masih ingin tetap melayani masyarakat dengan baik serta bersaing dengan dunia luar yang selalu menuju pembaharuan dan inovasi yang terus-menerus. Sudah banyak ditemukan dari beberapa instansi pemerintahan memiliki sebuah aplikasi digital, sebuah akun media sosial, dan lain-lain. Tujuan dari penelitian ini adalah yang pertama mengetahui perubahan yang terjadi dengan adanya teknologi informasi dalam sebuah birokrasi publik. Yang kedua yaitu memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai implementasi teknologi informasi di Kantor Desa Kebonagung Pemerintahan desa Kebonagung merupakan salah satu dari sekian banyak instansi yang juga ikut menerapkan teknologi sebagai media informasi dan kegiatan birokrasi lain-lainnya. Penggunaan teknologi sebagai media informasi sudah dilakukan secara keseluruhan sudah baik, dengan menggunakan perangkat keras sebagai media memuat data, dokumen dan gambar serta operator yang cakap dalam mengoperasikan sistem. Pemerintah desa Kebonagung sudah dapat dikatakan menerapkan *e-government* dalam kegiatan pelayanan publik. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan Pemerintahan desa Kebonagung merupakan salah satu dari sekian banyak instansi yang juga ikut menerapkan teknologi sebagai media informasi dan kegiatan birokrasi lain-lainnya. Secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa untuk skala pemerintahan desa yang luas dan mencakup banyak wilayah, serta masih di bawah wewenang pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, pemerintahan desa Kebonagung sudah menerapkan prinsip *e-government* yang sesuai dan di implementasikan dengan baik melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: *Teknologi informasi, Pelayanan publik yang ideal, Birokrasi publik*

A. PENDAHULUAN

Indonesia sedang dalam pelaksanaan revolusi industri 4.0 yang nantinya diharapkan mampu menyentuh berbagai sektor termasuk sektor pemerintahan, indikasi sebuah birokrasi publik di Indonesia menerapkan revolusi industri ialah dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai basis pelayanan publik.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Kejadian di lapangan seringkali masih ditemukan beberapa miskomunikasi disebabkan beberapa informasi yang kurang dapat dipahami dengan jelas oleh masyarakat. Pemerataan pembangunan sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana di Indonesia masih relatif belum merata. Pulau Jawa masih menjadi sentra pemerintahan, ekonomi, dan lain-lain. Pembangunan fasilitas ini hanya dapat dirasakan di pulau Jawa, meskipun tahun-tahun terakhir ini terdapat pembangunan besar-besaran infrastruktur di luar Jawa. Terdapat pusat pemerintahan yang ada di DKI Jakarta sehingga otomatis infrastruktur serta akses layanan internet harus memadai sebagai pusat pemerintahan. Berbeda dengan daerah penyangga sekitar yang masih belum memiliki akses yang sama dengan Jakarta. Hal ini juga berimbas kepada pelayanan publik yang ada, di kota-kota besar relatif lebih mudah untuk mendapatkan keistimewaan dalam mengakses layanan publik. Di era modern seperti ini banyak dari kota-kota besar di Indonesia bahkan sampai dengan tingkat desa sudah mulai menerapkan layanan publik berbasis online.

Kabupaten Sidoarjo khususnya di Kecamatan Sukodono, Desa Kebonagung sudah terdapat beberapa pelayanan publik yang sudah berbasis pemanfaatan teknologi informasi. Desa Kebonagung terlihat sudah menerapkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan inovasi pelayanan publik di Sidoarjo. Masyarakat Sidoarjo dapat mengurus yang diperlukan hanya melalui ponsel genggam. Inovasi seperti ini sangat bermanfaat bagi birokrasi publik khususnya di Desa Kebonagung, menunjukkan upaya serius daripada pihak bertanggung jawab memajukan daerah setempat agar melek dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang sedang berlangsung. Selama melakukan penelitian di Desa Kebonagung, terdapat satu kejadian pada saat melakukan survei di lapangan ada satu orang yang merasa di perumit oleh pihak kantor desa, pasalnya persyaratan yang sebelumnya tidak mengharuskan untuk membawa persyaratan yang lain sehingga warga tersebut merasa tidak puas. Hal demikian inilah yang seharusnya dapat diantisipasi sebagai bahan evaluasi agar tidak terjadi kesalahpahaman yang tidak diinginkan. Perlunya edukasi serta sosialisasi secara menyeluruh bagi warrga setempat agar mudah untuk mengoperasikan media yang ada. Perlunya studi lebih mendalam terkait adanya permasalahan yang ditemui di lapangan, mulai dari kesiapan instansi dalam menyediakan layanan, kesiapan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, bahkan sampai dengan sosialisasi bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik secara online.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *E-Government*

Menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54) *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Menurut Samodra Wibawa (2009:113) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile compet

ing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003) Pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan seseorang atau kelompok yang sebagian seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan negara atau daerah. Pelayanan publik menurut Denhardt dan Denhardt (2003) harus meliputi:

1. Melayani masyarakat bukan sebagai pelanggan
2. Mengutamakan kepentingan masyarakat umum
3. Berpikir strategis dalam bertindak demokratis
4. Akuntabilitas yang jelas
5. Melayani daripada mengendalikan
6. Menghargai masyarakat bukan untuk produktivitas semata

Penerapan Teori

Menurut William dan Sawyer (2003) dalam penelitian (Sari, 2017) menyatakan bahwa teknologi informasi ialah teknologi yang menggunakan sebuah perangkat keras (Komputer) untuk komunikasi dengan kecepatan tinggi serta mampu memuat data informasi, suara, video, gambar. Demokrasi ini memberikan ruang kebebasan bersuara dan berpendapat. Secara partisipatif. Reformasi birokrasi merupakan gagasan daripada lahirnya reformasi. Mengambil formula kebijakan daripada reposisi Dr. Soekarwo (Melayani, n.d.) yang berupaya untuk mereformasi birokrasi. Dr. Soekarwo memiliki pandangan bahwasanya birokrasi publik berkomitmen penuh pada orientasi pelayanan masyarakat, sebagai praktisi banyak prestasi yang diraih dalam bidang birokrasi publik, merumuskan sebuah formula kebijakan yang berorientasi kepada perbaikan kinerja birokrasi publik. Formula reformasi administrasi publik ala Jatim yakni meliputi (Regulasi + SDM/L + TI + Control) regulasi disini mencakup hasil dari konsensus politik sehingga digunakan sebagai landasan hukum resmi, kemudian SDM/L yang bertugas sebagai pimpinan dengan gaya kepemimpinannya. TI (Teknologi Informasi) disini sebagai alat pembantu untuk mencapai tujuan dengan mudah. Yang terakhir yaitu adanya kontrol daripada masyarakat untuk mengawal kinerja birokrasi selama ini.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Soegiono (2005) Metode penelitian kualitatif cocok digunakan dalam memahami fenomena sosial yang terjadi. Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode penelitian kualitatif ini sesuai dengan fenomena sosial yang terjadi di Kantor Desa Kebonagung berdasarkan bukti temuan secara ilmiah. Data yang diambil nantinya yaitu melibatkan partisipan daripada masyarakat itu sendiri dan melibatkan para pegawai.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan teknologi sebagai media informasi merupakan sebuah mencapai sebuah titik dimana hampir segala hal yang berhubungan dengan

informasi dapat di dapat secara digital menggunakan internet. Tidak terkecuali dengan pemerintahan dan birokrasi publik, penggunaan teknologi terbaru merupakan sebuah kewajiban bagi instansi apabila masih ingin tetap melayani masyarakat dengan baik serta bersaing dengan dunia luar yang selalu menuju pembaharuan dan inovasi yang terus-menerus. Sudah banyak ditemukan dari beberapa instansi pemerintahan memiliki sebuah aplikasi digital, sebuah akun media sosial, dan lain-lain.

