

---

---

## PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG

**M. Ridwan Fathony<sup>1)\*</sup>, Muradi<sup>2)\*</sup>, Novie Indrawati Sagita**

Program Pascasarjana Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Jalan Bukit Dago Utara No.25 Bandung, 40153, Jawa Barat Indonesia

Email: [mrfathonhy10@gmail.com](mailto:mrfathonhy10@gmail.com), Telp: +6282218770059

### Abstrak

Masa pandemi covid-19 ini membuat penyelenggara negara dipaksa untuk melakukan inovasi pelayanan publik yang tetap mengedepankan protokol kesehatan. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara dalam hal ini (ASN) harus berjalan dengan baik dan mudah dimengerti dan di aplikasikan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai dimana pemanfaatan informasi dan kondisi sumber daya manusia serta teknologi yang dipergunakan dari setiap pemberi layanan kepada masyarakat serta penerima manfaat (masyarakat). Dengan mengambil data primer dari hasil observasi dan wawancara informan secara langsung, serta pemanfaatan data digital metode penelitian ini dilakukan dengan mengembangkan analisa data kritis terhadap fenomena teknologi informasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi belum seutuhnya di pergunakan dengan sebaik baiknya dengan beberapa faktor penghambat dari internal dan eksternal penyelenggara roda pemerintah (pemberi layanan) dengan penerima manfaat (masyarakat) dan dampak lambatnya pelayanan publik serta untuk memutus penyebaran covid-19.

**Kata kunci:** Pemanfaatan, Teknologi informasi Pelayanan Publik.

### **UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE BANDUNG CITY GOVERNMENT**

#### *Abstract*

*During the covid-19 pandemic, state organizers were forced to innovate public services that continued to put forward health protocols. Public services provided by the state apparatus in this case (ASN) must run well and be easily understood and presented by the public. This research aims to find out the extent to which the utilization of information and conditions of human resources and technology used from each service provider to the community and beneficiaries (community). By taking primary data from observations and interviews of informants directly, as well as the utilization of digital data this research method is carried out by developing data analysis kritis to the phenomenon of information technology. the results showed that the utilization of technology has not been fully used properly with several inhibitory factors from internal and external state organizers (service providers) with beneficiaries (communities) and the impact of tardy public service also to cut covid-19 spreadness.*

**Keywords:** Utilization, Public Service Information Technology.



## PENDAHULUAN

Permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ini masih banyak sekali kekurangan, hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat dan pendukung. Faktor penghambat seperti fasilitas yang kurang memadai, metode pelayanan yang masih monoton, dan Sumber Daya Aparatur yang kurang kompeten. Adapun faktor pendukungnya seperti adanya perkembangan zaman digital, adanya permintaan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien, menciptakan lingkungan pemerintahan yang sehat. Hal ini didukung dengan penilaian dari Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa pada di tahun 2019 lembaga ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mendapatkan laporan masyarakat mencapai 11.087 aduan. Dibandingkan dengan tahun 2018 hanya 10.985 aduan jumlah setiap tahunnya semakin meningkat. Berdasarkan laporan tersebut pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadakan. (Ratna Sari Dewi, 2021: [Internet]).

Dengan melihat data di atas maka perlu adanya perbaikan pada pelayanan publik demi terwujudnya reformasi birokrasi di masa datang. Oleh karena itu, Inovasi Teknologi Informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di era digital.

Dalam perkembang teknologi modern revolusi *industry* 4.0 dengan adanya kemajuan teknologi *internet of things* memberikan dampak disegala

bidang kehidupan. Menghadapi reformasi birokrasi industri 4.0 dibutuhkan inovasi teknologi untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan publik dan bagi masyarakat ASN itu sendiri serta mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien di instansi pemerintah sehingga terwujudnya *good governance*. Dengan berkembangnya birokrasi yang ada di Indonesia serta pertumbuhan tuntutan pelayanan penyelenggara negara yang efektif dan efisien, penyederhanaan birokrasi tenaga atau ASN semakin berkurang serta menuntut penyelenggara negara terus berinovasi demi tercapainya tujuan bernegara. Tuntutan penyederhanaan birokrasi menjadi tantangan untuk semua pegawai, dengan adanya penyederhaan ini pegawai diuntut untuk berinovasi sebanyak mungkin dengan mengedepankan etika birokrasi.

