

REPUBLIC INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202212327, 18 Februari 2022

Pencipta

Nama : **I Nyoman Trisantosa, S.IP., M.Tr., Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si. dkk**

Alamat : Mess Wira Adi Dharma Lanud Adi Sucipto, RT/RW 001/000, Kelurahan Banguntapan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55198, Bantul, DI YOGYAKARTA, 55198

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **I Nyoman Trisantosa, S.IP., M.Tr., Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si. dkk**

Alamat : Mess Wira Adi Dharma Lanud Adi Sucipto, RT/RW 001/000, Kelurahan Banguntapan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55198, Bantul, DI YOGYAKARTA, 55198

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Buku**

Judul Ciptaan : **Pelayanan Publik Berbasis Digital**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 1 Januari 2022, di Yogyakarta

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000327654

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Dr. Syarifuddin, S.T., M.H.
NIP.197112182002121001

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	I Nyoman Trisantosa, S.IP., M.Tr.	Mess Wira Adi Dharma Lanud Adi Sucipto, RT/RW 001/000, Kelurahan Banguntapan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55198
2	Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.	Jl. Karya Bakti VIII No 158, RT/RW 006/001, Kelurahan Cigugur Tengah, Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 40522
3	Prof. Dr. Ir. H. Musa Hubeis, M.S., Dipl. -Ing., D.E.A.	Komp. IPB 2 Jl. Venus D-2, RT/RW 001/004, Kelurahan Ciherang, Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 16680

LAMPIRAN PEMEGANG

No	Nama	Alamat
1	I Nyoman Trisantosa, S.IP., M.Tr.	Mess Wira Adi Dharma Lanud Adi Sucipto, RT/RW 001/000, Kelurahan Banguntapan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55198
2	Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.	Jl. Karya Bakti VIII No 158, RT/RW 006/001, Kelurahan Cigugur Tengah, Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 40522
3	Prof. Dr. Ir. H. Musa Hubeis, M.S., Dipl. -Ing., D.E.A.	Komp. IPB 2 Jl. Venus D-2, RT/RW 001/004, Kelurahan Ciherang, Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 16680



Pelayanan Publik Berbasis Digital

Buku berjudul *Pelayanan Publik Berbasis Digital* ini membahas prolog hingga epilog tentang pentingnya era digital beserta penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), terutama *E-Government*, *E-Commerce* dan *E-Service*. Hal ini tentunya memberikan dampak positif bagi mobilitas masyarakat di perkotaan maupun di pedesaan dalam menuju era *New Normal*, yaitu berubah atau adaptif atau mati dalam menghadapi pandemi Covid-19. Untuk itu, perlu perubahan dan strategi baru, diantaranya pelayanan publik dengan menggunakan bantuan teknologi internet atau sistem *online* dengan model kegiatan fleksibel yang lebih cerdas, atau sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakatnya.

Secara lebih spesifik yang perlu ditindaklanjuti dari buku ini adalah bagaimana dapat menerima sepenuhnya teknologi digital di era pandemi Covid-19 dan era *New Normal*. Untuk itu diperlukan persiapan transformasi total, dengan tahapan berikut: Jika masih beroperasi dalam sistem analog, maka kini waktunya memulai prakarsa transformasi digital yang dimaksud melalui kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang siap akan perubahan; mengalokasikan dana untuk investasi pada teknologi/sistem yang baru; dan melakukan evaluasi secara berkala.

Penerbit Deepublish (CV BUDI UTAMA)
Jl. Kaliurang Km 9,3 Yogyakarta 55581
Telp/Fax : (0274) 4533427
Anggota IKAPI (076/DIY/2012)
✉ cs@deepublish.co.id
📘 Penerbit Deepublish
📱 @penerbitbuku_deepublish
🌐 www.penerbitdeepublish.com



Kategori :



Pelayanan Publik Berbasis Digital

I Nyoman Trisantosa
Dewi Kurniasih
Musa Hubeis

Pelayanan Publik Berbasis Digital | I Nyoman Trisantosa, dkk.



Pelayanan Publik
Berbasis Digital

I Nyoman Trisantosa, dkk.



**Pelayanan Publik
Berbasis Digital**

deepublish / publisher

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Pelayanan Publik Berbasis Digital

I Nyoman Trisantosa, S.I.P., M.Tr.

Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.I.P., M.Si.

Prof. Dr. Ir. H. Musa Hubeis, M.S., Dipl.-Ing., D.E.A.



Cerdas, Bahagia, Mulia, Lintas Generasi.

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

I Nyoman Trisantosa, Hj. Dewi Kurniasih & H. Musa Hubeis

Desain Cover :

Penulis

Sumber :

Penulis

Tata Letak :

Titis Yuliyanti

Proofreader :

Tasya Sukma Putri

Ukuran :

x, 145 hlm, Uk: 17.5x25 cm

ISBN :

No ISBN

Cetakan Pertama :

Bulan 2022

Hak Cipta 2022, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2022 by Deepublish Publisher
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang.
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT DEEPUBLISH
(Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA)
Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

Jl.Rajawali, G. Elang 6, No 3, Drono, Sardonoarjo, Ngaglik, Sleman
Jl.Kaliurang Km.9,3 - Yogyakarta 55581
Telp/Faks: (0274) 4533427
Website: www.deepublish.co.id
www.penerbitdeepublish.com
E-mail: cs@deepublish.co.id

KATA PENGANTAR

Kemajuan teknologi **Era industri 4.0** dan **Era Society 5.0** yang didukung oleh otomatisasi (digital) dan rasionalisasi telah menyumbangkan suatu peningkatan produktivitas pendapatan dan ketersediaan barang-barang, serta dukungan terhadap pelayanan publik yang efektif, efisien, dan produktif, serta menciptakan nilai tambah/keunggulan. Dalam hal ini, teknologi dalam arti umum maupun khusus (digital) dapat dianggap sebagai inovasi berbasis kreativitas. Sebagai ilustrasi, dewasa ini kehidupan/aktivitas masyarakat dunia tidak dapat dipisahkan dari teknologi digital karena sebagian besar aspek kehidupan telah banyak menggunakan teknologi ini, mulai dari berbelanja, konsultasi kesehatan, hingga belajar secara daring (*online*) maupun kegiatan dari rumah atau *Work from Home* (WFH) atau *online/digital* untuk variasi kegiatan produksi hingga pemasaran, dan bahkan pada masa pandemi Covid-19 yang dimulai pada Maret 2020 hingga saat ini di Indonesia masih berlangsung, telah semakin meningkatkan kebutuhan akan teknologi digital yang mendukung protokol kesehatan (*prokes*), seperti jaga jarak (*physical distancing*), mengurangi kerumunan, dan membatasi mobilitas.

Buku berjudul ***Pelayanan Publik Berbasis Digital*** ini membahas prolog hingga epilog tentang pentingnya era digital beserta penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), terutama *e-government*, *e-commerce*, dan *e-service*. Hal ini tentunya memberikan dampak positif bagi mobilitas masyarakat di perkotaan maupun di perdesaan dalam menuju era *New Normal*, yaitu berubah atau adaptif atau mati dalam menghadapi pandemi Covid-19. Untuk itu, perlu perubahan dan strategi baru, di antaranya pelayanan publik dengan menggunakan bantuan teknologi internet atau sistem *online* dengan model kegiatan fleksibel yang lebih cerdas, atau sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakatnya.

Secara lebih spesifik yang perlu ditindaklanjuti dari buku ini adalah bagaimana dapat menerima sepenuhnya teknologi digital di era pandemi Covid-19 dan era *New Normal*. Untuk itu diperlukan

persiapan transformasi total, dengan tahapan berikut: Jika masih beroperasi dalam sistem analog maka kini waktunya memulai prakarsa transformasi digital yang dimaksud melalui kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang siap akan perubahan; mengalokasikan dana untuk investasi pada teknologi/sistem yang baru; dan melakukan evaluasi secara berkala.

Semoga kehadiran buku ini dapat memberikan pencerahan/wawasan dan menghadirkan solusi yang diharapkan sehingga mudah diterapkan, serta menghadirkan manfaat nyata bagi siapa saja yang terlibat dan memberikan dukungan bagi penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia yang efektif, efisien, dan produktif. Selamat membaca!

Bandung, Mei 2021
Penulis,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii

BAB 1 PERAN TEKNOLOGI DAN PEMANGKU KEPENTINGAN DI ERA DIGITAL	1
A. Tren Pemanfaatan Teknologi Digital	1
B. Menghadapi Era Industri 4.0	5
1. Pemerintah dalam Menghadapi Era Industri 4.0	5
2. Peran Akademisi dalam Menghadapi Era Industri 4.0	8
3. Peran Dunia Usaha dalam Menghadapi Era Industri 4.0	11
4. Peran Media Massa	16
C. Pemangku Kepentingan di Era Industri 4.0	19
1. Pemerintah dalam Menghadapi Era Industri 4.0	19
2. Akademisi dalam Menghadapi Era Industri 4.0	19
3. Dunia Usaha dalam Menghadapi Era Industri 4.0	22
4. Masyarakat dalam Menghadapi Era Industri 4.0	24
5. Media Massa dalam Menghadapi Era Industri 4.0	25

BAB 2 KEBIJAKAN PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL	32
A. Kebijakan Pemerintah	32
1. Pengertian Kebijakan	34
2. Proses Kebijakan Publik	36
3. Implementasi Kebijakan Publik	38
4. <i>Monitoring</i> dan Evaluasi	39

B. Pelayanan Publik	43
1. Pengertian Pelayanan	43

2.	Bentuk-Bentuk Pelayanan	46
3.	Pelayanan Publik.....	48
a.	Pengertian Publik.....	48
b.	Pelayanan Publik.....	52
c.	Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	58
d.	Asas-Asas Pelayanan Publik	61
e.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62
C.	Konsep Birokrasi	64
1.	Pengertian Birokrasi	64
2.	Perilaku Birokrasi.....	67
D.	Kebijakan Publik.....	72
1.	Pengertian Kebijakan Publik.....	72
2.	Model Implementasi Kebijakan	75
3.	Kebijakan Pemerintah dalam Pengembangan IPTEK.....	82
BAB 3 APLIKASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK DI PEMERINTAHAN (E-GOVERNMENT)		85
A.	Pengertian <i>E-government</i>	85
B.	Transformasi di Dalam Pemerintah	90
1.	Birokrasi di Era Industri 4.0.....	90
2.	Transformasi Berbasis ICT	96
3.	Faktor-Faktor Memengaruhi Transformasi Birokrasi Pemerintahan	107
BAB 4 E-COMMERCE		111
A.	Pengertian <i>E-commerce</i>	111
B.	Sejarah <i>E-commerce</i>	113
C.	Jenis-Jenis <i>E-commerce</i>	114
D.	Tujuan dan Manfaat <i>E-commerce</i>	118
E.	Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i>	119
BAB 5 E-SERVICE.....		122
A.	Pengertian <i>E-service</i>	122
B.	Tantangan dan Manfaat <i>E-service</i>	123
C.	Domain <i>E-service</i>	124
D.	Kualitas <i>E-service</i>	124
E.	Bentuk-Bentuk dari <i>E-service</i>	126
BAB 6 PROSPEK IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK.....		128
A.	Implementasi pada Pemerintahan	128
1.	Pelayanan Publik Berbasis IT.....	128

2. Tata Kelola Pemerintah	130
B. Prospek bagi Dunia Usaha	132
C. Prospek bagi Dunia Pendidikan	134
D. Prospek bagi Masyarakat	137
E. Prospek bagi Media Massa	138
DAFTAR PUSTAKA	141
BIOGRAFI PENULIS	144

deepublish / publisher

BAB 1

PERAN TEKNOLOGI DAN PEMANGKU KEPENTINGAN DI ERA DIGITAL

A. Tren Pemanfaatan Teknologi Digital

Negara-negara berkembang rupanya lebih memandang teknologi sebagai peluang, sementara negara maju lebih menganggap teknologi sebagai ancaman dalam perekonomian global. Hal itu terungkap dalam survei *New Economy* oleh Bloomberg yang dilakukan terhadap 2.000 pengusaha di dua puluh negara. Para responden diminta pendapatnya tentang apa yang akan terjadi pada masa depan ketika keseimbangan kekuatan global bergeser ke arah ekonomi baru. Menurut hasil survei tersebut, para pengusaha dari negara berkembang dan maju memprediksi pada 2035, perekonomian global akan menghadapi beragam masalah, seperti peran teknologi, urbanisasi, dan perubahan iklim. “Patut dicatat bahwa negara berkembang lebih optimis daripada negara maju tentang kekuatan teknologi membentuk dunia yang lebih baik pada 2035,” kata Andrew Browne, Direktur Editorial Bloomberg New Economy Forum dalam siaran pers, Kamis (1/8/2019). Survei tersebut juga mengungkapkan mayoritas masyarakat Indonesia (64%) sangat setuju atau setuju bahwa pada 2035, China dan India akan melampaui Amerika Serikat sebagai pusat inovasi teknologi dunia. Persentase ini lebih tinggi dari 54% rata-rata global dan responden di negara maju (49%), termasuk AS yang sangat setuju atau setuju dengan prediksi bahwa China dan India akan melampaui AS di bidang teknologi. Sementara itu, responden China lebih konservatif tentang prospek negaranya dan India melampaui AS di bidang teknologi, dengan hanya 40% yang sangat setuju atau setuju.

Dalam hal ini, 39% responden global percaya bahwa Beijing akan menjadi kota dengan teknologi terbaik sedunia pada 2035, dengan lebih banyak responden (45%) di negara berkembang yang

sangat setuju dan setuju dibandingkan responden negara maju (31%). Terdapat tingkat optimisme yang tinggi tentang kemampuan beradaptasi dengan teknologi kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*). Di seluruh kawasan Asean, rata-rata 70% responden yang disurvei sangat setuju atau setuju dengan *lifelong learning* atau pembelajaran seumur hidup dapat mengurangi ancaman yang ditimbulkan oleh kecerdasan buatan, dengan Indonesia 69%. Berdasarkan perbandingan 64% rata-rata global, Vietnam berada di urutan teratas (77%), diikuti oleh Malaysia (76%) dan Singapura (59%). Di negara berkembang, 72% sangat setuju atau setuju bahwa *lifelong learning*, yang biasanya disampaikan melalui teknologi seluler, akan menjadi metode yang berhasil untuk menghadapi tantangan pasar kerja yang diusulkan oleh AI. Terdapat konsensus global yang kuat, jika terjadi perang dunia lagi maka kemungkinan akan menjadi *cyber war* atau perang dunia maya. Secara global, 68% responden sangat setuju atau setuju dengan prediksi ini. Ketakutan negara berkembang (72%) lebih tinggi dibandingkan negara maju (di mana 61% sangat setuju atau setuju), tetapi kekhawatiran tersebut sifatnya mendunia. Di Asean, 65% responden Indonesia sangat setuju atau setuju, di mana 87% di Vietnam dan 70% di Malaysia dan Singapura. Hanya seperempat responden Indonesia (26%) yang setuju bahwa pada tahun 2035 iklim cuaca akan mencapai „*point of no return*” atau titik tidak bisa diubah kembali. Hal ini sangat berlawanan dengan 58% responden global yang sangat setuju atau setuju, dengan sentimen negara maju yang sangat kuat, seperti Inggris (64%), Prancis (63%) dan Jerman (59%), serta negara-negara Asean yakni, Vietnam (65%), Malaysia (64%), dan Singapura (52%).¹

Perkembangan era digital telah memasuki fase yang sangat luar biasa, semua aspek dan bidang telah dirambahnya. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) bukan lagi sekadar wacana dan rencana. Hal ini terbukti telah diaplikasikannya teknologi ke berbagai bidang kehidupan, baik ekonomi maupun pemerintahan. Sebagaimana hasil survei yang telah dikemukakan menunjukkan peran teknologi yang menopang negara-negara berkembang akan menjadi kiblat baru peradaban manusia.

¹ <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190801/12/1131496/teknologi-negara-berkembang-lihat-peluang-negara-maju-anggap-ancaman>

Di Indonesia, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat berperan dan pengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakatnya. Semua aspek telah menjadi keharusan diterapkannya TIK, di antaranya pelayanan administrasi dan birokrasi baik sektor pemerintahan, industri, ekonomi dan kesehatan, semuanya telah menerapkan TI dan digitalisasi.

TIK atau *information and communication of technology* (ICT) telah diimplementasikan di dalam bidang pemerintahan. Linders (2012) yang dikenal dengan studi longitudinalnya menyatakan keterlibatan masyarakat di dalam sosial media (sosmed) merupakan suatu evolusi. Hal tersebut menunjukkan adanya tipologi yang terpadu sebagai wujud dukungan terhadap suatu sistem berdasarkan kategorinya di mana masyarakat sebagai pusat dari suatu sistem. Lebih lanjut pemerintah sendiri sebagai platform juga sebagai pelaksananya. Tipologi warga menurut Linders (2012) sebagai berikut:²

- a. *Citizen sourcing* = dari warga ke pemerintah, melahirkan pemerintah yang responsif dan efektif.
- b. *Government as platform* = dari pemerintah ke warga, pelayanan berbasis IT/komputer.
- c. *Do it yourself government* = dari warga ke warga, dalam hal ini pemerintah tidak aktif lagi, yang aktif adalah warga, dan pemerintah sebagai fasilitator.

Penerapan ICT dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat mewujudkan sistem yang transparan. Hal tersebut menyebabkan segala aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintahan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa kecuali. Birokrasi menjadi salah satu faktor yang turut berperan dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih serta pemerintahan yang baik. Birokrasi yang berjalan dengan baik dapat menentukan tingkat efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Birokrasi dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota telah melakukan berbagai upaya dalam mewujudkan reformasi birokrasi pada pemerintahan daerah. Upaya tersebut

² Dewi Kurniasih, Achmad Nurmandi, Supardal, Aulia Nurkasiwi, Teknologi Informasi Pemerintahan, Kapsipi, 2020

dengan membuat berbagai kebijakan serta aturan hukum serta pemberian imbuhan bagi masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk jawaban terhadap tuntutan dari masyarakat yang cukup deras sebagai penerima layanan pemerintah.

Dewasa ini, reformasi birokrasi menjadi salah satu wacana penting dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan di mana pemerintah menempatkan birokrasi sebagai pelaksana utamanya. Selain tugas tersebut, birokrasi memiliki tugas sebagai penerjemah terhadap semua keputusan politik dari pemerintah ke dalam berbagai kebijakan publik. Birokrasi juga memiliki fungsi untuk pelaksana secara operasional terhadap berbagai kebijakan. Berdasarkan hal tersebut di atas, birokrasi menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dari agenda yang telah disusun oleh pemerintah. Birokrasi yang ada berupaya mewujudkan reformasi birokrasi yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme atau KKN (*clean government*) serta tata kepengintahan yang baik. Akan tetapi, pengalaman dari bangsa Indonesia selama ini serta bangsa lainnya lebih banyak menunjukkan bahwa birokrasi senantiasa tidak melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, pemerintah memerlukan langkah yang **strategis** untuk menciptakan transformasi birokrasi. Pelaksanaan tugas birokrasi perlu didukung oleh penerapan sistem ICT dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal memerlukan pimpinan yang visioner. Pemimpin yang visioner adalah pemimpin yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan organisasi yang efektif untuk menciptakan visi dan misi organisasi. Selain itu, pemimpin visioner dapat menggugah semangat dari bawahan dan mampu memberikan inspirasi untuk mengembangkan inisiatif maupun kreativitasnya dan mampu menjaga tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pemimpin yang visioner memiliki kemampuan untuk menata organisasi sesuai dengan tantangan zaman, yaitu melalui pembenahan struktur organisasi, sistem, personalia, maupun prosedur dari organisasi itu sendiri. Dalam hal ini, reformasi birokrasi menjadi isu penting untuk direalisasikan secara konsisten, karena berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia (SDM), serta sistem dan prosedurnya yang dibuat dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek pembaharuannya, dalam rangka menuju

birokrasi bersih; birokrasi efektif dan efisien; birokrasi transparan; birokrasi berkomitmen dan konsisten.