Pemerintahan desa Kebonagung merupakan salah satu dari sekian banyak instansi yang juga ikut menerapkan teknologi sebagai media informasi dan kegiatan birokrasi lain-lainnya. Penggunaan teknologi sebagai media informasi sudah dilakukan secara keseluruhan sudah baik, dengan menggunakan perangkat keras sebagai media memuat data, dokumen dan gambar serta operator yang cakap dalam mengoperasikan sistem tersebut sesuai dengan William dan Sawyer (2003). Pemerintah desa Kebonagung sudah dapat dikatakan menerapkan e-government dalam kegiatan pelayanan publik, sebab mampu menghubungkan antar pemerintah desa dengan masyarakat maupun kelompok agar dapat berkomunikasi dan bertukar informasi Samodra Wibawa (2009:113). Penggunaan 3 aplikasi digital seperti BMW, SIPRAJA, Platform Dukcapil sudah terhubung dengan pelayanan di kantor desa ditambah dengan website desa Kebonagung. Beberapa aplikasi yang disebutkan seperti BMW (Berkas Mlaku Dewe) sebelumnya sudah pernah diangkat dalam penelitian yang pernah dilakukan Firdha Fitriyani,dkk (2017) membahas mengenai efektivitas aplikasi BMW tersebut. Aplikasi SIPRAJA juga sudah umum bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo jadi cara menggunakannya sudah begitu familiar bagi banyak orang. Proses pelayanan yang dilakukan hampir seluruhnya melibatkan teknologi informasi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintahan desa. Dilihat dari perkembangan terlihat semua permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan mampu diselesaikan dengan mudah. Tugas pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi kriteria Denhardt dan Denhardt (2003) tentang pelaksanaan pelayanan publik yang efektif,efisien dan akuntabel serta menjunjung tinggi martabat pengguna layanan.

Tentu dengan teknologi yang canggih seperti sekarang ini pekerjaan sehari-hari menjadi sangat mudah. Namun masih terdapat kekurangan yang dapat ditemukan selama penggunaan teknologi informasi ini dalam pelayanan publik di kantor desa Kebonagung. Masih diperlukan evaluasi kinerja seputar pelayanan menggunakan teknologi informasi. Masih ada beberapa ditemukan pengguna jasa dari masyarakat khususnya kalangan usia lanjut yang masih sering mengalami kesulitan mengakses layanan desa. Bukan hanya itu saja layanan website yang ada juga kurang begitu diperbarui konten yang ada di dalamnya sehingga isi konten beberapa masih memuat informasi lama.

Dalam bab pembahsan ini akan menjabarkan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan penghambat penerapan teknologi informasi khususnya dalam hal pelayanan. Sehingga sudut pandang yang disajikan dapat dilihat secara objektif dan adil.

Faktor Penghambat

Temuan di kantor desa Kebonagung ditemukan 3 persoalan yang dapat menghambat kinerja pelayanan yaitu:

1. Keterbatasan pengguna jasa/masyarakat terutama warga yang berusia baya dalam memahami informasi, sehingga segala informasi yang didapat seringkali terjadi misinformasi. Hal itu mengakibatkan prinsip pelayanan publik efektif dan efisien menjadi terhambat.
2. Jam operasional kerja, jam buka kantor mulai pukul 08.00-12.00 WIB. tentunya jam buka berikut sangat singkat, bahkan banyak dari masyarakat datang ke tempat setelah tutup dikarenakan banyak kesibukan juga yang dilakukan pada pagi hari. Termasuk ketika melakukan wawancara yang bersangkutan baru bersedia ketika jam tutup.
3. SDM yang kurang, jumlah pegawai menjadi hal yang kontras ketika pertama kali datang ke kantor desa. Pasalnya jumlah keseluruhan pegawai hanya ada 11 orang, dan tiap bidang diisi 1 orang bahkan ada 1 orang mengurus 2 bidang sekaligus. Di bidang pelayanan sendiri hanya diisi satu orang yaitu kasi pelayanan, dan dalam tugas pelayanan mencakup banyak hal termasuk mengurus aplikasi pelayanan dan sekaligus admin online. Tugas offline untuk mengurus warga yang datang ke kantor langsung tentu semakin membuat banyak tugas yang dikerjakan. Oleh sebab itu diperlukan tenaga di bidang pelayanan seringkali diisi oleh anggota magang.