Tuntutan bagaimana agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai azas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Percepatan pelayanan kepada masyarakat, membuat birokrasi pemerintahan dituntut untuk terus melakukan langkah langkah inovasi memberikan pelayanan publik yang semakin baik, tidak terkecuali ASN itu sendiri akan terancam keberadaanya dengan adanya penyederhanaan birokrasi yang berkualitas akan mendapatkan tempat yang tidak memiliki kualitas/kompetensi akan tersingkirkan secara bertahap. Dewasa ini menuntut ASN harus melakukan gerakan perubahan secara masal mendorong capaian reformasi birokrasi untuk dapat segera



terpenuhi dari efek penyederhanaan birokrasi.

Dengan adanya inovasi teknologi informasi e-office dan dengan dilakukannya penerapan inovasi e-office memiliki dampak positif dan negatif dari mulai berkurangnya jumlah ASN (jabatan struktural) sampai dengan penghematan belanja negara. Dari data kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi penyederhanaan yang dilakukan kementerian dan lembaga sudah mencapai 90% pada Februari 2021, sekitar 39.000 jabatan setingkat eselon III dan Eselon IV sudah dialihkan ke jabatan fungsional. Jabatan yang dilakukan penyederhanaan menciptakan birokrasi yang dinamis, gesit, profesional, efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. E-office menuntut semua kalangan untuk melek akan teknologi dari Penyelenggara negara sampai yang diberikan pelayanan yakni masyarakat itu sendiri.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka penulis melakukan penelitian mengenai pemanfaatan teknologi informasi khususnya inovasi e-office dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan.

## **METODE**

Jenis Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian merupakan bagian proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Pelaksanaan tersebut mulai dari bagaimana cara memilih data, mengumpulkan data yang telah diteliti pada waktu tertentu. Hal tersebut bertujuan untuk menilai seberapa baik

implementasi kebijakan yang diberikan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti karena objek yang akan diteliti oleh penulis bukanlah objek yang berbentuk angka, melainkan penelitian ini dilakukan berdasarkan menggunakan analisa dan penalaran dengan peneliti sebagai instrumen.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskriptif, karena peneliti mendeskripsikan apa yang menjadi pandangan selama di dunia kerja dan berdasarkan hasil penelitian dilapangan dengan fakta fakta yang ada.

## **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung Jl. Wastukencana No.2 Kel. Babakan Ciamis Kec. Sumur Bandung Kota Bandung. Untuk waktu penelitian ini dilakukan pada selama masa pandemi sampai tanggal 14 April 2021.

## **Target/Subjek Penelitian**

Teknik penelitian subjek penelitian yang digunakan peneliti dalam menentukan informan adalah teknik purposive sampling. Menurut Arikunto (2006) Teknik purposive sampling adalah teknik mengambil data dengan tidak berdasarkan acak atau random, melainkan berdasarkan adanya pertimbangan pertimbangan untuk mencapai target atau fokus tujuan tertentu. Dalam pemilihan informan dalam



penulisan penelitian ini di pilih dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pengetahuan yang dimiliki oleh informan yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Masyarakat menjadi penerima manfaat dan pengguna dari layanan.
3. Informan yang memiliki informasi yang luas atau yang membidangi dari pelayanan publik dan yang memfasilitasi.
4. Teknik dalam penentuan informan yang digunakan peneliti dalam menentukan informan masyarakat adalah teknik Accidental, yaitu peneliti memilih siapa saja yang secara acak atau kebetulan di temui dan dianggap cocok sebagai sumber data Prasetyo (2010:123). Adapun peneliti memilih Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dan Kecamatan Di Lingkungan Kota Bandung.

