

---

---

**Paradigma Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi**

Oleh:

**Ir. Mahara Sintong, M.Si**  
**Jonson Rajagukguk, S.Sos, M.AP**

**ABSTRAK**

Paradigma pelayanan publik di era sekarang ini sudah banyak mengalami perubahan. Arus perubahan karena dasyatnya teknologi, termasuk teknologi informasi telah memaksa pemerintah untuk terus melakukan inovasi perubahan pelayanan publik. Dalam rangka inilah saatnya paradigma pelayanan publik itu harus mampu dikelola dengan baik dengan mengoptimalkan peranan teknologi informasi yang ada saat ini. Kemudahan, efektivitas, dan efisiensi adalah hal yang harus dilakukan karena kecepatan dan rekayasa kecerdasan masyarakat yang terus berubah. Saat ini masyarakat kita adalah masyarakat yang sangat cerdas, maka untuk melayani masyarakat juga perlu dengan paradigma cerdas, sebagai sebuah keharusan karena revolusi teknologi informasi yang serba cepat.

**Kata Kunci: pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan publik, dan otonomi daerah.**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Boleh dibayangkan saat ini bangsa kita belum mampu memberikan pelayanan publik (public service) yang prima kepada masyarakatnya pada era otonomi daerah sekarang ini. Persoalan ini sudah lama menjadi isu publik. Kekecewaan masyarakat pada pemerintah mengenai kualitas layanan publik yang buruk ini bisa dilihat dari berbagai latar belakang. Salah satu adalah kualitas sumber daya manusia birokrasi yang tidak mendukung, lemahnya integritas, sampai lambatnya penggunaan teknologi informasi yang oleh pemerintah. Ketiga hal ini perlu segera mungkin diselesaikan oleh pemerintah

dalam rangka mendukung layanan publik yang prima sehingga negara dapat bersaing, bertahan di era abad informasi ini.

Perkembangan dunia makin cepat. Ini adalah abad informasi, tegas Peter F. Ducker (1992). Perubahan gelombang dunia ketiga menurut Alvin Toffler (1970) dalam bukunya *Future Shock* ditandai dengan perubahan arus informasi yang sangat cepat. Bahkan Toffler mempertegas siapa yang menguasai teknologi akan menguasai dunia. Untuk saat bersaing dengan perusahaan yang lain, maka tidak dapat dipungkiri maka sebuah perusahaan harus menggunakan sarana pendukung yang lain. Dirasakan tidaklah cukup hanya mengandalkan

---

kekuatan modal dan sumber daya fisik pendukung saja. Saat ini diperlukan sumber daya yang lain, yaitu sumber daya konseptual berupa informasi (Soendoro Herlambang: 2005)

Abad globalisasi merupakan abad siapa yang menguasai informasi yang cepat, akurat sehingga menentukan untuk the survival of the fittes. Jelasnya lagi, gelombang globalisasi yang terjadi saat ini di dunia dipicu oleh revolusi teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat. Bagaimana menggunakan, memanfaatkan perangkat teknologi informasi untuk keunggulan sebuah bangsa tentu menjadi masalah yang sangat penting untuk sesegera mungkin dipikirkan oleh setiap bangsa.

Bangsa Indonesia sebagai salah satu negara bangsa (nation state) yang sangat besar dari segi wilayah dan penduduk saat ini terus bertumbuh dan berkembang terus menerus dalam pusran arus ekonomi, politik, demokratisasi. Agar eksis dalam ekonomi, politik, dan demokratisasi tentu harus disokong oleh sejauh mana bangsa ini memanfaatkan perangkat teknologi informasi untuk kemajuan bangsa ini.

Untuk itu penguasaan teknologi informasi sangat diharapkan untuk mampu meningkatkan pembangunan bangsa ini. Tentu pembangunan, apakah infrastruktur dan suprastruktur berhubungan dengan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik prima adalah gamabran sebuah bangsa apakah bangsa itu maju atau tidfak. Semakin besar kualitas layanan publik maka ini bisa

menjadi salah satu indikator keberhasilan sebuah bangsa dalam pembangunan.