Faktor Pendukung Keberhasilan

Terdapat banyak fasilitas yang dan inovasi yang dilakukan pemerintah desa dalam mengatsai permasalahan yang dikeluhkan masyarakat, berikut hal dan capaian yang menunjang kinerja pelayanan di kantor desa Kebonagung.

1. Pengadaan wifi bagi pegawai maupun pengguna layanan, koneksi internet merupakan hal yang penting dalam pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet. Koneksi internet diperlukan untuk menjaga sistem agar tetap online dan bisa melayani masyarakat.
2. Integrasi dengan aplikasi BMW, SIPRAJA, dan lain-lain. Konektivitas yang ditawarkan oleh pelayanan di desa Kebonagung memang diakui sudah modern, karena mampu mengoperasikan dengan baik dan mampu untuk terus relevan dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini
3. Laman website desa, meskipun masih banyak tambahan dan evaluasi namun secara keseluruhan azas kebermanfaatan website ini sangat besar. Tentu dengan kucuran dana untuk pelayanan dan pembangunan teknologi sebuah instansi pemerintahan maupun desa harus sudah memiliki identitas juga di media internet. Website desa juga diisi dengan konten yang informatif seperti mengenai kegiatan desa dan informasi mengenai pemerintahan desa Kebonagung.

E. KESIMPULAN

Secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa untuk skala pemerintahan desa yang luas dan mencakup banyak wilayah, serta masih di bawah wewenang pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, pemerintahan desa Kebonagung sudah menerapkan prinsip e-government yang sesuai dan diimplementasikan

dengan baik melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selama ini dengan adanya teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak serta merta menghilangkan aspek kemanusiaan seperti keramahan kepada pengunjung dan pengabdian untuk melayani masyarakat. Justru dengan adanya teknologi informasi diperuntukkan sebagai staff tambahan yang membantu meringankan kinerja dan tugas pegawai dalam mengurus persyaratan dan dokumen-dokumen, dan tidak semua pekerjaan dibebankan kepada urusan teknologi sehingga mapu menciptakan lingkungan yang kolaboratif dalam melakukan pelayanan.

Banyak aspek yang mendukung maupun menghambat proses kinerja penerapan teknologi informasi di pelayanan kantor desa Kebonagung. Mulai dari sumber daya kantor desa sudah sangat mumpuni dalam menjalankan tugas-tugasnya. Di bidang pelayanan terlihat jelas dampak adanya penerapan teknologi, tentunya dengan keterbatasan teknologi saat ini teknologi masih perlu dijalankan oleh seorang operator, dan beruntung bidang pelayanan desa Kebonagung mampu untuk mengoperasikan aplikasi digital dengan baik dan benar. Sebab diperlukan keterampilan dan kemahiran dalam mengoperasikan layanan aplikasi digital tersebut. Namun demikian masih terdapat kekurangan yang bisa ditemukan hal tersebut dapat menghambat perkembangan teknologi informasi khususnya di pelayanan desa Kebonagung. Kurangnya inovasi terhadap pelayanan teknologi informasi dapat dilihat dari situs laman web desa Kebonagung, dalam website tersebut isi konten yang ditampilkan masih belum begitu lengkap mengenai profil desa dan layanan apa saja yang bisa diakses dalam website tersebut, dan perlu untuk meraimkan lagi isi konten informatif agar bermanfaat bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hertati, D. (2020). Model Implementasi sistem informasi pemerintahan desa berbasis web bagi pemerintahN desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i1.2049>
- Melayani, B. I. T. U. (n.d.). *Birokrasi itu*.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Sari, S. amelia. (2017). No Titleאפּוּרִים בַּמִּים גִּינוֹת הַשְּׂקִיית שֶׁל הַשְּׁפָעוֹת מִים. In *וְהַשְּׂקִייה מִים* (Vol. 549).