#### Prosedur

Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Anggoro (2007;618) penelitian kualitatif memulai kegiatan penelitiannya dengan suatu fokus, pertanyaan, permasalahan, maupun teknik pengumpulan data tertentu yang dapat di antisipasinya, pada faktanya selalu berubah sesuai dengan apa yang disampaikan dengan yang di dapatkan di lapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian kualitatif ini, peneliti ingin memberikan penjelasan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang penulis dapatkan terkait dengan judul diantaranya:

1. Penerapatan perbandingan waktu kerja dengan cara manual dan E-Office.
2. Pengarsipan surat bisa dilakukan secara komputerisasi dan mempermudah dalam mencari arsip.
3. Jenis pelayanan yang diberikan (tatap muka dan secara online).
4. Biaya kebutuhan instansi.
5. Jumlah pegawai yang memberikan layanan.
6. Era perkembangan komputerisasi.

Adapun langkah dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang penting dalam menggunakan suatu metode penelitian untuk mencari sumber data yang mendukung dalam penelitian dan mengetahui ilmu-ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti ambil. Kemudian di buat kesimpulannya. Cara yang digunakan adalah dengan mencari data pendukung dengan berbagai literatur berupa buku dan berita online.

##### 2. Studi Lapangan

Merupakan salah satu bentuk pembelajaran outdoor dimana terjadi kegiatan observasi untuk mengungkap fakta-fakta guna memperoleh data dengan cara terjun langsung ke lapangan. Studi lapangan merupakan cara ilmiah yang dilakukan dengan



rancangan operasional sehingga akang di dapatkan hasl yang akurat dengan beberapa teknik sebagai berikut.

#### a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan penulis dengan secara langsung dan merupakan bagian pemberi layanan. Teknik yang dilakukan penulis ini merupakan pengamatan secara langsung (terjun langsung) di lokasi untuk mendapatkan data yang diperlukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah menganalisis data dan informasi yang diharapkan mengenai pemanfaatan teknologi informasi.

#### b. Wawancara

Kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. wawancara juga merupakan satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan yang bersangkutan. Dalam Melakukan wawancara, peneliti menyiapkan daftar pertanyaan agar isu yang akan digali tidak keluar dari tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan dua cara yakni wawancara langsung kepada narasumber dengan menanyakan pertanyaan pertanyaan langsung dengan alat wawancara seperti : kamera, buku catatan, pulpen dan perekam dan wawancara tidak langsung yaitu menggunakan alat bantu berupa telephone atau handpone dengan menggunakan aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan wawancara seperti Whatsapp, line dan gmail atau alat komunikasi lainnya.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, undangan dan lain lain. Sugiyono (2015:329) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengumpulan data dan mencatat suatu hal yang penting, berupa catatan tertulis atau berupa gambar dan hal-hal yang dianggap penting ketika melakukan penelitian di lapangan.

#### Teknik Analisis Data

Analisa data yang dilakukan setelah semua data terkumpul dan diuji keabsahannya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data yang di dapat. Teknik analisa data digunakan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dalam sebuah penelitian. Dalam analisa data ini penulis menggunakan teknik metode deskriptif.

Hasil pengumpulan data yang sudah terkumpul kemudian di kelompokkan berdasarkan temuan data pada saat observasi. Kemudian hasil dari analisis tersebut disimpulkan. Sehingga peneliti dapat menjawab rumusan masalah menjelaskan fenomena yang



terjadi di dalam penelitian yang telah dilakukan peneliti.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti, sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu, dan berorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Sebagai tahapan ini peneliti mengumpulkan data data faktual mengenai pemanfaatan teknologi informasi.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar data yang telah dikumpulkan dapat dipahami dan di analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data yaitu menyaring data data yang dianggap penting tentang kualitas pemerintah untuk diolah lebih sistematis sehingga dapat di analisa langsung pada pokok permasalahan.