Dengan demikian layanan publik yang prima akan bisa menimbulkan efek yang sangat besar bagi dunia ekonomi, hukum, politik yang bisa membuat bangsa kita bisa menjadi kuat dan unggul. Bagaimana pemerintah bisa mengoptimalkan layanan publik dengan perangkat teknologi informasi tentu menjadi hal yang ahrus dilakukan oleh pemerintah. Tidak ada alasan bagi pemerintah tidak menggunakan layanan publik yang prima bagi pembangunan bangsa ini.

### **Tujuan Pembahasan**

Adapun Tujuan penulisan makalah ini adalah:

1. Mengetahui apa peran dan fungsi teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah ini.
2. Memberikan deskripsi secara umum bagaimana penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

### **LANDASAN TEORI**

#### **Teknologi Informasi**

Menurut Information Technology Assocation of America, teknologi informasi adalah suatu studi, perencanaan, pengembangan, dan implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunka dan

---

keras komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, dan memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara umum (Sutarman: 2009)

Teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan informasi yang dewasa ini menjadi salah satu bagian penting karena:

- a. meningkatkan kompleksitas dari tugas manajemen
- b. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi)
- c. Perlunya waktu tanggap (response time) yang lebih cepat
- d. Tekanan akibat dari persaingan bisnis

Dari penjelasan di atas maka dapat disebutkan infrastruktur informasi terdiri atas fasilitas-fasilitas fisik, layanan, dan manajemen yang mendukung, semua sumber daya komputer dalam sebuah organisasi. Menurut Sutarman (2009) Terdapat lima komponen utama dari infrastruktur informasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Hardware (perangkat keras)
- b. Software (perangkat lunak)
- c. Network (fasilitas jaringan dan komunikasi)
- d. Database (basis data)
- e. Information management personel (manajemen informasi personal)

### **Otonomi Daerah**

Gagasan desentralisasi dan otonomi daerah juga mempunyai relevansi historis,

karena negara Indonesia modern dibentuk melalui “kontrak sosial” (social contract) dari berbagai elemen masyarakat lokal yang sudah lama memiliki keragaman self-governing community (Sutoro Eko: 2004). Gagasan itu diamankan dalam konstitusi dan ditelorkan dalam berbagai perangkat UU otonomi daerah sejak 1945 sampai 1957.

Mengikuti logika UU Nomor 32 Tahun 2004, desentralisasi dalam konteks otonomi daerah diwujudkan dalam bentuk transfer kewenangan, tanggung jawab dan keuangan (fiskal). Transfer kewenangan secara sempit dipahami dan dipraktikkan melalui penyerahan urusan secara luas kepada daerah dan pemangkasan instansi vertikal (dekonsentrasi) yang dulu bercokol di daerah. Secara teoritis, perluasan wewenang pemerintah daerah akan mendorong terciptanya apa yang disebut B.C. Smith (1985) dengan tanggung jawab daerah (local accountability), yakni peningkatan kemampuan dan akuntabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakat di daerah.

Rondinelli menyakan bawa desentralisasi dalam arti luas mencakup setiap penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat baik kepada pemerintah daerah maupun kepada pejabat pemerintahan pusat yang ditugaskan di daerah. Dalam hal kewenangan tersebut diserahkan kepada pemerintah daerah, konsep tersebut dikenal dengan devolusi. Adapun apabila sebuah kewenangan dilimpahkan kepada pejabat-pejabat pusat yang ditugaskan di daerah, hal tersebut dikenal dengan konsep dekonsentrasi.

---

Rondielli (1981) dengan tegas mengatakan bahwa desentralisasi merupakan: “the transfer of delegation of legal and authority to plan, make decisions and manage public functions from the central governmental its agencies to field organizations of those agencies, subordinate units of government, semi autonomous public corporation, area wide or regional development authorities, functional authorities, autonomous local government, or non governmental organizations. (desentralisasi adalah pemindahan wewenang perencanaan, pembuatan keputusan, dan administrasi dari pemerintahan pusat, kepada organisasi-organisasi lapangannya, unit-unit pemerintahan daerah, organisasi-organisasi setengah swatantra –otorita, pemerintah daerah dan non pemerintahan daerah.

Pernyataan tersebut memberikan isyarat bahwa desentralisasi dapat dilakukan melalui empat bentuk kegiatan utama, yaitu:

1. Dekonsetrasi wewenang administratif.
2. Delegasi kepada penguasa otorita.
3. Devolusi kepada pemerintah daerah.
4. Pemindahan fungsi dari pemerintah kepada swasta.