B. Menghadapi Era Industri 4.0

1. Pemerintah dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Revolusi industri keempat tidak dapat dihindari. Untuk menghadapinya, kita sudah ada *roadmap* terintegrasi sehingga dalam mengembangkan industri manufaktur ke depan, punya arah yang jelas. Pemerintah telah menetapkan sepuluh langkah prioritas nasional dalam upaya mengimplementasikan peta jalan *Making Indonesia 4.0*. Dari strategi tersebut, diyakini dapat mempercepat pengembangan industri manufaktur nasional agar lebih berdaya saing global di tengah era digital saat ini.³

Kesepuluh inisiatif tersebut, pertama adalah perbaikan alur aliran barang dan material. Upaya ini akan memperkuat produksi lokal pada sektor hulu dan menengah melalui peningkatan kapasitas dan percepatan adopsi teknologi. “Kami menyusun strategi sumber material secara nasional, yang diharapkan dapat mengurangi impor bahan baku maupun komponen dan memacu sumber daya alam kita agar bernilai tambah tinggi.”

Langkah kedua, mendesain ulang zona industri. Dari beberapa zona industri yang telah dibangun di penjuru negeri, Indonesia akan mengoptimalkan kebijakan zona-zona industri tersebut dengan menyelaraskan peta jalan (*roadmap*) sektor-sektor industri yang menjadi fokus dalam *Making Indonesia 4.0*. “Jadi, kami lihat secara geografis, kemudian dari aspek transportasi, infrastruktur, dan lainnya sehingga komprehensif antarlintas sektor.”

Ketiga, mengakomodasi standar-standar keberlanjutan. Indonesia melihat tantangan keberlanjutan sebagai peluang untuk membangun kemampuan industri nasional, seperti yang berbasis teknologi bersih, tenaga listrik, biokimia, dan energi terbarukan. “Oleh karenanya, Indonesia akan berusaha memenuhi persyaratan keberlanjutan itu di masa mendatang, dengan mengidentifikasi aplikasi teknologi dan peluang pertumbuhan ramah lingkungan, serta mempromosikan lingkungan yang kondusif.”

³ <https://www.kemenperin.go.id/artikel/19169/Pemerintah-Keluarkan-10-Jurus-Jitu-Hadapi-Revolusi-Industri-4.0>

Keempat, memberdayakan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Hampir 70 persen, pelaku usaha Indonesia berada di sektor UMKM. “Pemerintah berkomitmen untuk mendukung pelaku usaha UMKM dengan membangun platform *e-commerce*, yang mana dapat dimanfaatkan petani dan pengrajin. Kami juga akan membangun sentra-sentra teknologi dalam rangka meningkatkan akses UMKM terhadap akuisisi teknologi dan memberikan dukungan *mentoring* untuk mendorong inovasi.”

Upaya kelima, yaitu membangun infrastruktur digital nasional. Indonesia akan melakukan percepatan pembangunan infrastruktur digital, termasuk internet dengan kecepatan tinggi dan meningkatkan kemampuan digital melalui kerja sama antara pemerintah dengan publik dan swasta untuk berinvestasi di bidang teknologi digital, seperti “*cloud, data center, security management*, dan infrastruktur *broad-band*.”

Keenam, menarik minat investasi asing. Hal ini dapat mendorong transfer teknologi ke perusahaan lokal. “Untuk meningkatkan investasi, Indonesia akan secara aktif melibatkan perusahaan manufaktur global, yaitu memilih seratus perusahaan manufaktur teratas dunia sebagai kandidat utama dan menawarkan insentif yang menarik dan berdialog dengan pemerintah asing untuk kolaborasi tingkat nasional.”

Ketujuh, peningkatan kualitas SDM. Menurut Menperin, SDM adalah hal yang penting untuk mencapai kesuksesan pelaksanaan *Making Indonesia 4.0*. “Indonesia berencana untuk merombak kurikulum pendidikan dengan lebih menekankan pada *Science, Technology, Engineering, the Arts, dan Mathematics* (STEAM), serta meningkatkan kualitas sekolah kejuruan.”

Kedelapan, pembangunan ekosistem inovasi. Pemerintah akan mengembangkan cetak biru (*blue print*) pusat inovasi nasional, mempersiapkan percontohan pusat inovasi dan mengoptimalkan regulasi terkait, termasuk di antaranya perlindungan hak atas kekayaan intelektual (HKI) dan insentif fiskal untuk mempercepat kolaborasi lintas sektor di antara pelaku usaha swasta atau BUMN dengan universitas.

Kesembilan, insentif untuk investasi teknologi. Pemerintah akan mendesain ulang rencana insentif adopsi teknologi, seperti subsidi, potongan pajak perusahaan, dan pengecualian bea pajak impor bagi perusahaan yang berkomitmen untuk menerapkan teknologi industri

4.0. Selain itu, Indonesia akan meluncurkan dana investasi negara untuk dukungan pendanaan tambahan bagi kegiatan investasi dan inovasi di bidang teknologi canggih.

Langkah kesepuluh adalah harmonisasi aturan dan kebijakan. Indonesia berkomitmen melakukan harmonisasi aturan dan kebijakan untuk mendukung daya saing industri dan memastikan koordinasi pembuat kebijakan yang erat antara kementerian dan lembaga terkait dengan pemerintah daerah.

Kementerian Perindustrian (Kemenperin) akan meluncurkan program *Making Indonesia 4.0* yang merupakan peta jalan terintegrasi dan kampanye untuk mengimplementasikan strategi menghadapi era revolusi industri ke-4 (*Industry 4.0*). *Roadmap* tersebut telah diluncurkan pada 4 April 2018. Sebagai langkah awal dalam menjalankan *Making Indonesia 4.0*, terdapat lima industri yang menjadi fokus implementasi industri 4.0 di Indonesia, yaitu⁴

1. Makanan dan minuman
2. Tekstil
3. Otomotif
4. Elektronik
5. Kimia

Lima industri ini merupakan tulang punggung dan diharapkan membawa pengaruh besar dalam hal daya saing dan kontribusinya terhadap ekonomi Indonesia menuju sepuluh besar ekonomi dunia di 2030. Kelima sektor inilah yang akan menjadi contoh bagi penerapan industri 4.0, penciptaan lapangan kerja baru dan investasi baru berbasis teknologi.

Industri 4.0 di Indonesia akan menarik investasi luar negeri maupun domestik di Indonesia, karena industri di Indonesia lebih produktif dan sanggup bersaing dengan negara-negara lain, serta berusaha semakin baik yang disertai dengan peningkatan kemampuan tenaga kerja Indonesia dalam mengadopsi teknologi. Revolusi mental juga harus dijalankan, mulai dari mengubah *mindset* negatif dan ketakutan terhadap industri 4.0 yang akan mengurangi lapangan pekerjaan atau paradigma bahwa teknologi itu sulit atau kompleks.

Kita harus berusaha untuk terus-menerus meningkatkan kemampuan belajar, keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan era

⁴ <https://kkp.go.id/itjen/page/1724-peran-pemerintah-dalam-revolusi-industri-4-0>

industri 4.0 sehingga akan mempunyai daya saing lebih kuat dan tetap terkendali. Untuk itu perlu diciptakan kesadaran bersama, baik oleh pemerintah, dunia usaha, maupun masyarakat, bahwa perubahan besar dalam industri 4.0 adalah keniscayaan yang tidak dapat dihindari.

Dengan segala potensi yang ada, kita harus menjadi pelaku aktif yang mendapat manfaat atas perubahan besar itu. Tantangan ke depan adalah meningkatkan *skill* tenaga kerja di Indonesia, mengingat 70% angkatan kerja adalah lulusan SMP. Oleh karena itu, pendidikan sekolah vokasi menjadi suatu keharusan, agar tenaga kerja dapat langsung terserap ke industri.

Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan porsi belanja riset baik melalui skema Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau memberikan insentif bagi perguruan tinggi dan perusahaan swasta. Saat ini porsi belanja riset Indonesia hanya 0,3% dari Produk Domestik Bruto (PDB) di tahun 2016, sementara Malaysia 1,1% dan China sudah 2%. Belanja riset termasuk pendirian *technopark* di berbagai daerah sebagai pusat sekaligus pembelajaran bagi calon-calon wirausahawan berbasis teknologi di era revolusi industri 4.0.

Harapannya tingkat inovasi Indonesia yang saat ini berada diperingkat 87 dunia dapat terus meningkat sehingga lebih kompetitif di era transisi teknologi saat ini. Kesimpulannya, revolusi industri 4.0 bukanlah suatu kejadian yang menakutkan, justru membuka peluang makin luas bagi anak bangsa untuk berkontribusi terhadap perekonomian nasional.

2. Peran Akademisi dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Dr. Rochmad, M.Si. sebagai pembicara dalam Seminar Nasional dan *Call for Paper* Lembaga Bahasa STAINU Temanggung bertajuk “Peran Akademisi di Era Revolusi Industri 4.0 dalam Mengembangkan IPTEKS” mengatakan bahwa untuk menjawab era revolusi industri 4.0 yang membutuhkan beberapa pendekatan. “Dalam pembelajaran, kita harus melakukan *blended learning*, pembelajaran berbasis daring. Ini harus dilakukan dan sudah dapat dilakukan karena boleh di atas lima puluh persen perkuliahan dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti Sistem Pembelajaran Daring (SPADA),” menurut dosen asal Temanggung tersebut. Akademisi harus dapat melakukan perkuliahan

yang mengarah pada *skill* abad 21. “Selain itu, akademisi baik itu dosen atau mahasiswa harus dapat menerapkan berpikir kritis, berpikir logis, dan berpikir kreatif sesuai gradasinya.”⁵

Kehadiran era revolusi industri 4.0 telah mengubah paradigma masyarakat dunia hari ini, yaitu tuntutan untuk semakin meningkatkan inovasi di segala bidang terus menguat. Berbagai teknologi untuk menggantikan peran manusia di bidang industri semakin bermunculan. Hal itu menurut Menristekdikti memunculkan tantangan agar manusia zaman kini harus terus beradaptasi dengan perubahan zaman karena revolusi ini telah mengubah ciri dan cara lama dalam banyak aspek kehidupan. Di sisi lain, revolusi ini menjadi tantangan yang harus dijawab oleh pendidikan tinggi. Kekuatan pendidikan tinggi terdapat pada riset. Tuntutan riset yang dikeluarkan oleh pendidikan tinggi harus mendapat pengakuan internasional untuk menjaga marwah pendidikan tinggi di Indonesia agar senantiasa terjaga kualitas dan integritasnya. Pendidikan itu tidak semata-mata meraih gelar, tetapi ada yang harus dicari ilmunya, yaitu ilmu aplikatif dan dapat dipertanggungjawabkan dan bermanfaat. Yang menjadi tugas besar pemerintah adalah menyediakan pintu yang selebar-lebarnya, agar lebih banyak masyarakat dapat meraih pendidikan tinggi. Dengan demikian, kualitas SDM dapat semakin kompetitif untuk menjawab kebutuhan zaman. “Semakin banyak orang yang dapat mengakses pendidikan tinggi, tentu semakin baik. Ada banyak gagasan yang dikemukakan oleh Kementerian Riset dan Teknologi (Kemenristek) untuk mengoptimalkan pendidikan, berupa pembangunan universitas siber yang dipersiapkan untuk pembelajaran dalam jaringan (daring). Melalui metode ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh peluang lebih besar dalam mengakses pendidikan tinggi. Saat ini, Angka Partisipasi Kasar (APK) pendidikan tinggi baru 31,5%,” terang Nasir. “Permasalahan sekarang ini, juga dosen tidak lagi di dalam perkuliahan membawa buku dan corat-coret di papan tulis. Dosen harus mempunyai kompetensi di bidang literasi ilmu teknologi dan juga harus memberikan *softskill* terbaik kepada mahasiswa dan inovasi. Dosen dapat mengambil peran dengan mahasiswa, “jangan menakut-nakuti mahasiswa” dan ini sering terjadi, maka dosen harus memiliki

⁵ <https://mediacenter.temanggungkab.go.id/berita/detail/peran-akademisi-di-era-revolusi-industri-40>

tugas dengan *fashion* terbaru untuk memotivasi mahasiswa dalam menghadapi revolusi industri ini,” ujar Menristekdikti.⁶

“Perguruan tinggi menjadi semacam tempat persiapan atau pelatihan bagi SDM. Namun, perubahan cepat dan dinamis yang di luar (pasar kerja), maka perguruan tinggi dituntut mampu mempercepat langkahnya, agar paling tidak seirama dengan perubahan yang terjadi. Era revolusi industri generasi 4.0 yang ditandai dengan otomatisasi, komputer super cepat dan lainnya, menuntut perguruan tinggi untuk peka dan melakukan introspeksi diri sehingga mampu melihat posisinya di tengah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) yang berdampak pada proses pembelajaran,” ujar Dr. rer. pol., Ied Veda R. Sitepu.

Doktor Ied Veda Sitepu menambahkan bahwa perubahan yang cepat dari dimulainya revolusi industri generasi keempat, memaksa perguruan tinggi mengambil langkah perubahan, agar perencanaan proses pembelajaran dapat didesain menghasilkan lulusan yang bersaing di era tersebut. Kegiatan intra-, kurikuler, dan kegiatan ekstrakurikuler dirancang untuk membekali mahasiswa dalam pemerolehan atau penguatan kompetensi yang dibutuhkan di abad ke-21, seperti pemecahan masalah yang kompleks, berpikir kritis dan kreativitas. “Revolusi industri 4.0 membutuhkan perubahan mendasar dalam aspek utama pendidikan baik materi, penyampaian (pedagogis) dan struktur (manajemen pendidikan). Untuk itu dibutuhkan kemampuan guru untuk memanfaatkan berbagai media yang sesuai kebutuhan peserta didik dan lingkungan sekitar, di mana kelas dilaksanakan. Manajemen kelas yang selama ini dilakukan secara konvensional harus mengalami terobosan dengan memanfaatkan media elektronik dan pembelajaran variatif,” ujar Dr. Dra. Mesta Limbong, M.Psi.

Menurut Dr. Mesta Limbong, siswa SMA membutuhkan pelayanan serius untuk mendapat pendampingan dan pelayanan di era 4.0, dengan tetap memperhatikan kebutuhan siswa sebagai pribadi. Untuk itu, kepekaan pendidik dibutuhkan supaya peserta didik tetap melangkah di koridor yang seharusnya sebagai cikal bakal penerus bangsa. Guru harus mampu memahami kebutuhan peserta

⁶ <https://urnews.unri.ac.id/2019/01/31/peran-universitas-sangat-penting-dalam-menghadapi-era-revolusi-industri-4-0/>

didik yang termasuk kelompok milenial supaya tetap produktif dan dapat menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab di sekolah.⁷

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan, maka diperlukan pembenahan orientasi dan sistem pendidikan yang diarahkan pada proses pembentukan *skill* (keterampilan) tinggi bagi peserta didik yang seimbang dari sisi teori dan praktik; serta proses pembelajaran yang mengedepankan pembelajaran berbasis peserta (*student centre oriented*) sesuai tujuan pendidikan nasional berwawasan kebangsaan menyeluruh, yang tidak mengecualikan antara perkotaan dan pedesaan, termasuk di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T).

3. Peran Dunia Usaha dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Revolusi industri 4.0 akan membawa banyak perubahan dengan segala konsekuensinya, industri akan semakin kompak dan efisien. Namun, ada pula risiko yang mungkin muncul, misalnya berkurangnya SDM dikarenakan digantikan oleh mesin atau robot. Dunia saat ini memang tengah mencermati revolusi industri 4.0 secara saksama. Berjuta peluang ada di situ, tetapi di sisi lain, terdapat berjuta tantangan yang harus dihadapi. Apa sesungguhnya revolusi industri 4.0? Prof. Klaus Martin Schwab, teknisi dan ekonom Jerman, menyebutkan bahwa saat ini kita berada pada awal sebuah revolusi yang secara fundamental mengubah cara hidup, bekerja dan berhubungan satu sama lain. Banyak hal yang tak terpikirkan sebelumnya, tiba-tiba muncul dan menjadi inovasi baru, serta membuka lahan bisnis yang sangat besar. Munculnya transportasi dengan sistem *ride-sharing*, seperti Gojek, Uber, dan Grab. Kehadiran revolusi industri 4.0 memang menghadirkan usaha baru, lapangan kerja baru, dan profesi baru yang tak terpikirkan sebelumnya.⁸

Industri 4.0 dan ekonomi digital membawa perubahan baru terhadap pembelinya atau *customer*. Artinya seorang *producer* atau penjual di industri 4.0 harus bisa membaca keinginan dari *customer* itu sendiri. Inilah yang disebut dengan *customer led* pada industri 4.0 atau dibidang *customer is a the real king*. *Producer* dalam industri 4.0 akan fokus untuk mencapai target, serta hasil dari kepuasan pembelinya,

⁷ <http://reporter.uki.ac.id/peran-perguruan-tinggi-dalam-menyiapkan-sdm-di-era-revolusi-industri-4-0/>

⁸ <https://kkp.go.id/itjen/page/1724-peran-pemerintah-dalam-revolusi-industri-4-0>

dan ini yang kemudian menjadi tantangan bagi suatu organisasi,” jelas Menteri Bambang.

Untuk menghadapi era digital, Menteri Bambang menjelaskan tiga hal yang perlu dilakukan terkait pengelolaan suatu organisasi. *Pertama*, suatu organisasi harus dapat membentuk dan memperkuat jaringan kerja sama yang baik dengan SDM-nya di lingkungan kerja sehingga dapat terus bertahan dan berinovatif. *Kedua*, perlunya penguasaan teknologi digital dan kemampuan untuk menganalisis suatu data, dalam hal ini adalah *big data*. *Ketiga*, perlunya investasi dalam pembangunan SDM untuk membentuk SDM inovatif dan adaptif pada pasar tenaga kerja. “Menghadapi *customer 4.0*, suatu organisasi harus memiliki SDM inovatif dalam setiap pelayanan yang diberikan, serta produk baru yang dikeluarkan. Kenapa, karena kompetitor lain juga akan melakukan hal yang sama, yaitu terus melakukan inovasi pada setiap produk yang dikeluarkan dan membuat terobosan baru. Inilah yang menjadi tantangan tersendiri kenapa seorang *producer* harus memiliki SDM inovatif,”⁹.

Dari hal yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dikatakan perusahaan/organisasi dianggap sukses, jika mampu mengidentifikasi kebutuhannya sehingga diperlukan model bisnis untuk menjabarkan bagaimana sebuah proses dalam perusahaan/organisasi berjalan dan menciptakan *value* bagi *stakeholder* perusahaan/organisasi, terutama kemampuan bersaing yang memperhatikan proses desain model bisnisnya, di antaranya kemampuan mengatasi ancaman pesaing melalui keberhasilannya melakukan ekspansi usahanya.