### 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kerangka berfikir peneliti dalam permasalahan mengenai pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan data data yang faktual dan analisa peneliti berdasarkan data data di lapangan untuk di tarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi TIK adalah teknologi

mutakhir yang berhubungan dengan pengelolaan, pengambilan, penyimpangan, penyebaran, dan penyajian Informasi. (Arum Sutrisni Putri, 2020: [internet]) Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terhubung dengan Internet memudahkan kemajuan Instansi Pemerintahan untuk melakukan pelayanannya secara online dan melakukan inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan di era digital.

Reformasi Birokrasi Menurut Kemenpan RB di situsnya <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan/>

menyatakan bahwa adanya reformasi birokrasi adalah upaya dalam melakukan pembaharuan dan perubahan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan salah satunya sumber daya manusia ASN. Saat ini dengan perkembangan zaman mengakibatkan adanya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga diperlukanya Reformasi Birokrasi upaya mewujudkan *good governance* di masa mendatang. dengan kemajuan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memudahkan lingkungan pemerintahan untuk melakukan langkah-langkah dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

### E-Office

Penulis mengartikan e-office merupakan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan sistem elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan internet.



Menurut Defny Holidin(2013 :43-44) menyatakan bahwa e-office menjadi alat utama dalam pengambilan keputusan dikarenakan e-office dapat menghimpun informasi secara terkonsolidasi sehingga menghindari pejabat dalam keterbatasan sumber informasi. E-office menjadi pilihan dalam memelihara semua dokumen karena dapat terekam dengan rapi dari sistemnya. Peran E-office dalam pengelolaan informasi sangat dibutuhkan dengan tuntutan keterbukaan informasi publik dalam menyajikan informasi dan pelayanan yang efektif dan cepat.

Peran dari layanan E-office saat ini sangat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan secara daring di masa pandemi saat ini, selain itu E-office memberikan beberapa perubahan dari sistem manual menjadi sistem elektronik. Hal ini dapat dilihat dari Tabel hasil analisis penulis terkait perbedaan sistem manual digantikan dengan elektronik office saat ini.

Tabel 1. Hasil Analisis Penulis

No	Manual	E-office	Keterangan
1	Segala Pengarsipan dan pendataan dilakukan dengan buku catatan atau dokumen yang tersusun	Pengarsipan dan pendataan dapat dilakukan secara komputersasi	Manual membutuhkan buku catatan dalam pengarsipan dan pendataan sedangkan komputersasi tersimpan pada memori
2	Waktu yang dibutuhkan menyelesaikan pekerjaan secara manual ± 3-5 jam sesuai jenis pekerjaannya	Waktu yang dibutuhkan menyelesaikan pekerjaan secara elektronik ± 1-2 jam sesuai jenis pekerjaannya	e-office Mempercepat penyelesaian pekerjaan berdasarkan waktu penyelesaiannya
3	Pelayanan dilakukan secara tatap muka	Pelayanan dilakukan dapat dilakukan secara online tanpa datang langsung ke instansinya	e-office memberikan kemudahan dalam hal keterjangkauan akses tanpa perlu jauh-jauh datang ke instansinya
4	Biaya belanja kebutuhan instansi memerlukan banyak dana	Biaya belanja kebutuhan instansi relatif sedikit	Adanya penghematan dana dalam melengkapi kebutuhan instansi masing-masing
5	Beberapa kasus memerlukan banyak orang	Hanya membutuhkan 1 user saja	Layanan e-office tidak memerlukan banyak tenaga ASN

Begitu besar manfaat elektronik office dalam memberikan perubahan pada sistem kerja birokrasi, Namun karena adanya beberapa hambatan, E-office belum bisa dimanfaatkan secara maksimal di pemerintahan hal ini terjadi karena adanya indikator seperti SDM sampai dengan fasilitasnya yang belum memadai.

Teknologi informasi telah menjadi fasilitas utama dalam dunia birokrasi, fasilitasi utama bagi kegiatan berbagai sektor kehidupan dimana memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur.

operasi dan manajemen organisasi, pendidikan, transportasi kesehatan dan penelitian. Peran teknologi pada masa sekarang dan pandemik covid-19 tidak hanya dipergunaan bagi organisasi melainkan juga kebutuhan perorangan untuk mencari informasi. Bagi

organisasi infomasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif sedangkan bagi perorangan dipergunakan untuk mencari informasi dan pekerjaan.

