

DILEMA SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DALAM TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 30 Januari 2024 - Nurul Imam Perkasa

Pemanfaatan ICT (*Information and Communication of Technology*) atau lebih dikenal Teknologi Informasi Komunikasi sudah semakin luas dimanfaatkan baik pada sektor swasta maupun pemerintahan. Penggunaan TIK dalam penyelenggaraan pemerintah dikenal dengan istilah e-government atau Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Hadirnya *e-government* diharapkan mampu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang memberikan dampak terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik sehingga lebih efektif, efisien dan transparan. Secara jangka panjang, SPBE dapat meningkatkan akses warga negara terhadap pelayanan publik, pemerataan kualitas pelayanan dan percepatan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Pada tahun 2023, Pemerintah Pusat mendorong adanya percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital secara nasional dengan tujuan adanya integrasi terhadap pelayanan digital secara berjenjang dan menyeluruh. Keberadaan SPBE juga diharapkan dapat mendukung percepatan penerapan era *Government Technology* (Govtech) di seluruh daerah.

Integrasi yang diharapkan dalam sistem pemerintah berbasis elektronik di implementasikan pada layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, administrasi kependudukan, transaksi keuangan dan administrasi pemerintahan. Selain itu melalui SPBE diharapkan dapat meningkatkan pada layanan website satu data pelayanan dan informasi publik.

Melalui pelaksanaan SPBE memberikan manfaat terhadap pola kerja pemerintahan yang dituntut menjadi birokrasi efektif dan efisien serta hadirnya percepatan pertumbuhan ekonomi. Namun dalam implementasinya dihadapkan pada keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam pengoperasian dan pemanfaatan SPBE. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi bahwa baru 30% Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melek terhadap teknologi. Selain pada sisi SDM, adanya ketimpangan dalam pemerataan akses internet oleh masyarakat atau pemerintah pada berbagai level. Data yang dikeluarkan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendesa PDTT) masih terdapat 2.881 desa yang belum terakses oleh internet atau hal yang paling sering terjadi adalah adanya akses internet tapi jaringan yang tersedia tidak tercukupi. Hal ini juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan Govtech karena selain kualitas SDM yang belum mumpuni, masih adanya kesenjangan dalam akses internet yang dirasakan oleh masyarakat.

Kondisi tersebut, dikuatkan oleh hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia yang melakukan observasi terhadap sistem informasi pelayanan publik yang masih belum merata baik pada Kementerian, Lembaga maupun Pemerintah Daerah. Transformasi digital yang diharapkan mampu menjadi jembatan yang meningkatkan mobilitas dan kualitas pelayanan publik perlu ditelaah secara komprehensif. Kesiapan Sumber Daya Manusia dan sarana serta prasarana pendukung dalam sistem pemerintah berbasis elektronik menjadi dua faktor utama yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum diimplementasikan pada berbagai level dan sektor pelayanan publik. Alih-alih mendorong transformasi digital menjadi syarat utama pemerintah untuk memperhatikan perencanaan dan kesiapan faktor penunjang utama sehingga dampak SPBE terhadap pelayanan publik dapat dirasakan oleh publik tanpa terkecuali.

Penulis:

Chiquita Puspa Annisa Dewi (Magang Ombudsman RI), didampingi oleh Kartika Purwaningtyas (Asisten Ombudsman RI)