Dalam konteks serupa dan implementasi di bidang pelayanan publik oleh pemerintah, diperlukan inovasi dari pemerintah, seperti inovasi dalam membuat *electronic government* atau *e-government*, inovasi dalam menyampaikan keterbukaan informasi (*open government*), serta inovasi pada pelayanan publik. “Karena saat ini sekarang pelayanan publik di Indonesia tidak selalu dilakukan secara tatap muka, bahkan kebanyakan sudah melalui *online communication*, terutama di era pandemi Covid-19. Hal ini sudah tidak dapat dihindari lagi karena sangat cocok dan diandalkan dengan pengguna atau

⁹ <https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/menteri-bambang-indonesia-siap-hadapi-tantangan-era-digital-dan-industri-40/>

masyarakat secara umum. Oleh karena itu, mengapa inovasi pada *open government* dibutuhkan,” jelas beliau.

Terakhir, Menteri Bambang menjelaskan ada sepuluh Prioritas Nasional dalam menghadapi industri 4.0, yaitu (1) Perbaikan Alur Aliran Material; (2) Mendesain Ulang Zona Industri; (3) Akomodasi Standar *Sustainability*; (4) Peningkatan Kualitas SDM; (5) Pembentukan Ekosistem Inovasi; (6) Menerapkan Insentif Teknologi; (7) Harmonisasi Aturan dan Kebijakan; (8) Pemberdayaan UMKM; (9) Membangun Infrastruktur Digital Nasional; dan (10) Menarik Investasi Asing. “Dengan sepuluh Prioritas Nasional ini, saya memiliki impian Indonesia menjadi negara dengan industri 4.0 dan *power house*, paling tidak di tingkat Asia Tenggara,” tegas Menteri Bambang.

Kalau kita bicara soal ide tentang *customer* di masa lalu (1.0), orang hanya peduli terhadap harga dan kualitas, jika sudah terpenuhi kebutuhannya, merasa puas. Setelah itu, ada *customer 2.0*, ini lebih *demand led*, artinya mereka hanya lebih peduli terhadap *brand*. *Customer 3.0* lebih *sophisticated*, yaitu lebih peduli terhadap pelayanan dan pengalaman pembeli, dan ini masih terjadi hingga saat ini. *Producer* mencoba untuk membangun kepuasan pembeli, *loyalty* dan *advocay*. Di *industry 4.0* adalah *customer led*, jadi *customer* adalah *becoming the real king*, karena fokus untuk mencapai targetnya, serta fokus terhadap *relevance to customers desire outcome*. “Inilah alasan mengapa digital ekonomi, ekonomi berbasis *online*, dan *sharing* ekonomi and *now sircular economy* menjadi tren baru-baru ini, karena sekarang *customer* tahu apa yang diinginkan. Dengan demikian, produser harus dapat membaca keinginan *customer* dan berusaha semampunya untuk memenuhi apa yang *customer* inginkan. Inilah yang kemudian membangun tantangan untuk organisasi,” jelas Menteri Bambang.¹⁰

Dan peran dunia usaha dalam era 4.0, akan lahir berbagai inovasi yang pada era sebelumnya tidak atau belum terpikirkan. Wahyuningtyas (2016) meneliti peraturan yang berlaku dalam industri jaringan transportasi dan membahas bagaimana kebijakan terkait persaingan dapat mengatasi masalah ini dan dalam kasus apa hukum persaingan tersebut mungkin akan bersinggungan dengan inovasi yang dibawa oleh jaringan transportasi *online* di industri angkutan

¹⁰ <https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/menteri-bambang-indonesia-siap-hadapi-tantangan-era-digital-dan-industri-40/>

umum di Indonesia. Aplikasi hukum EIT dan peraturan Departemen Perhubungan 32/2016 tentang jaringan transportasi *online* menunjukkan upaya pemerintah untuk memperbaiki masalah yang dihasilkan dari peraturan asimetris yang diterapkan pada jaringan transportasi *online* dan layanan taksi konvensional. Di daerah, kebijakan terkait persaingan antara taksi *online* dan taksi konvensional tampaknya menunjukkan bahwa pembuat kebijakan di Indonesia lebih memilih untuk menerapkan kedua pendekatan *ex Ante* dan *ex Post* dalam peraturan industri transportasi umum. Hukum persaingan yang ada memang dapat memengaruhi dalam kasus-kasus yang berhubungan dengan inovasi seperti yang dibawa oleh jaringan transportasi *online* ketika ada penyalahgunaan dominasi atau kekuatan pasar dan harga yang kemudian mematikan taksi tradisional. Hal ini yang kemudian, membuat Komisi Pengawasan Persaingan Usaha (KPPU) sebagai otoritas persaingan Indonesia memberikan pernyataan mengenai kebijakan penetapan harga taksi konvensional, sebuah kesepakatan untuk menetapkan tarif minimum taksi.

Hal yang telah diilustrasikan pada jaringan transportasi *online* tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia saat ini sangat terbuka pada era modern yang memanfaatkan fitur-fitur teknologi di kehidupan sehari-hari, terutama industri 4.0 yang memanfaatkan jaringan TI melalui pengembangan bisnisnya menurut platform bisnis dan alat pembayaran sebagai bagian dari unsur desain saluran, serta memahami segmentasi pasar lokal untuk bergabung dengan platform tersebut. Untuk itu, para pengelola di berbagai industri harus melakukan perbaikan yang stabil dan dapat diprediksi melalui perangkat keras komputer fungsionalitas sesuai *roadmap* produk multitalun, agar tetap kompetitif.

Gavin (2017) menyarankan agar regulator, tergantung pada karakteristik negara dan wilayah metropolitan yang diaturnya, serta harus mempertimbangkan tata pemerintahan daerah dan peraturan tingkat kota. Pola saat ini menunjukkan bahwa TNCs telah memulai dan akan terus melakukan, peningkatan kemudahan untuk penyewaan transportasi, serta membuat kemudahan akses pada tingkat regional untuk menyewa kelompok transportasi yang lebih layak, yang mana dapat menambah beban regulator di tingkat federal, negara bagian, dan lokal. Dengan demikian, tujuan dari pemerintah harus khusus didedikasikan untuk mengatur TNCs dan mitra tradisionalnya, karena

dalam keadaan tertentu, pemerintah harus membuat pilihan terbaik untuk memastikan bahwa TNCs mengintegrasikan secara adil dan efisien ke dalam sistem transportasi metropolitan Amerika Serikat (Gavin, 2017).

Sejalan dengan kebutuhan untuk membantu para pembuat kebijakan, Moran (2016) telah meringkas legislasi nasional yang diberlakukan untuk mengesahkan dan mengatur perusahaan jaringan transportasi dengan meneliti hukum dan upaya pembuatan suatu kebijakan pada negara lain, serta upaya regulasi di sejumlah kota di Texas. Temuan tersebut mengungkapkan bahwa peraturan telah disahkan di berbagai negara bagian AS dan masing-masing negara memiliki seperangkat kebijakan yang berbeda, meskipun setiap negara mengatur persyaratan asuransi, dan banyak persyaratan terkait identitas pengemudi, seperti alamat, standar kendaraan, dan operasional fitur. Sementara beberapa negara memberlakukan kebijakan terkait dengan status ketenagakerjaan pengemudi, pelatihan pengemudi, penggunaan harga yang dinamis dalam keadaan tertentu, serta persyaratan aksesibilitas kursi roda, dan pengumpulan data lainnya terkait informasi pengemudi.

Selain itu, Snow Fjeldstad dan Langer (2017) menjelaskan bahwa di dunia digital, semua kegiatan dan transaksi meninggalkan sebuah tanda yang biasa disebut dengan tanda digital, termasuk semua pelaku, hal, dan tempat yang dituju. Sebagai hasilnya, kita dapat mendesain *self-organization* daripada menggunakan mekanisme hierarkis untuk melakukan kontrol dan koordinasi akan hal tersebut. Desain tersebut memerlukan keselarasan strategis dan budaya teknologi digital dalam organisasi dan eksternal dengan *stakeholder*. Kami mengusulkan untuk “berorientasi pada aktor”, yaitu berpusat pada akses bersama ke informasi dan sumber daya lainnya, serta secara protokol dan infrastruktur aktor-aktor tersebut saling terhubung dan berkolaborasi dengan prinsip-prinsip tersebut, yaitu yang intinya bagaimana merancang organisasi digital dan jika diterapkan dengan benar, dapat menghasilkan tempat kerja di mana anggota organisasi sangat terlibat dan produktif di dalamnya. Untuk itu disarankan bahwa organisasi digital memerlukan pemimpin yang sadar dan mahir akan sebuah teknologi yang dapat mengatur agenda secara digital dan menciptakan konteks untuk digitalisasi setiap aspek yang relevan dari organisasinya. Digitalisasi terjadi dengan kecepatan

yang lebih cepat sehingga pemimpin pada organisasi digital perlu menyinkronkan organisasinya terhadap kecepatan waktu (Salju, Fjeldstad dan Langer, 2017).

Hal yang telah dikemukakan tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital sudah berkembang sangat pesat dan organisasi/perusahaan menyadari pentingnya melakukan investasi yang cukup untuk menopang kegiatannya, serta di sisi lain masih terus mencoba berbagai metode paling efektif untuk menyalurkan pengetahuan, memanfaatkannya dan memastikan penggunaannya. Dalam hal ini, inovasi dan kreativitas sangat dibutuhkan untuk mengembangkan dan menciptakan sesuatu hal atau ide-ide kreatif di dalam kegiatan berbasis digital.

4. Peran Media Massa

Bagaimana dengan sektor atau industri media? Lebih khusus lagi media televisi? Agar dapat memaksimalkan industri di era 4.0 ini, tentu perlu memperhatikan karakteristik dan bentuk perkembangan teknologi, agar dapat memanfaatkannya secara maksimal. Di samping teknologi yang kini lebih mudah, juga isi yang tidak hanya menarik, tetapi harus memberi pandangan ke depan untuk lebih bermanfaat bagi masyarakat banyak. Ini merupakan tantangan tersendiri bagi para pelaku di bidang pertelevisian di era disrupsi 4.0 ini. Pada era digital saat ini, ketika sebagian besar persebaran informasi berlangsung di dunia maya, industri pertelevisian menghadapi persaingan dengan media *online* yang relatif lebih mudah diakses. Hal ini menuntut stasiun televisi untuk terus menghadirkan kreativitas dan inovasi, baik dalam program tayangan maupun sebagai media penyiaran. Salah satunya dengan menyediakan akses untuk menonton siaran televisi secara *online*. Menurut data yang dilansir dari detik.com, saat ini 40% anak muda tidak lagi menonton siaran televisi melalui televisi fisik, tetapi melalui saluran internet. Menonton siaran televisi dengan cara *streaming* melalui *smartphone*, kini menjadi pilihan bagi anak muda, khususnya mahasiswa. Kondisi yang terjadi itu dikarenakan yang bersangkutan tidak memiliki pesawat televisi di tempat tinggalnya. Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, merupakan periode strategis bagi industri pertelevisian Indonesia. Hal ini cukup beralasan, karena Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) mengevaluasi perpanjangan izin

lembaga penyiaran bagi sepuluh televisi swasta yang bersiaran jaringan secara nasional. Hal ini sekaligus menjadi momentum bagi stasiun televisi untuk turut menghadirkan inovasi dalam program tayangannya. Selain menarik untuk ditonton, program televisi tetap harus memperhatikan kualitas tayangan yang mendidik bagi masyarakat di segala usia.¹¹

Kondisi yang dikemukakan tersebut erat kaitannya dengan banyaknya warga yang sudah menggunakan *smartphone* cukup modern, serta sudah mengenal dan melakukan kegiatan digital, termasuk menonton siaran televisi secara *streaming* dan juga menggunakan medsos dengan *smartphone* sebagai bagian dari proses komunikasi yang bergerak cepat dan dinamis yang menunjukkan semakin sadarnya warga akan kehidupan sosial (*social awareness*), yaitu kemampuan seseorang memahami kebutuhan orang lain dan berespons terhadap kebutuhan secara tulus. Oleh karena itu, pemanfaatan ponsel di era digital yang bergerak sangat cepat ini dianggap sangat vital dan strategis, karena hampir semua orang di saat ini memiliki akses terhadap ponsel. Ponsel dinilai lebih dinamis dan fleksibel dalam pemakaiannya bila dibandingkan komputer. Kemajuan digital tersebut bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan ekonomi bangsa berbasis digital (ekonomi digital) yang nantinya menjadi model pertumbuhan baru.

Pada era masyarakat, informasi industri media massa mau tidak mau harus bertransformasi dari bentuk analog menjadi digital. Karena ciri khas produk teknologi di era ini menawarkan produktivitas, efisiensi, kecepatan, dan lintas batas. Perangkat komunikasi teks, audio, dan visual yang sebelumnya terpisah kini berpadu dan konvergen dalam satu perangkat transmisi yang menggabungkan fungsi media penyiaran lama ke dalam satu platform media baru. Semuanya didukung oleh jaringan global internet, yang bahwa media massa, komputer, dan jaringan telekomunikasi saling berintegrasi atau belakangan lazim disebut sebagai konvergensi media (Straubhaar & LaRose, 2006). Perlu diperhatikan pula, munculnya internet tak dapat dilihat secara parsial sebagai hasil sebuah evolusi teknologi, tetapi

¹¹ Damayanti, M.Si. (editor), Media Massa di Era Disrupsi 4.0, PT Pentas Grafika, bekerja sama dengan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jakarta

juga aspek budaya yang melihat teknologi dari sisi tujuan, nilai, kode etik, keyakinan akan kemajuan, kesadaran dan kreativitas (Pacey, 2000). Kehadiran teknologi internet dapat dimaknai sebagai perangkat yang mengubah tatanan produksi dan distribusi informasi, di mana khalayak memiliki peran signifikan bukan hanya penyelenggara atau praktisi industri media. Perangkat komunikasi yang makin konvergen juga punya andil besar dalam perubahan tatanan distribusi informasi saat ini. Kamera yang terintegrasi dalam perangkat komunikasi nirkabel membuat informasi yang dihimpun menjadi lebih lengkap, karena didukung visualisasi dari tempat peristiwa (Brown, 2012). Masyarakat atau khalayak dapat mendistribusikan informasi yang memiliki nilai berita, lebih cepat ketimbang seorang jurnalis sekalipun. Jika sudah begini, praktis pelaku industri media pemberitaan harus berpikir ulang guna menjaga eksistensinya sebagai penyaji informasi faktual mengikuti perkembangan teknologi komunikasi dan gaya hidup masyarakat yang menggiringnya. Untuk itu harus mengakomodasi kebangkitan *Citizen Journalism* atau pewarta warga, yang kemudian membuka keran partisipasi aktif masyarakat untuk mengumpulkan, memilih, dan melaporkan informasi yang memiliki nilai berita (Flew, 2008). Kebangkitan *Citizen Journalism* atau pewarta warga berhubungan erat dengan meluasnya jaringan sosial media yang menggiring perkembangan *information communication technology* (ICT) atau teknologi komunikasi informasi (TIK). Kehadiran media sosial memperlihatkan TIK telah merambah semua aspek kehidupan manusia dalam konteks membangun hubungan sosial (Flew, 2008). Jaringan distribusi informasi melalui infrastruktur internet praktis lebih luas bahkan bersifat global dibandingkan jaringan media pemberitaan konvensional. Pola distribusi informasi pun beragam, karena *social software* atau perangkat sosial yang berkembang lebih dari satu macam, seperti Blog, Facebook, Twitter, YouTube dengan kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Praktis yang menjadi pertanyaan kemudian adalah tentang hal yang harus dilakukan praktisi media penyiaran profesional yang sudah ada di dalam menyambut fenomena tersebut, dan melihatnya sebagai suatu ancaman atau justru sebagai sebuah peluang.¹²

¹² Wira Respati, Transformasi Media Massa Menuju Era Masyarakat Informasi di Indonesia, *Humaniora* Vol. 5 No. 1 April 2014: 39-51

C. Pemangku Kepentingan di Era Industri 4.0

1. Pemerintah dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Visi Indonesia untuk menjadi bangsa digital yang maju yang harus berani memiliki mimpi yang besar, mendorong agar masyarakat lebih meningkatkan pemanfaatan teknologi digital. Inovasi teknologi digital hadir untuk menyelesaikan permasalahan dan tantangan sosial ekonomi dalam masyarakat. Ia menyebutkan kondisi demikian menjadikan manusia, benda, juga sistem yang ada menjadi sangat terhubung dalam suatu ruang *cyber*, era disrupsi digital menjadikan teknologi informatika dan telekomunikasi sebagai hal yang sangat signifikan tidak hanya dalam kehidupan masyarakat, tetapi juga dalam hal perkembangan ekonomi negara.¹³

Transformasi Digital

Melihat potensi yang besar di sektor komunikasi dan informatika serta dampak pandemi Covid-19 yang membuat semua elemen bergantung pada solusi teknologi digital, Menteri Johnny menyampaikan bahwa Presiden Joko Widodo telah memberikan arahan terkait akselerasi transformasi digital Indonesia. “Dalam upaya pelaksanaannya, Presiden Jokowi telah memberikan lima mandat percepatan transformasi digital, pertama adalah percepatan perluasan akses internet peningkatan dan pembangunan infrastruktur digital,” jelasnya. Hal kedua, menurut Menteri Kominfo, mempersiapkan *roadmap* transformasi digital di sektor-sektor strategis, meliputi sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi, pertahanan, keamanan, dan sebagainya. Ketiga, integrasi dan pembangunan pusat data nasional dipercepat. “Keempat, melengkapi regulasi skema-skema pendanaan dan pembiayaan transformasi digital. Dan kelima, mempersiapkan kebutuhan sumber daya manusia atau digital *talent*,” jelasnya.¹⁴

2. Akademisi dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Pemerintah telah meresmikan *roadmap* (peta jalan) menuju era baru industri generasi keempat atau industri 4.0 yang disebut *Making Indonesia 4.0*. Semua pihak diminta berpartisipasi untuk sama-sama

¹³ https://www.kominfo.go.id/content/detail/29885/masuki-era-revolusi-industri-40-indonesia-perlu-manfaatkan-teknologi-digital/0/berita_satker

¹⁴ https://www.kominfo.go.id/content/detail/29885/masuki-era-revolusi-industri-40-indonesia-perlu-manfaatkan-teknologi-digital/0/berita_satker

mengejar kesiapan dalam memasuki era baru ini, termasuk Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti), terutama dari aspek penguatan inovasi riset dan peningkatan sumber daya manusia (SDM).

Dunia kini tengah memasuki era baru, revolusi industri 4.0 atau revolusi industri dunia keempat, di mana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi tumpuan utama dalam berbagai kegiatan industri dan bisnis yang menuntut kesiapan dari setiap negara agar bisa terus bersaing di kancah global. Tak terkecuali Indonesia, di mana Presiden Joko Widodo (Jokowi) pada acara “Industrial Summit di Jakarta Convention Center, 5 April 2018”, juga telah mencanangkan *roadmap* (peta jalan) menuju industri 4.0 yang disebut *Making Indonesia 4.0* yang juga telah ditetapkan sebagai agenda nasional. Presiden berharap, dengan penguatan industri 4.0 tersebut bisa menyumbang penciptaan lapangan kerja lebih banyak serta investasi baru di industri yang digerakkan teknologi digital. *Making Indonesia 4.0* menjadi strategi Indonesia dalam membangun industri manufaktur yang memiliki standar global melalui percepatan dalam membangun konektivitas melalui teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi.¹⁵

Upaya menuju akselerasi industri 4.0 juga melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Mulai dari institusi pemerintah, asosiasi industri, pelaku usaha, penyedia teknologi, dan yang tak kalah penting juga dari lembaga riset dan pendidikan, termasuk kalangan akademik. Untuk implementasi industri generasi keempat ini, tentunya juga harus diikuti dengan pembentukan ekosistem yang sehat dan berkesinambungan, agar efektif dan dapat menggerakkan seluruh sektor ekonomi di Tanah Air.