Pemanfaat yang terjadi di kota kota besar seperti kota bandung sendiri belum dilakukan secara efektif dan menyeluruh, dimasa pandemik saat ini e-office di butuhkan untuk mengurangi interaksi sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hal ini memberikan kepastian hukum dalam berhubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dari obserfasi yang dilakukan di lingkungan pemerintah kota bandung pelayanan publik dengan menerapkan e-office belum dilaksanakan secara maksimal dan teraplikasikan disetiap perangkat daerah, Adapun indikator permasalahan penghambat yang penulis analisis antara lain :

### **Faktor Penghambat**

Sumber Daya Manusia SDM merupakan bagian dari pengujian untuk melakukan perubahan dalam peningkatan

pelayanan penyelenggaraan pemerintahan. karenakan sumber daya manusia yang ada masih minim dalam mengelola sistem informasi serta masyarakat masih belum bisa beranjak dari pelayanan publik dengan sistem tatap muka, menjadikan permasalahan baru untuk menerapkan sistem E-office ini.

Akan tetapi ketika e-office ini berjalan dengan lancar dan diterapkan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung ataupun di kota kabupaten lain akan terjadi pengurangan ASN yang begitu signifikan terutama pekerjaan klerek (rutin), sehingga dapat menekan beban belanja pegawai.

Sumber daya manusia Aparatur sebagai yang menjalankan sistem teknologi informasi juga menjadi hambatan untuk menerapkan E-office ini. Dari jumlah 15.118 orang pegawai pertanggal 6 april 2021 terdiri dari 8.186 memangku jabatan fungsional tertentu yakni guru dan tenaga kesehatan, 2.065 menduduki jabatan struktural dari mulai sekretaris daerah sampai dengan kepala seksi yang ada dikelurahan serta 4.867 memangku jabatan fungsional umum (pelaksana). Dari data di atas yang melaksanakan fungsi menjalankan sistem itu sendiri adalah jabatan pelaksana yang dimana diantara mereka masih memiliki jenjang pendidikan SMA bahkan diantaranya masih berpendidikan SMP dan SD. Dari data sistem informasi kepegawaian (simpeg) yang ada di kota bandung masih terdapat 155 pegawai yang memiliki jenjang pendidikan SD, 239 pegawai berpendidikan SMP dan 2.382 berpendidikan SMA hal ini sangat mempengaruhi jalannya penerapan sistem





informasi yang ada di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. di lihat dari segi usia pegawai yang ada juga sudah memiliki usia yang cukup tua ini juga menjadi hambatan, bukan hanya dari sisi pendidikan akan tetapi usia sangat mempengaruhi dimana masyarakat yang dilayani saat ini khususnya di lingkup pemerintah kota bandung adalah masyarakat milenial tergolong masih muda muda. Dari data wawancara dan obserfasi yang dilakukan penulis terdapat informasi bahwa pegawai yang memiliki usia dari 25-35 orang yang memiliki produktifitas tinggi hanya berjumlah 1.982 orang sedangkan selebihnya memiliki usia di atas 40 tahun hal ini di akibatkan telatnya regenerasi didalam tubuh ASN dikarenakan moratorium penerimaan ASN.

Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Jabatan Melihat dari arah kebijakan untuk saat ini terhadap ASN, akan mempengaruhi kaderisasi kepemimpinan dimasa depan dikarenakan beralihnya jabatan eselon 3 dan 4 kedalam jabatan fungsional yang mana jabatan fungsional tertentu lebih fokus untuk mengerjakan apa yang menjadi tusi dan jabatan yang di embannya, hal tersebut akan terjadi kedua kalinya di tubuh ASN. Arah kebijakan seperti ini harus dikaji terlebih dahulu, jangan terkesan terburu buru karna merupakan perintah presiden akan tetapi tidak melihat dari akar permasalahannya untuk itu penulis menganalisa dari apa yang menjadi permasalahan dan menarik sebuah kesimpulan akan birokrasi yang ada, mungkin dengan memperbaiki SOP dari setiap penyelenggara negara. Para

pejabat yang di sederhanakan jabatannya bukanlah solusi, para pemangku kepentingan hanya ada pada tataran eselon 1 dan 2 yang mana kebijakan semua ada di tangan mereka, untuk itu kenapa tidak jabatan eselon 1 dan 2 yang disederhanakan.