Dengan demikian desentralisasi dapat dipilah minimal dalam tiga pemahaman besar: dekonsetrasi, delegasi, dan devolusi. Dekonsetrasi merupakan bentuk desentralisasi yang hanya merupakan penyerahan tanggung jawab kepada daerah. Sedangkan delegasi hanya merupakan kewenangan pembuatan keputusan dan manajemen untuk

menjalankan fungsi-fungsi politik tertentu pada organisasi tertentu. Dalam devolusi merupakan wujud konkrit dari desentralisasi politik. Shabbir Chemma dan Rondielli (1983) mengemukakan bahwa desentralisasi adalah suatu teori pemerintahan yang sangat rasional. Paling tidak beberapa alasan yang dikemukakan, yakni:

1. Desentralisasi ditempuh untuk mengatasi keterbatasan karena perencanaan pembangunan.
2. Desentralisasi dapat memotong jalur birokrasi yang rumit serta prosedur yang terstruktur dari pemerintahan pusat.
3. Desentralisasi memberikan fungsi yang dapat meningkatkan pemahaman pejabat daerah atas pelayanan publik yang diemban.
4. Desentralisasi akan mengakibatkan terjadinya penetrasi yang lebih baik dari pemerintah pusat bagi daerah terpencil.
5. Desentralisasi memungkinkan representasi yang lebih luas dari berbagai kelompok politik, etnis, keagamaan, dalam perencanaan pembangunan.

Pada hakikatnya, sistem desentralistik mengalami perubahan dari otonomi terbatas ke otonomi yang luas. Perubahan ini secara konseptual dapat terjadi seperti yang dikemukakan oleh Rust (1969). Rust mengatakan pemerintahan yang sentralistik menjadi kurang populer karena ketidakmampuan aparat pusat untuk memahami secara tepat nilai-nilai daerah atau sentimen lokal.

---

Dari pemikiran itu, berkembang argumentasi perubahan sentralistik pada sistem pemerintahan desentralistik.

Kaho (1988) mengemukakan bahwa:

- [1] Untuk mencegah tertumpuknya kekuasaan di satu tangan yang dapat menimbulkan pemerintahan tirani.
- [2] Untuk mengikutsertakan rakyat dalam kegiatan pemerintahan dan mendidik rakyat menggunakan hak dan kewajibannya dalam menyelenggarakan pemerintahan.
- [3] Untuk mencapai pemerintahan yang efektif dan efisien.
- [4] Untuk dapat mengambil keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Jelasnya lagi otonomi daerah merupakan pemberian wewenang kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat untuk menyelenggarakan urusan daerah itu sendiri. Dalam hal inilah pemerintah daerah sudah saatnya menggunakan kesempatan (entry point) untuk mengembangkan daerahnya.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah RI pernah memaparkan strategi nasional pemanfaatan teknologi komunikasi informasi (e-Indonesia strategy) untuk mendukung pembangunan nasional ke world summit on Information society tahap dua (WSISS II). Acara itu telah digelar di Tunisia pada 16 – 18 November 2005 beberapa tahun yang lalu. Terkait dengan rencana itu tuntutan kepada pemerintah pun muncul. Pengamat teknologi informasi (TI) dari Universitas Indonesia, Alexander Rusli, dalam diskusi persiapan WSISI II,

mengatakan, strategi nasional Indonesia yang akan disampaikan dalam WSISI II nantinya diharapkan dapat mencapai target – target yang mendasari WSISI, yaitu Millenium Development Goals (MDGs). Strategi itu merupakan kebijakan pembangunan nasional dengan memaksimalkan penggunaan teknologi komunikasi informasi (Kompas, 1/9/2005).

Sebelumnya, WSISI I tahun 2003 menghasilkan komitmen setiap pemerintah untuk membangun masyarakat informasi yang memungkinkan setiap orang dapat menciptakan, mengakses, menggunakan, serta bertukar informasi dan pengetahuan. Target tersebut harus dapat dicapai pada tahun 2015. Di sini, bila kita boleh mengajukan tuntutan, pemerintah juga perlu mengagendakan pemanfaatan teknologi komunikasi informasi (e-Indonesia Strategy) untuk mendukung peningkatan kesejahteraan rakyat. Apalagi bila mengingat, sebetulnya tujuan MDGs adalah untuk peningkatan kesejahteraan rakyat. Sebagaimana diketahui, beberapa tujuan MDGs ialah mengurangi kemiskinan dan kelaparan, pemenuhan kebutuhan dasar, pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, serta infrastruktur dasar seperti sanitasi dan air bersih.