Menristekdikti Mohamad Nasir menyatakan bahwa era revolusi industri 4.0 harus direspons secara cepat dan tepat oleh seluruh pemangku kepentingan, termasuk seluruh jajaran Kemenristekdikti. Berbagai kebijakan strategis akan dirumuskan, mulai dari pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan program studi dan kurikulum di kalangan perguruan tinggi, riset, serta berbagai pengembangan inovasi. Terutama untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing bangsa di era revolusi industri yang sangat

¹⁵ <https://www.komite.id/2018/07/07/perlu-komitmen-bersama-mengejar-industri-4-0/>

dipengaruhi penggunaan teknologi digital dan mesin robotik dalam satu sistem yang terintegrasi.¹⁶

Upaya mengoptimalkan peran perguruan tinggi dalam menghilirisasi hasil pendidikan maupun kegiatan penelitian agar bisa memberikan manfaat keilmuan bagi dunia industri dan masyarakat luas. Selain itu, juga bisa memberikan kontribusi atas keahlian dan penguasaan Iptek kepada para pemangku kepentingan dalam kerangka peningkatan daya saing di era industri 4.0 sekaligus menjadi wahana pengembangan SDM terampil dan ahli yang siap terjun langsung pada kegiatan industri maupun dunia usaha. Kesiapan SDM (sumber daya manusia), mutlak harus diprioritaskan. Terutama kesiapan dalam hal penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologinya. Kemampuan penguasaan teknologi dibutuhkan agar Indonesia mampu menghasilkan produk-produk yang inovatif dan mampu bersaing dalam kompetisi global sehingga hal ini bisa menekan jumlah produk impor di berbagai sektor. Dari sisi penguatan teknologi, setiap PT terutama jurusan teknik, juga diarahkan agar bisa mendukung upaya percepatan lima industri yang telah ditetapkan dalam *roadmap* industri 4.0. Misalnya untuk pertanian, materi kurikulum, pembelajaran, riset dan inovasi juga diarahkan untuk mendukung pertanian modern. Misalnya dari jurusan teknik industri diarahkan agar bisa menghasilkan produk mesin traktor yang dikendalikan sistem otomatisasi. Karena bukan lagi mesin konvensional sehingga perlu ada muatan baru tentang IoT, *software engineering*, dan sistem pendukungnya. Strategi ini sangat penting dalam upaya meningkatkan kapasitas penggunaan teknologi dalam kegiatan industri untuk meningkatkan produk yang lebih kompetitif, termasuk melalui inovasi dan riset. Inovasi tidak hanya sekadar pengembangan riset dan penciptaan kreativitas, tetapi harus bisa diimplementasi di kalangan industri (*commercialization process*) sehingga bisa menghasilkan produk yang memiliki nilai tambah dan daya saing tinggi yang lebih tinggi. Dalam hal ini, juga dilakukan pengembangan inovasi untuk modernisasi industri dengan mengembangkan *research and development*. Pihaknya menyoroti tentang industri Indonesia yang rata-rata belum banyak mengembangkan penelitian terkait bidang usahanya. Dampaknya,

¹⁶ <https://www.komite.id/2018/07/07/perlu-komitmen-bersama-mengejar-industri-4-0/>

produk yang dihasilkan industri Indonesia sulit bersaing dengan industri luar negeri.¹⁷

Upaya lain yang dilakukan Diten Penguatan Inovasi, yakni dengan mendorong munculnya pengusaha pemula (*start up*) berbasis teknologi digital. Terutama mendorong *start up* dari kalangan perguruan tinggi dengan harapan banyak mahasiswa yang menekuni bidang usaha berbasis teknologi. Hal ini mengingat, lulusan perguruan tinggi Indonesia masih sedikit yang terjun ke bidang *entrepreneur*, hanya sekitar 3%. Sementara lulusan lainnya lebih banyak yang mencari kerja. Dia juga mengingatkan agar bisnis *e-commerce* Indonesia yang kian berkembang pesat, justru dinikmati pelaku bisnis dari luar negeri.

3. Dunia Usaha dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Pemerintah telah mempersiapkan peta jalan implementasi industri 4.0 sebagai upaya mempercepat otomatisasi dan digitalisasi sektor-sektor industri dalam negeri. Hal ini demi mewujudkan target Indonesia masuk jajaran sepuluh negara ekonomi terbesar pada beberapa tahun ke depan. Dalam peta ini, pemerintah telah melakukan serangkaian kajian mendalam dalam memilih sektor-sektor yang potensial. Jadi, beberapa sektor yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan digitalisasi dapat segera membawa dampak yang positif terhadap pertumbuhan perekonomian bangsa dalam waktu yang singkat. Kriteria industri 4.0 sesuai dengan tiga aspirasi yakni, industri tersebut memberikan 10% ekspor neto terhadap produk domestik bruto (PDB), meningkatkan produktivitas terhadap biaya dua kali lipat, dan pengeluaran riset dan pengembangan minimal 2% dari PDB. Berdasarkan hal itu, terdapat tujuh sektor yang akan dipilih oleh pemerintah dalam melakukan digitalisasi, yakni makanan dan minuman, tekstil dan busana, otomotif, kimia, elektronika, farmasi, dan alat kesehatan.¹⁸

Untuk mewujudkan hal di atas, diperlukan bantuan dan dukungan berbagai pemangku kepentingan yang termasuk ke dalam ekosistem industri 4.0. Masing-masing perannya sangat penting dalam menyokong terjadinya percepatan digitalisasi di berbagai sektor

¹⁷ <https://www.komite.id/2018/07/07/perlu-komitmen-bersama-mengejar-industri-4-0/>

¹⁸ <https://ekbis.sindonews.com/read/387704/34/industri-40-butuh-dukungan-enam-pemangku-kepentingan-1617638651/>

industri pilihan di atas.¹⁹ Pertama, terdapat peran grup konsultan yang akan memberikan asistensi terhadap transformasi industri 4.0 di sektor-sektor tersebut. Dengan begitu, terjadinya digitalisasi dapat sesuai dengan harapan dan target yang telah dipertimbangkan secara matang oleh berbagai instansi pemerintah. Kedua, penyedia teknologi, perannya adalah menyediakan berbagai teknologi yang dibutuhkan oleh para pelaku industri dalam melakukan transformasi digital sehingga kebutuhan akan teknologi untuk suatu industri dapat diimplementasikan sesuai dengan pengolahan produk yang dimiliki oleh industri terkait. Tiga, pemerintah, dalam hal ini instansi pemerintah terkait, sangat penting dalam suksesi melakukan industri 4.0. karena diperlukan regulasi yang sesuai dengan kebutuhan para industri di atas dalam melakukan transformasi digital di lingkungan perusahaannya. Empat, para investor yang akan menyokong permodalan dibutuhkan oleh industri terkait dalam melakukan digitalisasi dalam beberapa waktu ke depan. Dengan modal yang cukup, maka transformasi teknologi yang dilakukan oleh industri tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan ketika menjalankan proses produksi barang. Lima adalah asosiasi yang akan melakukan perjalanan transformasi digital di perusahaan anggotanya. Maksudnya, masing-masing asosiasi dapat berpartisipasi secara aktif dalam mendorong anggotanya untuk menjalankan digitalisasi dalam setiap melakukan kegiatan produksinya. Terakhir adalah peran akademisi sangat dibutuhkan oleh seluruh pelaku industri di atas untuk memenuhi sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keterampilan dalam industri 4.0. Keahlian dalam menggunakan teknologi modern akan menjadi faktor yang paling vital dalam penyelenggaraan suatu usaha ke depan.

Menteri Perindustrian (Menperin), Agus Gumiwang Kartasasmita, menyebut implementasi industri 4.0 sebagai strategi tepat untuk membangkitkan aktivitas sektor manufaktur di dalam negeri pada fase *new normal* atau kenormalan baru. Namun, untuk mengakselerasi transformasi menuju industri 4.0 tersebut, perlu dukungan dari seluruh pemangku kepentingan terkait. Program *Making Indonesia 4.0* telah mendukung perusahaan industri dalam penyesuaian dengan kondisi saat ini. Di masa pandemi Covid-19,

¹⁹ <https://ekbis.sindonews.com/read/387704/34/industri-40-butuh-dukungan-enam-pemangku-kepentingan-1617638651/>

penerapan industri 4.0 memudahkan industri dalam menjalankan protokol kesehatan dan mengatur proses kerja maupun SDM-nya untuk tetap produktif. Kementerian Perindustrian juga aktif menjalin koordinasi dan membangun jejaring kerja sama antar *stakeholders* untuk mempercepat transformasi industri 4.0. Dalam hal ini, Kemenperin telah menginisiasi ekosistem industri 4.0 yang disebut Ekosistem Indonesia 4.0 (SINDI 4.0). Di era new normal ini, Kementerian Perindustrian terus berupaya mempercepat transformasi industri 4.0 di Indonesia, antara lain meningkatkan kesadaran (*awareness*) agar industri tetap produktif pada masa pandemi Covid-19 dengan dukungan implementasi teknologi industri 4.0 dan tetap patuh memenuhi protokol kesehatan. Kemudian, melakukan penilaian Indonesia Industry 4.0 Readiness Index (INDI 4.0) untuk mengetahui posisi kesiapan perusahaan dalam transformasi industri 4.0 secara *online* maupun *offline*. Selain itu, melakukan pendampingan dalam transformasi industri 4.0 secara *remote* maupun kunjungan ke industri, hingga perusahaan dapat menjalankan proyek transformasi industri 4.0.²⁰ Adapun manfaat yang bakal dirasakan perusahaan dari transformasi industri 4.0, di antaranya adalah menurunkan biaya dan *down-time*, meningkatkan kinerja mesin dan peralatan, serta meningkatkan kecepatan operasi produksi dan kualitas produk.

4. Masyarakat dalam Menghadapi Era Industri 4.0

Ada indikasi bahwa penduduk (masyarakat) Indonesia mengalami penurunan atau bahkan kehilangan daya untuk membangun kreativitas dalam upaya untuk bisa bertahan di masa mendatang terutama di era pandemi Covid-19 (Harirah dan Rizaldi, 2020). Indikasi terjadinya ketidakberdayaan masyarakat dalam menghadapi perubahan dan permasalahan terakumulasi dan menimbulkan frustrasi sosial, terlihat dengan semakin luasnya keresahan sosial (*social unrest*), kerusuhan atau kekerasan (*riot*), serta terjadinya gejala disintegrasi sosial. Fakta juga memperlihatkan adanya krisis pada masyarakat, yaitu bertambahnya penduduk miskin, terbelakang, terpencil, dan terpuruk. Kondisi ini semakin diperparah dengan adanya kelaparan, kekurangan gizi, yang bermuara pada kehilangan fungsi sosial masyarakat serta kehilangan potensi dalam

²⁰ <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4295251/industri-40-bisa-bangkitkan-sektor-manufaktur-di-era-new-normal>

memenuhi kebutuhan dasar, seperti kebutuhan pangan, sandang, papan, kesehatan, serta pendidikan (Goeritno, 2003). Menurut Tjandrawinata (2016), revolusi industri 4.0 mempunyai potensi untuk memberdayakan individu dan masyarakat karena ia dapat menciptakan peluang baru bagi ekonomi, sosial, maupun pengembangan pribadi. Tetapi, ia juga bisa menyebabkan pengerdilan dan marginalisasi beberapa kelompok, memperburuk ketimpangan sosial, menciptakan risiko keamanan yang baru, serta dapat merusak hubungan antarmanusia. Jika kita hendak merebut peluang dan menghindari perangkap revolusi industri 4.0 ini, kita harus mempertimbangkan pertanyaan yang ditimbulkannya dengan hati-hati. Kita harus memikirkan kembali ide-ide tentang pembangunan ekonomi dan sosial, penciptaan nilai, privasi dan kepemilikan, dan bahkan identitas individu.²¹

5. Media Massa dalam Menghadapi Era Industri 4.0²²

Media massa merupakan suatu instrumen penyebaran data kepada khalayak ramai. Selaku suatu instrumen, pasti banyak metode yang digunakan buat menyebarkan data. Dapat lewat wujud suara, tulisan, foto, serta yang lain. Media massa pula sudah hadapi pertumbuhan yang pesat, dulu media konvensional (pesan berita, radio, tv) mempunyai energi tarik yang kokoh dan ialah media yang sangat diminati warga buat mengenali suatu data.

Namun, media konvensional di kala ini berbeda dibanding sebagian tahun yang kemudian karena, di kala ini, dunia telah terkoneksi oleh suatu teknologi yang bernama internet. Akibat dari internet juga sangat dahsyat, internet menjadikan tatanan kehidupan sosial di warga juga berganti tercantum dalam mengenai buat mengenali data.

Dulu, koran ataupun pesan berita jadi salah satu primadona yang sangat memengaruhi dalam penyebaran data di segala dunia. Tetapi, di kala ini, bersamaan sudah masuknya masa revolusi industri 4.0 hingga digitalisasi media sudah menyerang segala dunia. Apalagi

²¹ Okid Parama Astirin, Penguatan Kapasitas Masyarakat di Era Revolusi Industri 4.0 pada Masa Pandemi Covid 19, Prosiding Hasil Pengabdian kepada Masyarakat, HAPEMAS 2, Hal: 589-600, Universitas Sebelas Maret Surakarta

²² <https://www.kompasiana.com/tribayu/6093fdb18ede4843cb4222c2/media-massa-di-era-industri-4-0>

bermacam-macam pesan berita memilah bergeser serta meningkatkan sayapnya ke media digital.

Masa digitalisasi media yang menyebar secara global memanglah menyimpan suatu pergantian besar serta suramnya masa depan media konvensional. Dengan teknologi yang terus menjadi maju, hadirilah bermacam-macam perlengkapan komunikasi semacam laptop, gawai, ataupun gadget yang mempunyai bermacam-macam guna apalagi jadi bagian yang tidak terpisahkan untuk para pengguna internet. Lewat jaringan internet, mereka lebih baik membaca suatu kabar ataupun data melalui gawai dibanding wajib membeli suatu pesan berita.

Aspek pemicu yang kedua ialah bayaran penciptaan. Dalam melaksanakan suatu percetakan pesan berita, penerbit wajib menghasilkan bayaran yang cukup besar buat membeli keperluan cetak serta bayaran cetak itu sendiri.

Membeli kertas, mesin cetak, listrik, sampai *human cost* jadi bayaran yang besar apabila dibanding dengan omzet ataupun terbitan mereka yang jumlahnya terus menjadi menyusut bersamaan terbentuknya digitalisasi media. Tidak heran, media massa semacam Jakarta Globe menghentikan proses penerbitan pesan berita serta bergeser kepada media massa berbasis digital.

Tidak hanya media cetak, radio serta tv yang ialah salah satu media konvensional juga hendak senantiasa eksis ke depan. Kenapa demikian? Dalam studi yang dicoba oleh Nielsen pada 2017, pendengar radio masih dekat 37 persen ataupun dekat 20,2 juta penduduk di 11 kota Indonesia dengan durasi mendengar radio dekat 129 menit/hari. Belum lagi belanja iklan yang terdapat di radio saja dalam setahun dapat menggapai 900 miliar, perihal tersebut meyakinkan kalau radio masih mempunyai suatu arti dalam kehadirannya.

Untuk tv sendiri, memanglah jumlah pemirsa siaran tv hadapi penyusutan, terkhusus warga umur 18 hingga 34 tahun yang lebih memilah menyaksikan melalui bermacam-macam platform video di gawai mereka. Jadi, di tengah era revolusi industri 4.0 yang mengubah wajah media massa, media konvensional akan tetap eksis dan melakukan perubahan serta berubah. Sebab, dalam media konvensional dan media digital saat ini berjalan beriringan karena banyak media konvensional yang mengubah sajian ke bentuk digital.

Strategi Media Massa di Era Revolusi Industri 4.0²³

Saat ini kita tengah memasuki era teknologi, yaitu revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 adalah sebuah fenomena yang menggabungkan teknologi *cyber* dengan teknologi otomatisasi. Dalam penerapannya, sebagian besar digunakan teknologi tanpa campur tangan tenaga kerja. Revolusi industri 4.0 membuat industri media massa memiliki tantangan tersendiri dalam mempertahankan eksistensinya.

Setiap media massa harus memiliki strategi yang canggih dan mutakhir agar bisa bersaing dengan media-media lainnya. Terutama adalah media *online*. Media *online* adalah salah satu saingan terbesar dari media massa karena media *online* relatif lebih sering digunakan karena mudah diakses. Hal tersebut menjadi ancaman eksistensi keberadaan media massa di era revolusi industri 4.0.

Pada sekarang ini, sebagian besar masyarakat lebih sering menggunakan media sosial dibandingkan menonton siaran televisi atau membaca koran. Saat ini semua informasi tersedia secara *online*. Oleh karena itulah, saat ini sudah jarang sekali masyarakat menggunakan media konvensional dalam mengakses informasi. Contohnya, saat ini sudah tersedia di media *online* surat kabar *online* yang bisa diakses kapan saja di mana saja berita yang tersedia juga sangat *up to date*.

Untuk mempertahankan eksistensinya, media konvensional harus melakukan perubahan sedikit demi sedikit untuk tetap eksis. Media konvensional harus membuat sebuah inovasi dan mengikuti perkembangan sesuai dengan minat masyarakat.

Salah satu contoh revolusi media konvensional yang berhasil adalah Kompas. Kompas terbit sejak 1965, mulanya adalah hanya surat kabar yang saat ini sudah memasuki era digital sejak adanya internet. Kompas mengikuti perkembangan yang ada dan tidak ingin tergilas oleh roda revolusi industri.

Zaman demi zaman dilewati sampai pada akhirnya identitas Kompas tidak lagi hanya melekat pada bentuk surat kabar, melainkan berkembang dalam identitas *kompas.com*, *kompasTV*, dan *kompas.id*.

Begitu pun dengan media pertelevisian, saat ini media televisi sudah banyak yang memanfaatkan media digital untuk tetap eksis.

²³ <https://www.kompasiana.com/nungky51424/608ed3d58ede480738414052/strategi-media-massa-di-era-revolusi-industri-4-0>

Tak sedikit televisi menggunakan media sosial, seperti YouTube untuk menarik penonton. Tidak hanya YouTube, media televisi bisa menggunakan media-media sosial lainnya.

Salah satu keunggulan media sosial selain mudahnya diakses adalah siapa pun bisa menjadi produsen dan bisa mendapat keuntungan. Artinya, media sosial membuka peluang kepada siapa pun dan bebas berekspresi. Masyarakat mendapat kebebasan dalam mendapatkan dan memberikan informasi melalui media sosial.

Apakah media massa bisa tetap eksis di era revolusi industri 4.0? Berdasarkan fakta-fakta di atas, media massa bisa tetap eksis asalkan mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan minat masyarakat dan menciptakan inovasi-inovasi terbaru dan juga strategi yang canggih demi menghadapi revolusi industri 4.0 ini.