Pelaksanaan SOP Tidak Baik Sebagaimana kita ketahui bahwa E-office mempunyai peluang untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik berdasarkan tingkat efektif dan efesiennya, namun dikarenakan adanya SOP yang diabaikan membuat layanan E-office seakan menjadikan peran pegawai tidak digunakan di birokrasi sehingga terjadi fenomena ketidaksiplinan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Pembangunan Fasilitas Jaringan Yang Kurang Merata Penerapan e-office menjadi tantangan besar bagi pemerintah kota bandung dengan melihat kondisi internal yang ada dan kebijakan pemerintah pusat demi tercapainya keterbukaan akses masyarakat terhadap pelayanan publik. namun dikarenakan adanya hambatan dalam pembangunan jaringan dikarenakan faktor wilayah jaangkauannya maka pelayanan tatap muka pun tetap akan di terapkan di kota bandung. Penulis juga menganalis beberapa faktor pendukung yang memungkinkan E-office dilaksanakan.

### **Faktor Pendukung**

Penerapan Tatanan Kehidupan New Normal Berdasarkan keputusan Menteri dalam negeri No 440.830 tentang pedoman tatanan normal baru salah satunya membahas mengenai protokol kesehatan sehingga tempat



kerja/perkantoran untuk bisa melakukan operasional terbatas dengan tetap berpedoman pada protocol Kesehatan.

Dari penjelasan tersebut E-office dapat diterapkan untuk menunjang keputusan Menteri dalam negeri tentang protokol Kesehatan.

Gambar 1. Penyelenggaraan Pemerintah Dalam Tatanan Normal Baru



Sumber:(Diah NatalisaMenpan.go.id, 2020, “Seminar Pencegahan dan pengendalian Covid-19”)

Kebijakan dan Strategi Nasional Menerapkan E-Government Melihat perkembangan era digital saat ini presiden mengeluarkan instruksi No. 3 Tahun 2003 dimana dengan Menerapkan E-Government segala pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi dapat dipublikasikan dengan transparansi dengan publik Instruksi ini ditujukan kepada setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil kebijakan agar pengembangan E-Government dapat terlaksanakan secara Nasional.

Mempermudah Komunikasi Rogers dalam Bungin (2009) menyatakan komunikasi yang terjadi pada masyarakat melalui empat era komunikasi, yaitu tulis, media cetak, media telekomunikasi dan, media interaktif. Perkembangan kemajuan teknologi berpengaruh juga pada Komunikasi manusia oleh karena itu,

banyaknya persaingan oleh perusahaan telekomunikasi seperti handphone saat ini mendukung perlaksanaannya sistem elektronik di pemerintahan.

Gambar 2. Era Perkembangan Komputerisasi

No.	Periode Era	Tahun	Arah Pemanfaatan
I	Era Komputerisasi	1960-an	Pemakaian computer untuk meningkatkan efisiensi
II	Era Teknologi Informasi	1970-an	Kegunaan computer bukan hanya untuk meningkatkan efisiensi, tapi juga untuk mendukung terjadinya proses kerja yang lebih efektif
III	Era Sistem Informasi	1980-an	Computer sebagai media informasi
IV	Era Globalisasi Informasi	1980-1990-an	Manajemen perubahan (change management)

Sumber : (Erni Herawati.2011)