Dalam rangka peningkatan kesejahteraan rakyat itulah, pemerintah perlu mengagendakan “pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia agar berjalan sukses.

---

Hal itu tentu penting, mengingat era globalisasi yang sudah terbuka (AFTA tahun 2003) dan tahun 2020 nanti menyusul APEC telah menjadi lebih berat, karena batas – batas geografis menjadi “semu’ sehingga kebebasan lintas batas geografis bagi barang, jasa, keahlian, teknologi, orang dan gagasannya bergerak lebih leluasa. Secara ekonomi, globalisasi menjadikan lingkungan kompetisi menjadi kian terbuka dan kompleks. Sejalan dengan globalisasi yang terjadi, teknologi informasi menjadi amat penting peranannya untuk mestimulus pergerakan – pergerakan itu.

Penggunaan teknologi informasi (misalnya e-Government) akan bisa mendorong manajemen pemerintah daerah menjadi responsif, bertanggung jawab dan transparan, sehingga tercipta relasi yang harmonis antara stake holder daerah. Lewat kerjasama yang baik antara semua stake holder daerah maka pengembangan akan menjadi terarah dan optimal dengan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki daerah, termasuk teknologi informasi. Kesuksesan daerah dalam memasarkan daerah menjadi kunci kesuksesan daerah dalam “menjual” potensi yang dipunyainya untuk menarik investors, tourists, dan traders termasuk dalam aktivitas ekonomi daerah.

Pemanfaatan teknologi informasi (e-Government dan e-Business) dalam memasarkan daerah menjadi amat penting untuk mengoptimalkan aktivitas marketing mix daerah, agar pemanfaatan bisa dilakukan secara holistik, komprehensif dan integral. Kompetisi yang kian ketat yang terjadi dalam pemasaran daerah telah mengharuskan

daerah untuk segera bisa memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menjadikan semua customer-nya menjadi “raja” yang diberikan rasa nyaman dengan penuh kepedulian dan konsistensi dalam value deliveri-nya.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi maka akan mampu mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien dimana pemerintah sudah mempersiapkan standard pelayanan publik yang prinsipil, dimana ada sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut; (a) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan; (b) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (c) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (d) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. (e) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (f) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/

persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (f) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika). (g) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. (h) Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. (i) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya. Untuk mendukung hal di atas maka sudah saatnya pelayanan publik yang prima perlu dukungan perangkat teknologi informasi yang sangat prima. Teknologi informasi sudah saatnya membuat pemerintahan berbasis digital sehingga onlinisasi dapat terwujud bagi masyarakat. Dengan demikian kemudahan karena dukungan perangkat teknologi informasi ini akan mempunyai efek ganda (multiplier effect) bagi kehidupan lainnya.

## **PENUTUP**

Perangkat teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh pemerintahan daerah dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi layanan publik yang sangat prima. Dengan layanan yang prima bisa berdampak besar bagi aktivitas ekonomi,

politik, hukum atau layanan lainnya yang bisa menghadirkan kesejahteraan atau kemakmuran secara ekonomi bagi masyarakat. Bagaimana pemerintah daerah mengoptimalkan perangkat teknologi informasi ini butuh political will yang tinggi dari pemerintah daerah.

## **Daftar Pustaka**

- [1] Anonimous, UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otda
- [2] Anonimous, Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [3] Herlambang, Soendoro, Sistem Informasi, Teknologi, dan Manajemen, Graha Ilmu Yogyakarta, 2005.
- [4] Napitupulu, Paimin, Menakar Urgensi Otonomi Daerah, Penerbit Alumni, Bandung, 2007.
- [5] Pratikono, Sketsa Desentralisasi di Negara Indonesia, Aver Press, Malang, 2005
- [6] Salam, Setyawan Darma, Manajemen Pemerintahan di Indonesia, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2007
- [7] Sarundajang, SH, Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah, Pustaka Pelajar, 2002
- [8] Sutarman, Pengantar Teknologi Informasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2009.