Dari gambar 2 dapat disimpulkan bahwa pada zaman era globalisasi informasi pemanfaatannya tertuju pada manajemen perubahan dimana segalanya sudah menggunakan Teknologi Informasi.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Pemanfaatan teknologi informasi bisa dilihat dari kehidupan sehari hari yang dilakukan manusia dari mulai pendidikan, bisnis dan organisasi, hal ini mendorong pemerintah dan penyedia informasi untuk berkembang secara terus menerus dalam mengembangkan sistem informasi dan teknologi. Pengelolaan dan pemanfaatan yang baik harus di dukung oleh sumber daya manusia dan didukung dengan semua elemen dari masyarakat sampai dengan pemberi layanan. Tanpa adanya teknologi yang mendukung, pemanfaatan sistem informasi tidak akan dapat menghasilkan informasi yang akurat dan tepat guna. Penerapan e-office dimasa saat ini merupakan momen yang tepat untuk mengikuti perkembangan era komputerisasi dan digitalisasi serta memberikan implikasi terhadap penerapan reformasi birokrasi.



## Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah Meningkatkan sumber daya manusia yang harus menjadi pekerjaan rumah yang menjadi dasar kepemimpinan dan perencanaan pegawai yang harus di tingkatkan serta Memberikan pemahaman masyarakat akan pentingnya teknologi informasi (sosialisasi) dengan cara Memperbaiki Standar Operasional Prosedur pelayanan dan Peningkatan sarana dan prasarana pemberi layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### a. Dari Buku

- Bungin, B. H. M. (2009). Sosiologi komunikasi, teori paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat. Kencana.
- Herawati, Erni. 2011. Komunikasi Dalam Era Teknologi Informasi. Humaniora. 2(1) : 102-103
- Holidin, Defny. 2013. Reformasi Birokrasi Dalam Praktik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Mendagri (Kepmendagri) No. 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

untuk dapat di tingkatkan dalam waktu dekat melalui pelatihan atau diklat dari setiap pegawai negeri sipil. Kaderisas

### b. Dari Internet

- Menpan.go.id, "Reformasi Birokrasi", Makna dan Tujuan Reformasi Birokrasi, 13 Mei 2009, <<https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan#:~:text=Reformasi%20birokrasi%20pada%20hakikatnya%20merupakan,dan%20sumber%20daya%20manusia%20aparatur/>> [diakses pada 15 April 2021]
- Menpan.go.id, Wapres Tekankan Tiga Transformasi untuk Percepatan Penyederhanaan Birokrasi, 04 Maret 2021, <<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/wapres-tekankan-tiga-transformasi-untuk-percepatan-penyederhanaan-birokrasi>> [diakses pada 15 April 2021]
- Natalisa, Diah. 2020. "Seminar Pencegahan dan Pengendalian Covid-19". Menpan.go.id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/strategi-pelayanan-publik-pada-tatanan-normal-baru> [diakses pada 15 April 2021]
- Sari Dewi, Ratna. 2020. Proyeksi Peningkatan Pelayanan Publik 2020, <<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>> [diakses pada 15 April 2021]
- Sutrisni Putri, Arum. 2020. Pengertian Teknologi Informasi dan



DOI: 10.34010/agregasi.v9i2.5581

Available online at: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

Komuniasi (TIK) dan Contohnya,  
<<https://www.kompas.com/skola/read/2020/09/10/194000969/pengertian-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-dan-contohnya?page=all>> [diakses pada 15 April 2021]

Tri Nugroho, Irawan. 2018. Tantangan dan  
Peluang Birokrasi Menghadapi

Revolusi Industri  
4.0,<<http://www.djpb.kemenu.go.id/kppn/bitung/id/data-publikasi/berita-terbaru/2861-tantangan-dan-peluang-birokrasi-menghadapi-revolusi-industri-4-0.html>>[diakses pada 15 April 2021]



### Profil Singkat Penulis

Nama M. Ridwan Fathony, S.STP

Pendidikan D4 Pembangunan dan  
Pemberdayaan Fakultas Politik  
Pemerintahan Institut Pemerintahan  
Dalam Negeri (IPDN 2016)

Pekerjaan/Aktivitas Pegawai Negeri Sipil  
di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung  
an sedang melaksanakan Studi Magister  
Ilmu Pemerintahan di Universitas  
Padjadjaran (UNPAD)