Media konvensional dipaksa untuk mengikuti dan memahami tren apa yang sedang terjadi di kalangan masyarakat agar bisa berbaaur dengan masyarakat itu sendiri sehingga masyarakat tidak kehilangan minat untuk menikmati informasi dan tayangan yang diberikan media konvensional.

Tidak sedikit media massa yang gulung tikar akibat masuknya revolusi industri 4.0 ini. Beberapa media cetak gulung tikar karena masyarakat lebih suka mengakses melalui media *online* dibandingkan memiliki bentuk fisik media cetak tersebut.

Media massa harus mengikuti tren dan memahami minat masyarakat bukan berarti media massa benar-benar mengambil konten-konten di media sosial dan ditayangkan di media massanya. Sangat disayangkan fenomena tersebut benar terjadi. Media televisi menayangkan konten dari media sosial, sebagian masyarakat terhibur sebagiannya lagi menganggap televisi kurang kreatif dan inovatif dalam memberikan tayangan.

Ke mana Arah Langkah Media Massa Konvensional di era 4.0?²⁴

Media massa adalah wadah dalam penyebaran informasi kepada khalayak. Dalam menyebarkan informasi, bisa melalui bentuk suara, tulisan, gambar, dan lainnya.

Mengenai media massa, tentunya media ini sudah mengalami perkembangan yang pesat, dulu media konvensional (surat kabar,

²⁴ <https://pesandankanal.medium.com/kemana-arrah-langkah-media-massa-konvensional-di-era-4-0-a5533f44f511>

radio, televisi) punya daya tarik yang kuat dan jadi pilihan utama masyarakat dalam mengakses informasi.

Keadaan media konvensional sekarang bagaimana, ya? Keadaannya sekarang sih berbanding terbalik dari beberapa tahun yang lalu. Salah satu penyebabnya adalah internet. Teknologi yang bikin semua maha cepat bin mudah ini mampu mengubah kehidupan masyarakat dalam hal mencari informasi dan membawa peradaban manusia ke era revolusi industri 4.0. Berkat internet juga, media pun mengalami digitalisasi yang membuat banyak industri media mengembangkan sayapnya ke media digital.

Digitalisasi media sendiri membawa perubahan yang sangat besar, bahkan bos Jawa Pos, Dahlan Iskan, mengatakan nasib media konvensional dalam hal ini media cetak, hampir selesai.

Melihat pernyataan di atas, proyeksi Dahlan Iskan bisa aja bakal terwujud karena memang ada beberapa alasan serta fenomena yang memperkuat pernyataan mantan menteri itu.

Alasan Pertama: Masifnya Penggunaan Internet di Indonesia

Kata APJII, di tahun 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai sekitar 143 juta dari jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 262 juta penduduk. Bisa dibilang, data ini jadi bukti kalau orang-orang lebih senang mengakses informasi dari gawai-gawai mereka ketimbang membaca koran.

Alasan Kedua: Beban Biaya Produksi Industri Media Lawas

Alasan kedua bisa dilihat dari biaya produksi industri media massa lawas. Ketika mencetak surat kabar, penerbit harus mengeluarkan biaya yang lumayan besar, lho. Khususnya untuk beli keperluan cetak dan biaya cetak itu sendiri. Kertas, mesin cetak, listrik, hingga *human cost* menjadi biaya yang besar bila dibandingkan dengan omzet atau terbitan mereka yang jumlahnya semakin menurun seiring terjadinya digitalisasi media. Tidak heran, media massa populer, seperti Jakarta Globe, Harian Bola, dan lainnya sampai menghentikan produksi.

Apakah dua alasan di atas dapat mewujudkan selesainya industri media massa konvensional dan lenyap dari peradaban? Kayaknya enggak juga.

Nasib media konvensional terkhusus media cetak akan tetap eksis ke depannya. Bukan tanpa alasan, media konvensional jelas punya basis penikmat sejati.

Contohnya media massa cetak. Meski dikatakan terancam seperti paragraf di atas, tetapi pasar para penikmat media cetak sendiri lumayan besar. Lapisan masyarakat kelas menengah ke atas, kayak karyawan, pengusaha, dan pejabat, karena mereka menyukai kualitas penyajian informasi atau berita lewat media cetak. Media cetak juga dianggap lebih kredibel dan terpercaya untuk mendapatkan beragam informasi dibandingkan sama media digital yang rawan tentang informasi hoaks.

Selain itu, radio dan televisi sebagai bagian media konvensional pun akan tetap eksis ke depan. Kenapa?

Menurut riset Nielsen pada 2017, pendengar radio masih sekitar 37 persen atau sekitar 20,2 juta penduduk di 11 kota Indonesia dengan durasi mendengar radio sekitar 129 menit per hari. Belum lagi belanja iklannya yang mencapai angka 900 miliar.

Untuk televisi sendiri, menurut Michel Wolff, kolumnis dan seorang penulis buku *Television Is The New Television: The Unexpected Triumph of Old Media in the Digital Age*, berpendapat bahwa dalam perihal periklanan, pasar iklan digital belum akan mengalahkan pasar iklan televisi, tetapi hanya sedikit mengganggu. Ya karena TV ini masih efektif dan memiliki dampak besar terhadap periklanan.

Globalisasi menjadi sebuah fenomena bagi masyarakat dunia. Sebab itu, nasib media konvensional pun menjadi tanda tanya besar di masa depan. Karena beberapa tokoh media meramalkan bahwa media konvensional nyaris mati saat ini. Namun, nasib media konvensional tampaknya tetap akan eksis sejalan dengan era digitalisasi media. Beberapa faktor penyebab yang terkuat adalah

media konvensional sudah memiliki pangsa tersendiri di masyarakat, baik sebagai media informasi, hiburan, dan lainnya.

Jadi, di tengah era revolusi industri 4.0 yang mengubah wajah media massa, media konvensional akan tetap eksis dan melakukan perubahan serta berubah. Sebab, dalam media konvensional dan media digital saat ini, berjalan beriringan karena banyak media konvensional yang mengubah sajian ke bentuk digital. Hanya platformnya saja yang berubah, redaksi serta isi berita tetap sama dengan yang ada dalam media konvensional. Untuk itu saya berpendapat, tanpa media konvensional, dipastikan dunia kehilangan “sesuatu” yang besar dan karena itu media konvensional di masa depan masih akan tetap eksis berbarengan dengan era media digital.²⁵

²⁵ <https://geotimes.id/opini/arah-langkah-media-konvensional-di-era-revolusi-industri-4-0/>

BAB | **KEBIJAKAN PEMERINTAH DAN**

2 | **PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL**

A. Kebijakan Pemerintah

Peran pemerintah sebagai pembuat kebijakan dalam menghadapi era digitalisasi dewasa ini, diharapkan segera menyiapkan dan mengatur regulasi yang menjadi payung hukum dalam menyikapi, melaksanakan dan menghadapi era tersebut. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelaksanaan suatu program/kebijakan apa pun sangat bergantung pada tingkat kepatuhan dan partisipasi aktif masyarakat, serta dukungan pemerintah (Kepemimpinan dan Sumber Daya Aparat Profesional).

Kemajuan teknologi telah mempercepat inovasi di bidang bisnis dan memberikan implikasi sangat serius pada persaingan pasar bebas dan tata kelolanya. Peningkatan tuntutan untuk menyediakan kesamaan di pasar bebas menuntut suatu bisnis swasta harus diatur. Hal ini dikarenakan model bisnis tertentu akan memicu tekanan pada pasar sehingga akan berdampak pada meningkatnya kesenjangan pendapatan di antara produsen. Oleh karena itu, inovasi teknologi harus digabungkan dengan peraturan pemerintah untuk memastikan peluang yang sama di antara penyedia layanan di pasar. Hal ini diartikan bahwa inovasi diperlukan untuk mendapatkan solusi terbaik dari berbagai permasalahan yang dihadapi, baik oleh masyarakat, pelaku usaha, maupun pemerintah. Inovasi ini perlu menjadi perhatian karena menjadi salah satu kunci paling strategis untuk mengakselerasi keberhasilan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan bangsa

Teknologi informasi telah menjadi industri yang utama dan mampu memenuhi kebutuhan yang paling pokok dalam bidang ekonomi, serta sumber-sumber daya utama lainnya. Teknologi komputer telah melahirkan satelit komunikasi yang dapat digunakan untuk kepentingan sarana telekomunikasi dan berbagai keperluan

lainnya, termasuk untuk kepentingan siaran radio dan televisi. Di samping itu, telah muncul berbagai macam sistem penyaluran informasi dengan memanfaatkan saluran pesawat telepon dan teknologi komputer yang menghasilkan *video-text* sehingga memungkinkan pemilik pesawat telepon dapat memperoleh ribuan informasi langsung kapan dan di mana pun berada. Pengembangan serat optik (*fibre optic*) telah menghasilkan sistem televisi kabel dengan jangkauan hampir tidak terbatas. Teknologi elektronika berkembang sangat pesat, menyebabkan dapat diproduksinya bermacam-macam peralatan komunikasi yang relatif murah dengan ukuran kecil, yang dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh masyarakat umum, seperti komputer, radio, pemutar musik, TV ukuran saku, kamera video, *video game*, dan berbagai peralatan lainnya yang beberapa di antaranya menggabungkan berbagai fasilitas ke dalam satu peralatan multimedia berupa laptop dan *handphone*.²⁶

Perkembangan teknologi seperti ini telah menimbulkan revolusi komunikasi yang menyebabkan kehidupan masyarakat di berbagai negara tidak terlepas dan bahkan telah ditentukan oleh informasi dan komunikasi. Gejala inilah yang menimbulkan kecenderungan interdependensi global bagi masyarakat antarbangsa. Perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi cenderung berpengaruh langsung terhadap tingkat peradaban manusia. Terbentuknya strata masyarakat agraris, masyarakat industri, dan masyarakat informasi adalah tidak terlepas dari pengaruh teknologi global tersebut. Dengan melalui teknologi tersebut, kita mengenal dua bentuk kenyataan, yaitu realitas yang diciptakan Tuhan dan realitas yang diciptakan manusia. Kedua realitas tersebut menegaskan letak pemanfaatannya kembali kepada diri manusia.

Sebagian besar dari sejarah industri berisi catatan tentang perkembangan teknis, perubahan alat-alat atau mesin-mesin yang dipergunakan dan sebagainya yang lebih banyak dari perkembangan teknologi informasi. Alat-alat atau mesin-mesin baru yang bersangkutan hanya menimbulkan dampak pada unsur fisik dari kegiatan perusahaan. Penemuan dan pemakaian mesin-mesin baru dalam zaman revolusi-revolusi ini tidak mempunyai pengaruh besar pada pengolahan manusia, pengolahan informasi masih tetap hanya

dilakukan oleh manusia. Sekarang perimbangan kecepatan kemajuan teknologi telah berubah. Kini teknologi untuk mengolah informasi lebih cepat perkembangannya dari perkembangan teknologi untuk kegiatan fisik dan biayanya semakin murah. Biaya untuk menyimpan data, mengolah data, dan untuk menyebarkan hasil-hasilnya terus menurun dengan cepat.²⁷

1. Pengertian Kebijakan

Kebijakan merupakan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah. Kebijakan sendiri, kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan dilaksanakan oleh lembaga yang berwenang dalam penyelenggaraan negara dalam upaya mencapai pembangunan yang berkelanjutan.

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi administrasi publik yang berkenaan dengan keputusan tentang apa yang harus dikerjakan. Dimensi kebijakan dianalogikan dengan pekerjaan otak yang selalu memutuskan apa yang hendak dikerjakan oleh sistem organ tubuh atau dimensi struktur organisasi melalui suatu energi atau sistem penggerak dan kendali atau dimensi manajemen (Keban, 2008: 57).

Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas (2014: 8) memberikan batasan tentang kebijakan publik, yaitu “kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*)”. Crinson dalam Ayuningtyas (2014: 8) menyatakan bahwa kebijakan adalah sebuah konsep, bukan fenomena spesifik maupun konkret sehingga pendefinisian akan menghadapi banyak kendala atau dengan kata lain tidak mudah. Melalui pendapatnya, Crinson menjelaskan bahwa kebijakan yang dibuat apabila dilihat sebagai petunjuk untuk bertindak akan jauh lebih bermanfaat.

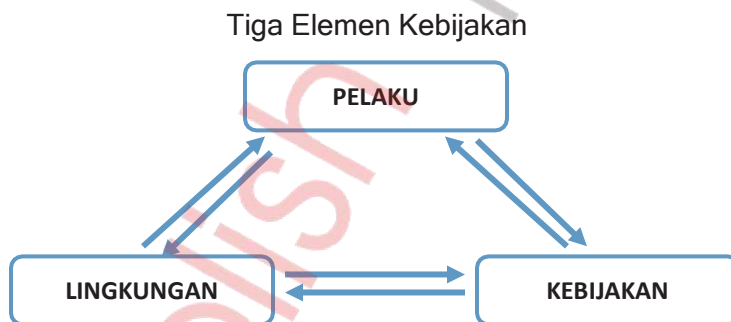
Kebijakan publik menempati posisi yang vital dan penyelenggaraan negara karena kebijakan publik merupakan instrumen yang digunakan pemerintah dalam mengatur kehidupan bernegara. Bahkan Riant Nugroho menempatkan kebijakan publik ke dalam salah satu komponen utama dalam sebuah negara.

²⁷ <http://www.esaunggul.ac.id/article/peran-teknologi-informasi-dalam-dunia-komunikasi/>

Menurut Nugroho, negara adalah sebuah identitas politik yang bersifat formal yang mempunyai minimal empat komponen utama. Pertama, komponen lembaga-lembaga negara, yaitu lembaga pemerintah (eksekutif), lembaga perundangan (legislatif), dan lembaga peradilan (yudikatif). Kedua, komponen rakyat sebagai warga negara (*citizen*). Ketiga, wilayah yang diakui kedaulatannya. Keempat, komponen kebijakan publik (Nugroho, 2011: 17-18).

Definisi kebijakan lainnya menurut Anderson dalam Agustino (2017: 17) merupakan serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan.

Menurut Dunn (1994), sistem kebijakan (*policy system*) mencakup hubungan timbal balik dari tiga unsur, yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan, dan lingkungan kebijakan. Gambar berikut menerangkan hubungan yang timbal balik antara ketiga komponen sistem kebijakan:



Gambar Hubungan Komponen dalam Sistem Kebijakan menurut Dunn dalam Ayuningtyas (2014: 15)

Gambar di atas menjelaskan bahwa *actor*/pelaku kebijakan dengan kebijakan publik maupun lingkungan sama-sama saling memengaruhi dan dipengaruhi. Ketiga komponen, yaitu pelaku, kebijakan, dan lingkungan dikenal dengan istilah sistem kebijakan. Sistem kebijakan sebagai suatu tatanan kelembagaan yang berperan dalam penyelenggaraan kebijakan publik yang mengakomodasi aspek teknis, sosiopolitik, maupun interaksi antara unsur kebijakan. William

Dunn dalam Ayuningtyas (2014: 16) memberikan penjelasan mengenai sistem dan komponen kebijakan publik, yaitu

- a. Isi kebijakan (*policy content*)
Isi kebijakan berisi beberapa pilihan keputusan yang berhubungan dengan urusan publik termasuk di dalamnya keputusan untuk tidak melakukan tindakan apa pun. Keputusan-keputusan tersebut dibuat oleh pejabat maupun lembaga pemerintah yang berkaitan. Isi dari sebuah kebijakan mencakup respons terhadap permasalahan publik (*public issues*) yang tengah marak terjadi di mana mencakup berbagai sendi kehidupan mulai dari pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, kesejahteraan, energi, dan lain-lain.
- b. Aktor atau pemangku kepentingan kebijakan (*policy stakeholder*)
Aktor atau pemangku kepentingan dari sebuah kebijakan merupakan individu maupun kelompok yang memiliki kepentingan langsung terhadap pembuatan atau pelaksanaan dari kebijakan tersebut. Para pemangku kepentingan dari kebijakan tersebut dapat terdiri dari partai politik, sekelompok masyarakat, lembaga pemerintah, pedagang kaki lima, organisasi buruh, wartawan, dan lain sebagainya.
- c. Lingkungan kebijakan (*policy environment*)
Lingkungan kebijakan merupakan latar khusus di mana sebuah kebijakan terjadi yang berpengaruh dan dipengaruhi oleh aktor kebijakan serta kebijakan publik itu sendiri.

2. Proses Kebijakan Publik

Proses penyelenggaraan suatu kebijakan merupakan siklus dalam perumusan kebijakan sampai pada tahap evaluasi kebijakan. Proses pengembangan kebijakan publik sebagaimana disampaikan oleh Ayuningtyas (2014: 30) terdiri dari:

- a. Pembuatan Agenda
Sebuah kebijakan dimulai dengan pembuatan agenda pembahasan terhadap permasalahan yang terjadi di publik. Legislatif bersama-sama dengan birokrasi pemerintah terlibat dalam setiap proses kebijakan yang dimulai dari formulasi, adopsi, maupun implementasi kebijakan. Proses penyusunan kebijakan dibuat dalam upaya mengatasi permasalahan yang muncul di masyarakat.

Keterlibatan dari aktor politik, kelompok elite, atau pemangku kepentingan masih terus berlanjut termasuk pada tahap analisis dari efektivitas kebijakan. Hal tersebut dilakukan untuk menunjukkan kekurangan dalam formulasi maupun implementasi sehingga dapat menjadi usulan agenda baru kebijakan. Oleh karena itu, pembuatan agenda menempati urutan pertama dalam siklus pengembangan kebijakan.

b. Formulasi Kebijakan

Proses formulasi kebijakan secara umum memiliki tahapan-tahapan di antaranya, yaitu pengaturan proses pengembangan kebijakan, penggambaran permasalahan, penetapan sasaran dan tujuan, penetapan prioritas, perancangan kebijakan, penggambaran pilihan-pilihan, penilaian pilihan-pilihan, “perputaran” untuk penelaahan sejawat dan revisi kebijakan, serta akhirnya upaya untuk mendapatkan dukungan formal terhadap kebijakan yang sedang diajukan atau disusun.

c. Pengadopsian Kebijakan

Setelah formulasi kebijakan, tahap berikutnya adalah adopsi kebijakan, yaitu sebuah proses untuk secara formal mengambil atau mengadopsi alternatif solusi kebijakan yang ditetapkan sebagai sebuah regulasi atau produk kebijakan yang selanjutnya akan dilaksanakan.

Dalam hal pengadopsian dari suatu kebijakan sangatlah ditentukan oleh berbagai rekomendasi dari berbagai kelompok kepentingan. Rekomendasi yang diberikan berisi informasi mengenai manfaat dari kebijakan yang diambil dan akibat yang ditimbulkan dari pengadopsian kebijakan tersebut.

d. Pengimplementasian Kebijakan

Pengimplementasian merupakan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuannya. Definisi implementasi menurut Dunn (2003) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu. Ada dua alternatif dalam implementasi kebijakan: mengimplementasikan dalam bentuk program atau membuat kebijakan turunannya. Kesiapan implementasi amat menentukan efektivitas dan keberhasilan sebuah kebijakan. Penyusunan kebijakan berbasis data atau bukti juga berpengaruh besar terhadap sukses tidaknya implementasi kebijakan.

e. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan penilaian terhadap keseluruhan tahapan dalam siklus kebijakan, utamanya ketika sebuah kebijakan yang disusun telah selesai diimplementasikan. Tujuannya adalah untuk melihat apakah kebijakan telah sukses mencapai tujuannya dan menilai sejauh mana keefektifan kebijakan dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak berkepentingan.

3. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengadung arti pelaksanaan atau penerapan. Pengertian dari implementasi lebih banyak berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan yang dilaksanakan setelah adanya perencanaan dapat berjalan optimal dan mewakili berbagai pihak.

Menurut Usman (2002: 70), implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Berdasarkan pemaparan dari Usma tersebut, terlihat bahwa implementasi merupakan kegiatan yang sudah terencana dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan.

Van Meter dan Van Horn (1974: 447) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut: *“policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (or group) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions. This includes both one-time efforts to transform decisions into operational terms, as well as continuing efforts to achieve the large and small changes mandated by policy decisions”*.

Pandangan dari Van Meter dan Van Horn tersebut menegaskan bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya. Namun, dalam praktiknya, badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari undang-

undang sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

4. **Monitoring dan Evaluasi**

a. **Monitoring**

Monitoring adalah aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. *Monitoring* dilakukan ketika sebuah kebijakan sedang diimplementasikan. *Monitoring* diperlukan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.

Tujuan *Monitoring*:

- 1) Menjaga agar kebijakan yang sedang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran.
- 2) Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.
- 3) Melakukan tindakan modifikasi terhadap kebijakan apabila hasil *monitoring* mengharuskan untuk itu.

Data dan Informasi untuk *Monitoring*:

- 1) Metode dokumentasi: dari berbagai laporan kegiatan seperti laporan tahunan/semesteran/bulanan.
- 2) Metode survei: tujuannya untuk menjangkau data dari para *stakeholders*, terutama kelompok sasaran.
- 3) Metode observasi lapangan: untuk mengamati data empiris di lapangan dan bertujuan untuk lebih meyakinkan dalam membuat penilaian tentang proses dari kebijakan. Dapat digunakan untuk melengkapi metode survei.
- 4) Metode wawancara: pedoman wawancara yang menanyakan berbagai aspek yang berhubungan dengan implementasi kebijakan perlu dipersiapkan. Metode campuran: misalnya campuran antara metode dokumentasi dan survei, atau metode survei dan observasi, atau dengan menggunakan ketiga atau bahkan keempat metode di atas.
- 5) Metode FGD: dengan melakukan pertemuan dan diskusi dengan para *stakeholders* yang bervariasi. Dengan cara demikian, maka berbagai informasi yang lebih valid akan

dapat diperoleh melalui *cross check* data dan informasi dari berbagai sumber.

Jenis-Jenis *Monitoring*:

- 1) Kepatuhan (*compliance*): jenis *monitoring* untuk menentukan tingkat kepatuhan *implementor* terhadap standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 2) Pemeriksaan (*auditing*): jenis *monitoring* untuk melihat sejauh mana sumber daya dan pelayanan sampai pada kelompok sasaran.
- 3) Akuntansi (*accounting*): jenis *monitoring* untuk mengalkulasi perubahan sosial dan ekonomi yang terjadi setelah diimplementasikan suatu kebijakan.
- 4) Eksplanasi (*explanation*): jenis *monitoring* untuk menjelaskan adanya perbedaan antara hasil dan tujuan kebijakan.

Pendekatan terhadap *Monitoring*:

- 1) Akuntansi sistem sosial: pendekatan *monitoring* untuk mengetahui perubahan kondisi sosial yang objektif dan subjektif dari waktu ke waktu.
- 2) Eksperimental sosial: pendekatan *monitoring* untuk mengetahui perubahan sosial yang terjadi dalam sebuah kelompok eksperimen dengan cara membandingkan dengan kelompok kontrol.
- 3) Akuntansi sosial: pendekatan *monitoring* yang berusaha untuk mengetahui hubungan antara masukan, proses, keluaran/hasil, dan dampak.
- 4) Sintesis riset dan praktik: pendekatan *monitoring* yang menerapkan kompilasi, perbandingan, dan pengujian secara sistematis terhadap hasil-hasil dari implementasi kebijakan publik di masa lampau.

b. Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu.

Tujuan Evaluasi

- 1) Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan: melalui evaluasi, maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.

- 2) Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan: melalui evaluasi, dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
- 3) Mengukur tingkat keluaran: mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau *output* dari suatu kebijakan.
- 4) Mengukur dampak suatu kebijakan: evaluasi ditujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun negatif.
- 5) Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan: untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.
- 6) Sebagai masukan (input) suatu kebijakan yang akan datang: untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

Alasan Evaluasi Kebijakan

- 1) Untuk mengetahui tingkat efektivitas suatu kebijakan: seberapa jauh suatu kebijakan mencapai tujuannya.
- 2) Untuk mengetahui apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal: dengan melihat tingkat efektivitasnya, maka dapat disimpulkan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.
- 3) Memenuhi akuntabilitas publik: dengan melakukan penilaian kinerja suatu kebijakan, maka dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada publik sebagai pemilik dana dan mengambil manfaat dari kebijakan dan program pemerintah.
- 4) Menunjukkan pada *stakeholders* manfaat suatu kebijakan: apabila tidak dilakukan evaluasi terhadap sebuah kebijakan, para *stakeholders*, terutama kelompok sasaran tidak mengetahui secara pasti manfaat dari sebuah kebijakan atau program.
- 5) Agar tidak mengulangi kesalahan yang sama: evaluasi kebijakan bermanfaat untuk memberikan masukan bagi proses pengambilan kebijakan yang akan datang agar tidak mengulangi kesalahan yang sama.

Pendekatan Evaluasi

- 1) Evaluasi Semu: pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang

terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan, tanpa menanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut pada individu, kelompok, atau masyarakat.

- 2) Evaluasi formal: pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan secara formal oleh pembuat kebijakan.
- 3) Evaluasi keputusan teoretis: pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai *stakeholders*.

Indikator Evaluasi

- 1) Efektivitas: apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Kecukupan: seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah?
- 2) Pemerataan: apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat berbeda?
- 3) Responsivitas: apakah hasil kebijakan memuat preferensi/nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka?
- 4) Ketepatan: apakah hasil yang dicapai bermanfaat?

Metode Evaluasi

- 1) Single program *after-only*: pengukuran kondisi dilakukan sesudah program, tidak ada kelompok kontrol, dan informasi yang diperoleh dari keadaan kelompok sasaran.
- 2) Single program *before-after*: pengukuran kondisi dilakukan sebelum dan sesudah program, tidak ada kelompok kontrol, dan informasi yang diperoleh dari perubahan kelompok sasaran.
- 3) *Comparative after-only*: pengukuran kondisi dilakukan sesudah program, ada kelompok kontrol, dan informasi yang diperoleh dari keadaan kelompok sasaran dan kelompok kontrol.
- 4) *Comparative before-after*: pengukuran kondisi dilakukan sebelum dan sesudah program, ada kelompok kontrol, dan informasi yang diperoleh dari efek program terhadap kelompok sasaran dan kelompok kontrol.

Kendala Evaluasi

- 1) Kendala psikologis: banyak aparat pemerintah masih alergi terhadap kegiatan evaluasi, karena dipandang berkaitan dengan prestasi dirinya.
- 2) Kendala ekonomis: kegiatan evaluasi membutuhkan biaya yang tidak sedikit, seperti biaya untuk pengumpulan dan pengolahan data, biaya untuk para staf administrasi, dan biaya untuk para evaluator.
- 3) Kendala teknis: evaluator sering dihadapkan pada masalah tidak tersedianya cukup data dan informasi yang *up to date*. Kendala politis: evaluasi sering terbentur dan bahkan gagal karena alasan politis. Masing-masing kelompok bisa jadi saling menutupi kelemahan dari implementasi suatu program dikarenakan ada *deal* atau *bargaining* politik tertentu.
- 4) Kurangnya jumlah evaluator: pada berbagai lembaga pemerintah, kurang tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi melakukan evaluasi. Hal ini karena belum terciptanya budaya evaluasi sehingga pemerintah tidak memiliki program yang jelas untuk mempersiapkan tenaga kerja yang memiliki kompetensi di bidang evaluasi.
Sumber: <https://setkab.go.id/pengertian-monitoring-dan-evaluasi-kebijakan-pemerintah/>

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Service atau biasa disebut dengan pelayanan merupakan kegiatan yang bermula berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi maupun instansi pemerintah. Tanpa memberikan nilai pada diri sendiri, maka tidak akan berarti apa-apa, maka harga diri tinggi yang dimiliki oleh seseorang sebagai penyedia layanan merupakan unsur yang penting dan paling mendasar bagi keberhasilan suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan berkualitas.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Gronroos dalam Ratminto mendefinisikan pelayanan, yaitu

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, Atik, 2005: 27).

Ndraha (dalam Karniawati, 2018: 161) memberikan batasan pelayanan yang menjadi fungsi utama dari pemerintah, yaitu pelayanan (*service*) yang meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditas, sedangkan layanan pemerintah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak-hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian inilah yang disebut pelayanan kepada masyarakat.

Dwiyanto menjelaskan bahwa dalam mewujudkan “*Good Governance*” harus disertai dengan kebijakan untuk memperbarui praktik pelayanan dengan melalui lima dimensi pelayanan berikut:

1. Sikap petugas, yaitu keramahan, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh layanan dengan baik.
2. Prosedur, yaitu birokrasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kesederhanaan, dan jumlah persyaratan yang diperlukan tidak menyulitkan masyarakat.
3. Waktu, yaitu proses ketepatan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak terlalu lama sehingga membuat masyarakat terpuaskan.
4. Fasilitas, yaitu berupa ruang tunggu, toilet, dan ruang pelayanan yang memadai sehingga memberikan kenyamanan pada masyarakat.
5. Biaya pelayanan, yaitu harga yang dibayarkan sesuai dengan nilai kewajaran yang didapatkan sehingga tidak membebani masyarakat (Dwiyanto, 2005: 343-344).

Dari hal yang diuraikan oleh Dwiyanto, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat penting untuk mewujudkan *good governance* karena di dalamnya menjelaskan peranan pemerintah sebagai penyedia layanan dan harus memiliki sikap ramah, serta peduli kepada

masyarakat. Pemerintah mengetahui prosedur dalam memberikan pelayanan sehingga tidak menyulitkan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

Lukman (2000: 8) mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan pendapat Lukman tersebut, pelayanan merupakan interaksi yang terjadi secara langsung antara seseorang dengan orang lain yang hasilnya adalah kepuasan dari pelanggan.

Pengertian pelayanan dinyatakan oleh beberapa ahli. Simamora (2001: 172) memberikan pengertian layanan, yaitu “setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun”. Simamora berpendapat bahwa layanan merupakan kegiatan yang memberikan manfaat bagi masyarakat yang tidak berwujud, tetapi mampu memenuhi setiap kebutuhan dari masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tidak mengakibatkan adanya peralihan dari hak layanan tersebut maupun peralihan kepemilikan. Hal tersebut dapat berupa jasa dari pelayan kepada penerima jasa, yaitu pelanggan maupun masyarakat. Pengertian pelayanan menurut Napitupulu (2007: 164) sebagai berikut:

Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Pelayanan sebagaimana disampaikan oleh Napitupulu merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah tentu saja tidak berwujud hanya dapat dirasakan dan pelayanan tersebut akan hilang dengan sendirinya. Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan

berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Terdapat perbedaan pelayanan antara pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dengan lembaga pemerintahan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus dapat membuat konsumen tertarik dan menggunakan jasa layanannya. Sebab apabila konsumen kecewa dengan pelayanan yang diperolehnya, maka konsumen tersebut akan berpindah ke perusahaan lain. Berbeda dengan jasa pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan. Pengguna layanan tidak dapat berpindah ke tempat lain apabila mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan (Karniawati, 2018: 8).

Pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta akan berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak akan didapatkan di swasta. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, di antaranya kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran, dan lainnya. Terlepas dari tersebut, pemerintah dituntut memberikan kualitas pelayanan publik profesional sesuai dengan asas-asas pelayanan publik: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Untuk itu harus ada pemanfaatan TI dalam optimalisasi pelayanan publik berupa ketersediaan pusat informasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mudah dan cepat.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup empat pola pelayanan berikut:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu
 - a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.
 - b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapa pun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu

1. Pelayanan dengan Lisan
Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, maka ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, yaitu
 - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Pelayanan Melalui Tulisan
Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar

layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, maka suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya, pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena hal ini menyangkut faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

Dari jenis pelayanan publik yang telah dikemukakan, terlihat bahwa pelayanan publik bertujuan mewujudkan kesejahteraan rakyat, maka diharapkan birokrasi publik dapat memberikan kontribusi yang sangat besar dalam lingkup penyelenggaraan negara menurut konteks *public service* dan *public affairs*, di mana barang dan jasa publik dikelola secara efisien dan efektif sesuai tugas dan fungsi (tupoksi) birokrasi.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat (Sinambela, 2006: 5). Inu Kencana mendefinisikan istilah publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik di sini merupakan sekumpulan manusia maupun masyarakat yang memiliki persamaan dalam pemikiran yang didasarkan pada peraturan yang berlaku.

Tangkilisan dalam Abdurrahman mengaplikasikan istilah publik sebagai berikut:

Kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung (Abdurrahman, 1995: 28).

Pengertian publik menurut Tangkilisan di atas sebagai sekelompok kecil maupun sekelompok besar yang di dalamnya terdapat orang-orang yang memiliki solidaritas maupun perhatian yang tinggi terhadap kelompoknya walaupun tidak memiliki struktur yang nyata dan tidak memiliki hubungan yang langsung. Rachmadi (1994: 11-12) membagi publik menjadi dua jenis, yaitu

1. Publik internal, adalah publik yang menjadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Di dalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.
2. Publik eksternal, adalah 'orang luar' atau publik umum (masyarakat) yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah. Dalam birokrasi pemerintah di bidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.

Pendapat Rachmadi, definisi publik dibagi menjadi dua jenis, yaitu publik internal dan eksternal. Publik internal sebagaimana disampaikan merupakan birokrasi/aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan para pejabat sebagai pengambil keputusan, sedangkan publik eksternal, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas memerlukan *feedback* dari kedua jenis publik ini sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Rasyid memberikan pemahaman mengenai istilah publik, yaitu

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), dan *public utility* (perusahaan umum).

2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (sektor negara), dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public revenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara), dan lain-lain (Tangkilisan, 2005: 5).

Pendapat dari beberapa ahli di atas, istilah publik memiliki berbagai macam pengertian serta dimensi yang cukup beragam. Beberapa istilah dari publik bergantung pada konteks yang diambil para ahli. Publik di sini diartikan sebagai masyarakat sebagai penerimaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan sebagai bentuk nyata pelayanan publik merupakan mesin kontrol terhadap jalannya tata kelola pemerintahan yang baik, dimulai dari perencanaan sampai pada pengawasan, khususnya perencanaan SDM dan sumber daya finansial, secara efektif, dan profesional.

Pengertian publik menurut pendapat Abdurrahman adalah orang-orang yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, dan memiliki solidaritas antar sesama seperti pendapatnya berikut ini:

Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, atau merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang, atau tidak mempunyai hubungan langsung (Abdurrahman 1995: 28).

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas tinggi. Rasyid berpendapat mengenai pelayanan publik berkualitas dan kaitannya dengan pelayanan

kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah berikut:

Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah adalah secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif (Rasyid, 1997: 3).

Rasyid memberikan pendapat bahwa pelayanan yang optimal dari pemerintah memberikan manfaat yang optimal pula bagi masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat respek ataupun peduli terhadap sikap profesionalisme dari aparat birokrat yang memberikan pelayanan. Respek yang baik dari masyarakat mampu mendorong iklim kerja yang tinggi dan adanya disiplin dari aparat birokrat. Sedarmayanti (2000: 207) berpendapat bahwa

“apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat, dan lengkap sesuai yang dibutuhkan atau tuntutan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.”

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Tjiptono berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat (Tjiptono, 2004: 60).

Salah satu upaya untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik di saat ini adalah menggunakan aplikasi *website* (laman) sebagai pusat informasi bagi masyarakat sehingga nantinya terwujud suatu pelayanan publik yang cepat, akurat,

mudah, dan akuntabel, di samping juga mampu mendata potensi-potensi ekonomi dan hal relevan lainnya.

b. Pelayanan Publik

Secara etimologi, pelayanan publik berasal dari dua kata, yaitu pelayanan (*service*) dan publik (*public*). Menurut Poerwadarminta, definisi dari pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa pun yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995: 571).

Menurut Sampara, pelayanan memiliki definisi sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara, 2000: 6).

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah

“serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya” (Dwiyanto, 2005: 141-145).

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar melaksanakan pelayanan publik.

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi pelayanan publik menurut Moenir:

“Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, 2006: 26-27).

Dari paparan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa dalam konteks pelayanan publik tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan publik perlu mendahulukan kepentingan publik, mempermudah serta mempersingkat urusan publik dalam pelayanan dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang telah dilaksanakan tersebut.

Sinambela menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2006: 5). Berdasarkan pendapat tersebut, diketahui bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawaban dari penyelenggara negara yang dalam hal ini adalah pemerintah yang memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kurniawan menyatakan definisi pelayanan publik ialah

“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 ditetapkan” (Kurniawan, 2005: 4).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemberian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat melalui suatu tata layanan yang berdasarkan nilai-nilai dan norma yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal tersebut diperjelas lagi melalui pendapat Ratminto dan Winarsih yang menyatakan definisi dari pelayanan publik adalah sebagai berikut.

“Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan” (Ratminto dan Winarsih, 2007: 4-5).

Dari definisi di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan tindakan langsung yang diberikan pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang maupun jasa yang pelaksanaannya diatur dalam suatu aturan yang terikat di wilayah tersebut.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya, pelayanan yang diberikan pemerintah disebut juga pelayanan umum atau pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Endang Wiryatmi dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum*, bahwa “pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah atau swasta karena masyarakat pada umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan tersebut, kecuali melalui kolektif” (Wiryatmi, 1996: 7).

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun oleh swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan karena masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali dilakukan secara kolektif.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengutip dari Keputusan Menpan di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik meliputi segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani oleh pemerintah.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem

atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Hanif Nurcholis mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat” (Nurcholis, 2005: 175-176).

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerja sama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam (SDA), memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela mengemukakan pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat), dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2006: 5).

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe pasar, lokus kontrol, dan sifat pelayanan sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik berkualitas.

Selanjutnya, LAN menjelaskan mengenai konsep dari pelayanan publik berhubungan dengan peningkatan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan (LAN, 2003: 17).

Pendapat tersebut kembali diperjelas oleh Siagian yang menyatakan bahwa

“fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan bagian dari pelayanan publik. Hanya saja, dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka pengaturan, pemerintah memiliki fungsional tertentu yang tidak dimiliki oleh masyarakat” (Siagian, 2001: 128-129).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa dalam konsep pelayanan publik, pelayanan secara langsung kepada masyarakat bukan merupakan satu-satunya hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah, tetapi pemerintah juga perlu memerhatikan fungsi pengaturan yang menjadi landasan dari pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Sebagai upaya memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pemerintah perlu mengenal klasifikasi dari suatu pelayanan yang akan diberikannya. Mahmudi menyatakan bahwa:

“pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, meliputi
 - a) Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
 - b) Pendidikan, tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan.
 - c) Bahan Kebutuhan Pokok, pemerintah berkewajiban untuk menjaga stabilitas harga dan ketersediaannya di pasar maupun di gudang.
2. Pelayanan Umum
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, meliputi
 - a) Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: pelayanan kependudukan.
 - b) Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya: penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
 - c) Pelayanan Jasa, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya: pelayanan sosial dan sebagainya” (Mahmudi, 2005: 205-210).

Dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya masyarakat tidak lepas dari sebuah pelayanan karena masyarakat senantiasa membutuhkan sebuah pelayanan selama dalam hidupnya. Seiring dengan perkembangan zaman yang terjadi, maka kebutuhan pelayanan yang diperlukan masyarakat akan semakin beragam. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu berinovasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, agar kualitas pelayanan publik mampu membuat masyarakat memiliki tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik tersebut. Inovasi yang dimaksud meliputi inovasi produk/jasa (menciptakan produk/jasa baru atau modifikasi produk/jasa lama); inovasi teknologi (menciptakan dan menggunakan teknologi baru); inovasi proses (standar operasional prosedur); inovasi organisasi (pembaruan struktur) dan manajemen (sistem administrasi); inovasi

konseptual (tataran mental); inovasi tata kelola (perbaikan sistem manajemen); dan inovasi institusi (kebijakan organisasi).

c. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, maka Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 1995: 47).

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir, yaitu dengan cara: pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan, agar pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan cepat; kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

Faktor pendukung dalam pelayanan ini terkait dengan adanya penerapan *e-government*, yaitu memudahkan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat, Kurniasih dan Fidowaty mengatakan bahwa

“pemerintah kota dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan *e-government*. Dengan adanya *e-government*, diharapkan masyarakat dapat menyampaikan pendapatnya mengenai pemerintahan, dalam hal ini situs *e-government* harus bersifat interaktif (minimal ada alamat *e-mail* yang secara teratur dibaca dan dibalas), supaya masyarakat dapat menyampaikan usulan, teguran, atau hal lainnya mengenai institusi yang bersangkutan. Masyarakat dapat mengawasi jalannya pemerintahan terkait dengan melihat berbagai kegiatan pemerintah” (Kurniasih dan Fidowaty, 2016: 3).

Dalam hal ini, dengan adanya penerapan *e-government*, dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, baik dalam pelayanan maupun untuk menyampaikan keluhan atau usulan kepada pemerintah terkait pelayanan yang diberikan pemerintah untuk memperbaiki pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima dapat dijabarkan atas:

Attitude (sikap) yang harus diterapkan ketika menemui pelanggan; *Attention* (perhatian) dalam melakukan pelayanan harus memperhatikan dan mencermati apa yang diinginkan oleh konsumen; *Action* (tindakan) meliputi berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen; *Ability* (kemampuan) untuk melayani konsumen; *Appearance* (penampilan) yang mencakup penampilan luar dan nonfisik; *Accountability* (rasa tanggung jawab) terhadap pekerjaan pelayanan; *Affirmation* (afirmatif) dalam berpikir positif dan penegasan diri pada hal-hal yang positif; dan *Sympathy* (simpati) dalam merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya, apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya untuk mendapatkan pelayanan sewajarnya. Hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Ketiga, harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apa pun sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil/setara dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apa pun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.

Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan

mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan, maka hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan,
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila (Moenir, 1995: 47).

Dampak positif untuk masyarakat menurut Moenir adalah terdapatnya lima indikator, pertama, masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kedua, masyarakat akan patuh terhadap aturan yang telah dibuat sehingga tercipta suasana tertib, aman, dan nyaman.

Ketiga, masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan hal tersebut ditunjukkan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai. Keempat, adanya kegairahan usaha dalam masyarakat. Kelima, adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. Kelima dampak positif tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka akan mewujudkan kepuasan terhadap masyarakat. Uraian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir, dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum sehingga tidak memandang remeh dan mencemooh korps dan tidak pula berlaku sembarang.

2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak, ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya, akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial, maupun budaya.
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha, dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial, dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila (Moenir, 1995: 45).

Masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang didapatkan sangat memuaskan sehingga masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu, setidaknya mengandung asas-asas berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan,

kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ibrahim, 2008: 19-20).

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas seperti hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan harus berjalan sesuai norma-norma yang diinginkan dengan mengedepankan norma keadilan, transparansi, akuntabel, dan terbuka.

e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik atau umum, timbulnya pelayanan publik atau umum disebabkan adanya suatu kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau umum diselenggarakan privat dapat dibedakan lagi menjadi
 - a. Bersifat primer
 - b. Bersifat sekunder.

Dengan melihat penyelenggaraan publik seperti yang telah dijelaskan, maka dapat diberikan pemahaman kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan. Pelayanan publik yang bersifat primer adalah penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh para pemerintah di dalamnya, di mana hanya satu-satunya penyelenggaraan layanan dan yang dilayani di mana itu mau maupun tidak mau harus memanfaatkannya, sedangkan yang bersifat sekunder adalah bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya ialah masyarakat yang dilayani tidak harus menggunakannya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penyelenggaraan yang dibagi atas dua macam pelayanan, yaitu publik dan privat, artinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sifatnya hanya memberikan sebuah pemahaman kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan dari sebuah organisasi dan instansi pemerintahan saja, sedangkan penyelenggaraan pelayanan privat sifatnya menekankan pada sifat primer yang mengharuskan memanfaatkan atas penyediaan barang maupun jasa yang telah disediakan, sedangkan sifat sekunder menekankan pada penggunaan pelayanan barang atau jasa yang diberikan pada masyarakat yang dilayani tidak harus menggunakannya.

Secara umum, pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan peran negara melayani warga negara berdasarkan kontrak sosial (*social contracts*) pembentukan negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa (*the ruling party*). Dalam konteks perspektif ekonomi didekati dengan pengertian barang dan jasa publik (*publik goods*). Oleh karena kedudukannya itu, maka barang publik harus diproduksi secara efisien, efektif, dan transparan, agar biaya dan tarifnya murah, serta terjangkau oleh masyarakat dan cukup tersedia atau setiap orang dapat memperolehnya.

C. Konsep Birokrasi

1. Pengertian Birokrasi

Istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani *kratein* yang berarti mengatur (M. Mas'ud Said, 2007: 1). Menurut Max Weber seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007: 2) menyatakan "birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya". Istilah birokrasi sering kali dikaitkan dengan organisasi pemerintah, padahal birokrasi ciptaan Max Weber itu bisa terjadi di organisasi pemerintah maupun organisasi nonpemerintah.

Di suatu perusahaan, birokrasi dapat terjadi. Birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif. Birokrasi menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Max Weber seorang sosiolog asal Jerman pada abad ke-19 menulis karya yang sangat berpengaruh bagi negara-negara yang berbahasa Inggris dan negara di daratan Eropa lainnya, serta karya itu sampai sekarang dikenal dengan konsep tipe ideal birokrasi. Konsep tipe ideal ini kurang dikenal tentang kritiknya terhadap seberapa jauh peran birokrasi terhadap kehidupan politik, atau bagaimana peran politik terhadap birokrasi.

Birokrasi Weberian hanya menekankan bagaimana seharusnya mesin birokrasi itu secara profesional dan rasional dijalankan. Weber berpendapat adalah tidak memungkinkan bagi kita untuk memahami setiap gejala kehidupan yang ada secara keseluruhan. Adapun yang mampu kita lakukan hanyalah memahami sebagian dari gejala tersebut.

Satu hal yang amat penting ialah memahami mengapa birokrasi itu dapat diterapkan dalam kondisi organisasi tertentu, dan apa yang membedakan kondisi tersebut dengan kondisi organisasi lainnya. Menurut Weber, tipe ideal birokrasi itu ingin menjelaskan bahwa suatu birokrasi atau administrasi itu mempunyai suatu bentuk yang pasti, di mana semua fungsi dijalankan dalam cara-cara yang rasional.

Menurut Weber, tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara-cara berikut:

1. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala yang bersangkutan menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya, termasuk keluarganya.
2. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
3. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
4. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai kontrak.
5. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya dan idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
6. Setiap pejabat mempunyai gaji, termasuk hak untuk menerima pensiun menurut tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat dapat memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginan dan kontraknya dapat diakhiri dalam keadaan tertentu.
7. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit menurut pertimbangan yang objektif.
8. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan sumber daya instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
9. Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin (Wakhid, 2011: 10).

Butir-butir tipe ideal tersebut tidak semuanya dapat diterapkan dalam kondisi tertentu oleh suatu jenis pemerintahan tertentu. Seperti persyaratan tentang pengangkatan pejabat dalam jabatan tertentu berdasarkan kualifikasi profesionalitas cocok untuk kondisi birokrasi tertentu, tetapi untuk saat ini, banyak yang tidak dapat diterapkan. Oleh karena itu, banyak pula negara yang mengangkat pejabat

berdasarkan kriteria subjektivitas, apalagi ada yang didasarkan atas intervensi politik dari kekuatan partai politik tertentu.

Menurut Rourke seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007: 2), juga menyatakan "birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hierarki yang jelas dilakukan dengan aturan tertulis, dan dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya".

Pfiffner dan Presthus seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007: 4) mendefinisikan "birokrasi adalah suatu sistem kewenangan, kepegawaian, jabatan, dan metode yang dipergunakan pemerintah untuk melaksanakan program-programnya". Kemudian secara konsep, Blau (1987: 50) yang dikutip oleh (Lijan Poltak Sinambela, 2010: 70) menyatakan bahwa "birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimumkan efisiensi dalam administrasi yang memiliki ciri-ciri seperti spesialisasi tugas-tugas, hierarki otoritas, badan perundang-undangan, sistem pelaporan, dan personel dengan keterampilan dan peranan khusus".

Dapat dikatakan birokrasi merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi, di mana yang memegang peranan dalam *decision making* (penetapan kebijakan) sehari-hari adalah para birokrat. Oleh karena itu, para pejabat birokrasi harus mampu berpikir secara kompleks, sistematis, rasional di dalam menjalankan berbagai macam fungsi dan tugas negara. Latar belakang pendidikan akademis merupakan salah satu persyaratan utama untuk pengadaan pegawai dan penempatan personel, terutama pada jabatan-jabatan yang harus melakukan kalkulasi, perkiraan, perencanaan, formulasi kebijakan, dan pembuat keputusan.

Namun, yang tidak kalah penting adalah syarat-syarat kepribadian, karena para birokrat tersebut, harus banyak berhubungan dengan para warga dan masyarakat, artinya di samping terampil dan memiliki *skill* dalam bidang tugas, tetapi juga harus pandai "merakyat" dan melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggung jawab tanpa pamrih atau tanpa perhitungan untung rugi pribadi (Lijan Poltak Sinambela, 2010: 69).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka dapat dikatakan bahwa birokrasi adalah sistem organisasi yang mengatur dalam hal pengelolaan secara tertulis sehingga akan melahirkan tindakan secara rasional. Artinya, tindakannya tidak dapat digunakan untuk kepentingan pribadi maupun golongan. Dengan kata lain, tata kelola pelayanan publik harus terus menjaga mutu pelayanan yang baik, dengan mengubah budaya birokrasi yang konvensional kepada budaya birokrasi sesuai dengan zamannya, misalnya saat ini telah digunakan pelayanan publik berbasis digital. Pelayanan berbasis digital pada saat ini, terutama di era pandemi Covid-19 yang mensyaratkan adanya jaga jarak dan menghindari kerumunan dapat dijadikan momentum emas untuk dimanfaatkan sebagai era baru dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dengan meninggalkan budaya konvensional yang tidak efektif dan efisien dengan kultur birokrasi yang lebih modern. Untuk menerapkan hal itu, diperlukan komitmen kolektif agar berjalan dengan baik seperti kesiapan pemerintah, infrastruktur, dan keamanan digital bagi masyarakat.

2. Perilaku Birokrasi

Secara etimologi, kata “perilaku birokrasi (*bureaucracy behavior*)” berasal dari dua kata, yaitu “perilaku” dan “birokrasi”. Perilaku artinya perbuatan atau tindakan yang merespons seseorang untuk berbuat sesuatu secara sadar dalam mewujudkan tujuannya, sedangkan birokrasi artinya kantor atau meja yang dimiliki oleh orang berkuasa atau dengan kata lain birokrasi artinya orang yang berkuasa di belakang meja.

Menurut Thoha (2005: 45), pengertian perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi sangat menentukan pencapaian hasil maksimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Perilaku birokrasi tidak terlepas dari perilaku manusia yang mempunyai fungsi untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya dalam lingkungannya.

Setiap perilaku birokrasi tidak terlepas dari karakteristik individu yang bersesuaian dengan birokrasi yang dijalankannya. Atas dasar ini, Thoha (2005: 46) mengemukakan pandangannya bahwa perilaku birokrasi adalah substansi dasar dari perbuatan dan tindakan

seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Ini berarti perilaku merupakan inti dari orang yang menjalankan birokrasi, sedangkan birokrasi merupakan aktivitas dari hasil kerja orang-orang yang memiliki perilaku.

Robbins (2008: 66) mendefinisikan perilaku birokrasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Perilaku birokrasi adalah penerapan sikap dan tindakan seseorang yang dapat diamati serta dipelajari bagaimana seseorang bekerja mewujudkan tujuan organisasi-organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat dikemukakan bahwa perilaku birokrasi adalah suatu respons dari aparat birokrat untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara sistematis, serta sesuai dengan yang ditekuni dalam mencapai tujuan organisasi. Perilaku birokrasi yang baik akan menghasilkan hasil kerja optimal dalam mewujudkan tujuan organisasi. Oleh karena itu, hasil yang diinginkan dari setiap perilaku birokrasi adalah kualitas layanan dan kinerja. Winardi (2004: 88) menyatakan perilaku birokrasi yang berkaitan dengan performa, yaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas pekerjaan dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai tujuan. Seperti halnya perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan dapat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Menurut Thoha (2005: 70), perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Wujud dari perpaduan antara karakteristik perilaku dan birokrasi menghasilkan sebuah sikap dan tindakan yang dibutuhkan oleh organisasi. Oleh karena itu, birokrasi merupakan hal kompleks yang berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, SDM, sistem dan prosedurnya yang dibuat serta dijalankan oleh birokrasi, dan aspek pembaharuan birokrasi (reformasi birokrasi).

Menurut Siagian (2008: 91), ada enam dimensi perilaku birokrasi secara umum, yaitu kepemimpinan, kepekaan, kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, dan netralitas. Dimensi perilaku ini sangat memengaruhi dan menentukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi.

Thoha (2008: 61) mengemukakan bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembangkan tugas pelayanan administrasi kepada publik. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

a. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang dilayani. Aparatur yang peduli adalah perilaku aparatur birokrasi yang mempunyai daya tanggap tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat. Masih sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi, aparat pemerintahan masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparat birokrasi.

Orientasi kekuasaan ini sering menjelma dalam sikap yang masih menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain sehingga memunculkan perilaku membiarkan seseorang yang membutuhkan pelayanan administrasi menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian administrasi atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan administrasi dapat diberikan pada hari itu.

Widodo (2001: 56) menyatakan kepedulian dalam perilaku birokrasi adalah aparat yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan administrasi atau mengutamakan prosedur, tetapi mengabaikan substansi pelayanan administrasi. Swanson (2000: 341) menyatakan bahwa kepedulian sebagai salah satu cara memelihara hubungan dengan orang lain, di mana orang lain merasakan komitmen dan tanggung jawab pribadi. Keberhasilan kepedulian dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu

- 1) Mengetahui
- 2) Turut Hadir

- 3) Melakukan
- 4) Memungkinkan
- 5) Mempertahankan (Swanson 2000: 341).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepedulian merupakan pemahaman aparat birokrasi terhadap tuntutan publik yang tidak menunda-nunda waktu dalam penyelesaian memberikan pelayanan dan mampu menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya hubungan antara yang melayani dan dilayani.

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Fredrich (2006: 156) menyatakan kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud pada keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan.

Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan, dan kepatantasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan berkualitas dan memuaskan. Menyikapi pentingnya pandangan tentang kedisiplinan dalam perilaku birokrasi, Semil (2005: 88) menyatakan bahwa mengembangkan suatu kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi yang mampu mengarahkan semua tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Yaris (2005: 89) menyatakan kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepatantasan dalam menjalankan aktivitasnya dan representatif terhadap kewenangan dalam mengembangkan kepemimpinan organisasi.

Memajukan suatu organisasi dalam bingkai birokrasi, kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang sangat konstruktif untuk mewujudkan keselarasan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Hart (2005: 162) menyatakan ciri dari kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi adalah sebagai berikut:

- 1) Selalu mengembangkan kemampuan taat terhadap aturan kerja yang mendorong untuk senantiasa menunjukkan

kerajinan, kehadiran, dan kepatuhan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

- 2) Mengembangkan kelayakan representatif dengan menunjukkan konsep diri.
- 3) Memiliki kepantasan dalam kepribadian dan suri teladan untuk mengemban tugas dengan baik. Surich (2008: 215) menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan kerja, mengembangkan kelayakan kerja, dan selalu menunjukkan kepantasan mengembangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi. Gebrald (2007: 92) menyatakan kedisiplinan menjadi prasyarat utama dalam melakukan perwujudan perilaku birokrasi yang terpimpin dalam mencapai tujuan organisasi. Siswanto (2010: 291) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Beberapa indikator penting yang dapat memengaruhi disiplin adalah sebagai berikut:
 - a) Frekuensi Kehadiran
 - b) Tingkat Kewaspadaan
 - c) Ketaatan pada Standar Kerja
 - d) Ketaatan pada Peraturan Kerja
 - e) Etika Kerja (Siswanto 2010: 291).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kedisiplinan kerja merupakan unsur penting dalam menentukan dan mengembangkan perilaku birokrasi dalam hal ketaatan, kelayakan, keharmonisan kerja, keteladanan, serta untuk menjalankan aktivitas pelayanan administrasi dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang

dibedakan terhadap seseorang, maka orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan karena telah menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya atau oleh orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian (Thoha, 2008: 65).

Aparat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggungjawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap masyarakat dapat berupa pelayanan administrasi prima, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan administrasi yang memadai dan hasil pelayanan administrasi yang memuaskan. Hasil pelayanan administrasi tersebut berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, terjamin, dan tak kalah pentingnya adalah pelayanan administrasi tersebut tidak berpihak karena dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian. Burhanudin (2000: 30) menyatakan bahwa tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menciptakan sikap terhadap suatu perbuatan atau tugas yang diemban dan kesanggupan untuk memikul risiko dari suatu perbuatan yang dilakukan. Aspek-aspek tanggung jawab menurut Burhanudin sebagai berikut:

- 1) Kesadaran
- 2) Kecintaan
- 3) Keberanian (Burhanudin 2000: 30).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa tanggung jawab merupakan perbuatan yang atas dasar pengabdian berupa penyelesaian pekerjaan dengan ketelitian, ketuntasan, dan terjamin sehingga terciptanya sebuah sikap terhadap perbuatan atau tugas yang dijalankannya.

D. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya, dengan setiap pelanggaran yang akan diberi sanksi

dijatuhkan kepada masyarakat oleh lembaga atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang dalam menjatuhkan sanksi. Beberapa pakar mendefinisikan tentang kebijakan publik, di antaranya menurut Agustino (2008: 7) adalah sebagai berikut:

“Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan di mana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan di mana kebijakan tersebut dapat diusulkan agar berguna dalam mengatasi sesuatu untuk mencapai tujuan yang dimaksud” (Agustino, 2008: 7).

Menurut Gerston:

“Kebijakan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pejabat pemerintah pada setiap tingkatan pemerintahan untuk memecahkan masalah publik. Lebih lanjut, dijelaskan proses penentuan suatu kebijakan mencakup lima tahapan, yaitu (1) mengidentifikasi isu-isu kebijakan *public*, (2) mengembangkan proposal kebijakan *public*, (3) melakukan provokasi kebijakan *public*, (4) melaksanakan kebijakan *public*, dan (5) mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan (Gerston, 1992).

Pada dasarnya, kebijakan publik merupakan suatu keputusan atau ketetapan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan yang dianggap akan memberi dampak kehidupan bagi warga atau masyarakat dalam merespons suatu krisis atau masalah publik. Begitu pun menurut pendapat dari Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003: 1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah (Tangkilisan, 2003: 1).

Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan suatu kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar dapat hidup serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Menurut Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17), didefinisikan berikut:

“Kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang dapat diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang

lain, misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah” Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17).

Kemudian, Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008: 6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak yang beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami karena apa yang dimaksudkan dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal (Agustino, Leo, 2008: 6).

Selain itu, ada pula pendapat menurut Nugroho yang mengatakan ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu

- (1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan sebagai cara mencapai tujuan nasional
- (2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur karena ukurannya jelas, yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita yang sudah ditempuh (Nugroho).

Selanjutnya menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003: 2) disebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang memengaruhi kehidupan masyarakat (Woll dikutip Tangkilisan (2003: 2).

Berdasarkan beberapa pendapat menurut berbagai ahli tersebut, dapat disimpulkan, kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan atau aturan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik demi kepentingan publik. Kebijakan ini untuk melakukan sesuatu yang biasanya akan tertuang dalam ketentuan-ketentuan dengan peraturan perundang-undangan yang akan dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memiliki sifat yang berupa mengikat atau memaksa. Intinya dapat dikatakan bahwa proses kebijakan publik ideal mencakup siklus skematis: tahap perumusan kebijakan publik, tahap implementasi kebijakan publik, dan tahap evaluasi kebijakan publik. Tahap evaluasi ini selanjutnya akan menjadi masukan dalam perumusan kebijakan publik berikutnya.

2. Model Implementasi Kebijakan

Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik (Leo Agustino, 2006: 141).²⁸

- a. Model yang Dikembangkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn

Yang disebut sebagai *A Model of the Policy Implementation Process* (Model Proses Implementasi Kebijaksanaan). Tipologi kebijaksanaan menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn: (a) Jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan, dan (b) Jangkauan atau lingkup kesepakatan terhadap tujuan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi.

Hal lain yang dikemukakan oleh kedua ahli di atas ialah jalan yang menghubungkan antara kebijakan dan prestasi kerja/kinerja implementasi dipisahkan oleh sejumlah variabel bebas (*independent variable*) yang saling berkaitan. Variabel-variabel bebas itu ialah (1) Ukuran dan tujuan kebijakan, (2) Sumber daya, (3) Komunikasi antarorganisasi dan kegiatan pelaksana, (4) Karakteristik agen pelaksana, (5) Kondisi sosial, politik, dan ekonomi, serta (6) Disposisi implementor.

- b. Implementasi Kebijakan Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983). Menurut Mazmanian dan Sabatier (1983), ada tiga kelompok variabel yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yakni
 - 1) Karakteristik dari masalah (*tractability of problems*).
 - 2) Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute or structure implementation*).
 - 3) Lingkungan kebijakan (*monstatutory variables affecting*) implementasi

²⁸ Epiphany Sinaga, Sri Suwiti, Muhammad Mustam, Implementasi Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* di Kabupaten Semarang, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

c. Model George C. Edward III (1980)-*Direct and Indirect Impact of Implementation.*

George C. Edward III (1980: 7-8) mengemukakan beberapa hal yang dapat memengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan, yaitu “... *four critical factors or variables in implementing public policy: communication, resources, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure*”. Berikut pemahaman dari masing-masing variabel yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut Edward III.

1) Komunikasi

Komunikasi yang terjalin dengan baik menentukan keberhasilan dari pencapaian tujuan yang hendak dicapai dari implementasi kebijakan. Komunikasi dalam implementasi kebijakan terdapat tujuan dan sasaran kebijakan yang harus disampaikan kepada kelompok sasaran. Para pembuat kebijakan mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Komunikasi yang baik dapat menciptakan konsistensi yang baik antara para pembuat keputusan dengan para pelaksana kebijakan.

Edward III berpendapat bahwa terdapat tiga indikator untuk mengukur keberhasilan komunikasi dalam implementasi kebijakan, yaitu

- a) Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Sering kali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi). Hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b) Kejelasan, yaitu komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level-bureuacrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan. Ketidakejelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, tetapi para pelaksana membutuhkan

kejelasan informasi dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai dapat diraih sesuai konten kebijakan.

- c) Konsistensi, yaitu perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten untuk diterapkan dan dijalankan. Ini karena perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan dapat berjalan optimal dengan mengacu pada transmisi berupa penyaluran informasi mengenai kebijakan yang akan dilaksanakan, kejelasan dari informasi yang disampaikan mengenai kebijakan yang diselenggarakan, serta adanya konsistensi dari pengambil keputusan dan pelaksana kebijakan.

2) Sumber Daya

Indikator sumber-sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu

- a) Staf; sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia (SDM). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- b) Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu
 - Informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan di saat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.
 - Informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui

apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

- c) Wewenang; pada umumnya, kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi, dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan; tetapi di sisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.
- d) Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana), maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Fasilitas fisik menjadi hal yang penting dalam implementasi kebijakan. Fasilitas fisik yang tersedia digunakan untuk dapat menunjang implementasi suatu kebijakan.

3) Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi menurut Edward III adalah sebagai berikut:

- a) Efek Disposisi; disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personel pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga.
- b) Melakukan Pengaturan Birokrasi (*Staffing the Bureaucracy*); dalam konteks ini, Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada „pembentukan“ sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personel dalam bekerja, hingga metode *by passing* personel.
- c) Insentif; Edwards III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pelaksana kebijakan dengan cara menambahkan keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interes*) atau organisasi. Pengimplementasian kebijakan kawasan tanpa rokok membutuhkan sikap dan kecenderungan yang positif dari seluruh pihak yang terkait untuk menerima tujuan dari kebijakan ini sehingga kebijakan dapat dilaksanakan dengan optimal. Disposisi yang positif ini sangat diperlukan karena jika para implementor merasa bahwa tujuan dari kebijakan ini kurang sesuai dengan kepentingan pribadinya maka implementor dapat

menggunakan kewenangan yang dimiliki untuk melaksanakan kebijakan yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan.

4) Struktur Birokrasi

Kelemahan dari struktur birokrasi dalam suatu organisasi dapat memengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Dua karakteristik, menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah

- a) Membuat *Standar Operasional Procedures* (SOPs) yang lebih fleksibel; SOPs adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan, seperti aparatur, administrator, atau birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya (*days-to-days politics*) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga).
- b) Melaksanakan fragmentasi, tujuannya untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

d. Model Merilee S. Grindle (1980)-*Implementation is a Political and Administrative Process*

Menurut Grindle, keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian *outcome*, yaitu

tercapai atau tidaknya tujuan yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari

- 1) Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
- 2) Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu
 - *Impact* atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok.
 - Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

e. Model Daniel H. Mazmanian & Paul A. Sabatier (1983)-A *Framework for Policy Impementation Analysis*

Kedua ahli kebijakan ini berpendapat bahwa peran penting dari implementasi kebijakan publik adalah kemampuannya dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi.

Variabel-variabel yang dimaksud di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Mudah atau tidaknya masalah yang akan digarap.
- 2) Tingkat dan ruang lingkup perubahan perilaku yang dikehendaki.
- 3) Kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara tepat.
- 4) Variabel-variabel di luar undang-undang yang memengaruhi implementasi.

f. Model Thomas R. Dye (1992)-Model Implementasi Interaktif

Model ini menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai proses yang dinamis karena setiap pihak yang terlibat dapat mengusulkan perubahan dalam berbagai tahap pelaksanaan.

Hal itu dilakukan ketika program dianggap kurang memenuhi harapan *stakeholders*. Ini berarti bahwa tahap implementasi program atau kebijakan publik akan dianalisis dan dievaluasi oleh setiap pihak sehingga potensi, kekuatan, dan kelemahan setiap fase pelaksanaannya diketahui dan segera diperbaiki untuk mencapai tujuan.

g. Model Charles O. Jones (1996)

Model ini menjelaskan bahwa dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan secara saksama, yakni

- 1) Organisasi: pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak.
- 2) Interpretasi: menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- 3) Penerapan: ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

3. Kebijakan Pemerintah dalam Pengembangan IPTEK

Kemajuan dan perkembangan teknologi, khususnya telekomunikasi, multimedia, dan teknologi informasi (telematika) pada akhirnya mengubah tatanan organisasi dan hubungan sosial kemasyarakatan. Hal ini tak dapat dihindari karena fleksibilitas dan kemampuan telematika untuk memasuki berbagai aspek kehidupan manusia. Bagi sebagian orang, telematika telah membuktikan perannya sebagai alat bantu yang memudahkan berbagai aktivitas kehidupan, sekaligus membantu meningkatkan produktivitas. Dalam rangka pengembangan *e-government*, telah dikeluarkan INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, antara lain menginstruksikan kepada gubernur dan bupati/walikota di seluruh Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional. Pada SK MENPAN No. 13 Tahun 2003 juga telah diatur perihal perkantoran elektronik (*e-office*) di lingkungan instansi pemerintah termasuk pemerintahan provinsi, kota, dan kabupaten. *E-government* merupakan suatu bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan. Di era globalisasi ini, penguasaan TIK amat penting, terutama dalam upaya meningkatkan produktivitas dan daya saing di pasar global (Oetojo,

2002). Pemerintahan Indonesia, telah menerapkan *e-government* di berbagai lembaga pemerintahan, baik di tingkat departemen/kementerian, lembaga pemerintahan nondepartemen/kementerian, pemerintah provinsi, pemerintah kota, maupun pemerintah kabupaten. Tetapi, masih mengalami kesulitan, baik dalam hal sumber dana, model bisnis, standardisasi, dan tata laksana, di samping *content management* yang cenderung belum terintegrasi.²⁹

Konsep *e-government* secara lengkap diperjelas dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan konsep *e-government* dalam INPRES No. 6 Tahun 2001, dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan *e-government* sebagai berikut: (1) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas; (2) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik; (3) Memanfaatkan TI secara optimal; (4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan TI; (5) Mengembangkan kapasitas SDM pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat; (6) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Pengembangan *e-government* di setiap instansi harus selaras dengan regulasi. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *e-government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. "Pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur yang dibuat berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003," papar Direktur *E-government* Ditjen Aplikasi Informatika Kementerian Kominfo Firmansyah Lubis dalam Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Kompetensi Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pe-TIK) di Banjarbaru Kalimantan Selatan, Selasa (23/02/2016).³⁰

Lebih lanjut, Direktur *E-government* menyatakan sesuai dengan Nawa Cita, pelaksanaan *e-government* berkaitan erat dengan upaya membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis,

²⁹ Achmad dan Kasiyanto, Kebijakan Sistem Pemerintahan *E-government* di Kabupaten Tulungagung, JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 1, No. 1, Maret 2013, 1-110

³⁰ https://www.kominfo.go.id/content/detail/7016/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita_satker

dan terpercaya. Untuk konteks pemerintahan saat ini, penyelenggaraan *e-government* atau pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. "Acuan pemerintah dalam merancang *Roadmap E-government* berdasarkan Trisakti, yakni berdaulat dalam politik, berdikari dalam ekonomi, serta berkepribadian dalam kebudayaan. Dalam program prioritas, *e-government* merupakan satu sektor prioritas Pembangunan Pitalabar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalabar Indonesia 2014-2019. Sektor pertama mendapatkan prioritas adalah *e-government*, kemudian sektor *e-kesehatan*, sektor *e-pendidikan*, sektor *e-logistik*, dan yang kelima sektor *e-pengadaan*.

Beberapa peraturan yang tengah disiapkan adalah

- Rencana Induk Nasional
- Pusat Data dan Pusat Pemulihan Data
- Portal Nasional
- Ketentuan Mengenai Tata Kelola Hak Cipta dan Kode Sumber
- Interoperabilitas
- Keamanan Sistem Informasi
- Antarmuka dan Akses
- Tata Cara Berbagi Pakai Data dan Informasi
- Ketentuan Teknis Struktur dan Format Data Interoperabilitas dan Keamanan Informasi
- Tata Cara Penetapan Kepemilikan dan Tanggung Jawab terhadap Data
- Jabatan Fungsional
- Standar Kompetensi dan Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia di Bidang *E-government*
- Panduan Ketentuan Mengenai Struktur dan Kewenangan Unit Kerja Penyelenggaraan Sistem Elektronik, serta
- Tata Cara *Monitoring* dan Evaluasi dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik pada Badan Pemerintahan.

Menurut Lubis, saat ini pemerintah sedang mempersiapkan dan merencanakan kebijakan terkait *e-government* dalam bentuk Peraturan Menteri. "Saat ini pemerintah juga sedang mempersiapkan Peraturan Presiden tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik pada Badan Pemerintahan."

BAB 3

APLIKASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK DI PEMERINTAHAN (*E-GOVERNMENT*)

A. Pengertian *E-government*

Elektronic Government atau dikenal dengan *e-government* memiliki arti pemerintahan digital atau *online* pemerintah. *E-government* dikenal juga dengan transformasi pemerintah. *E-government* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk pengembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik. Penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dilaksanakan untuk mengefektifkan dan efisiensi kinerja pemerintah, baik pusat maupun daerah. Hal tersebut pada akhirnya mampu menciptakan transparansi penyelenggaraan pemerintahan.

E-government sebagai disiplin ilmu yang baru masih mengalami perkembangan teoretis. Hal tersebut dikarenakan sebagai disiplin ilmu yang baru telah memenuhi persyaratannya (Assar, 2011). Heeks (2006) mendefinisikan *e-government* sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut, kita ketahui tujuan utama *e-government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang menurut Heeks, hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidakefisienan, terutama di negara yang sedang berkembang.

E-government merupakan bagian dari sistem sosial politik serta budaya yang cukup kompleks, di dalamnya tidak hanya berisi pengembangan teknologi (Fasanghari, 2009). *E-government* menjadi fenomena global yang tentu saja mampu menarik berbagai pihak di antaranya, yaitu pemerintah, para pembuat kebijakan, politisi, dunia usaha/bisnis, para peneliti berbagai disiplin ilmu maupun masyarakat (Lofsted, 2008). Perkembangan dunia yang semakin maju ditandai

dengan meningkatnya perkembangan teknologi dan informasi. Demikian halnya dengan pemerintah yang saat ini banyak memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi dalam penyelenggaraan kegiatannya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kenal dengan konsep *e-government*.

Menurut The World Bank Groups (2005) adalah "*e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses and other arms of government*". *E-government* menjelaskan penggunaan ICT untuk dapat mengubah akses masuk dan menyelenggarakan pelayanan oleh pemerintah dengan berorientasi pada masyarakat, bisnis, dan pegawai pemerintah.

Agarwal (2000) membagi pengertian *e-government* ke dalam lima tingkatan, yaitu yang semakin tinggi tingkatannya, maka semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi oleh pemerintah, sebagai berikut:

- a. Tingkat pertama adalah *e-government* untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai *website* yang cantik-cantik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *e-government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang segala hal yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *e-government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *good governance*.
- b. Tingkat kedua *e-government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara *online* antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi antri membayar tagihan listrik, memperpanjang KTP, yang semuanya dapat dilakukan secara *online*. Usaha ke arah ini sudah mulai dilakukan oleh beberapa institusi di pusat maupun di daerah. Misalnya, Kota Yogyakarta, salah satu contoh daerah yang sudah mulai menerapkan layanan satu atap terhadap masyarakatnya. Komunikasi dua-arah antara institusi

pemerintah dengan masyarakat sudah mulai terjalin secara *online*. Sekiranya *e-government* yang berada pada level kedua dijalankan dengan sungguh-sungguh, maka *good governance* dapat diwujudkan. Adanya biaya-biaya tersembunyi dalam setiap urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Keluarga (KK), dan lain-lain, akan hilang. Hal ini terjadi karena para aparat pemerintah tidak lagi bersinggungan dengan pelanggan secara langsung dalam mekanisme pembayaran. Dalam hal ini, pelanggan dapat langsung mengisi formulir yang diperlukan dan menunjukkan bukti transfer pembayaran.

- c. Level ketiga *e-government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara *online* antarbeberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat dapat mengurus perpanjangan KTP-nya secara *online*, selanjutnya tidak perlu lagi melampirkan KTP-nya untuk mengurus paspor atau membuat SIM. Dalam hal ini perlu kerja sama antara kantor kelurahan yang mengeluarkan KTP dengan kantor imigrasi yang mengeluarkan paspor atau kantor polisi yang mengurus SIM. Mungkin di Indonesia, hal ini belum terwujud, tetapi pembicaraan ke arah sana sudah banyak beredar. Manfaat yang sangat terasa pada level ini adalah waktu pemrosesan dokumen relatif lebih singkat dibandingkan secara manual, dan pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Peran *intermediaries* (perantara) yang biasanya sebagai sumber ketidakefisienan, pada level tiga ini sudah semakin hilang sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi setransparan mungkin. Sekiranya level tiga ini diimplementasikan di kalangan institusi pemerintah, ketidakefisienan sudah tidak mempunyai ruang lagi untuk berkembang.
- d. Level keempat *e-governments* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerja sama antarinstansi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level ini, seseorang dapat mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Misalnya, seseorang yang pindah alamat, cukup mengganti alamatnya tersebut dari suatu

database yang dimiliki pemerintah, dan secara otomatis KTP, SIM, paspor, dan lain-lainnya diperbaharui (*update*) semua. Di beberapa negara Eropa, sudah mulai menerapkan hal ini, di mana hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya, tetapi semua urusan masyarakat otomatis terlayani dengan baik.

- e. Level kelima, pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah dapat memberikan apa yang disebut dengan "*information-push*" yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat benar-benar seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Dalam hal ini, semua yang menjadi kebutuhan masyarakat akan terselesaikan secara cepat, dengan demikian *e-government* pada level lima ini dapat menyediakan semuanya.

Menurut Indrajit (2006: 14), *e-government* adalah penggunaan ICT oleh pemerintah (seperti *Wide Area Network*, Internet, dan *Mobile Computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat diartikan dengan semakin meningkatnya jumlah informasi dari pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan, transparansi, efisiensi, efektivitas, bahkan partisipasi politik. Tingkat penggunaan ICT ini berkorelasi dengan kesiapan suatu negara menghadapi sistem global karena hampir semua hubungan internasional lintas negara menggunakan ICT. Kondisi tersebut diartikan bahwa penerapan ICT merupakan bagian dari fungsi satu fungsi dari birokrasi pemerintahan, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Ali Rokhman (2008: 11), penerapan *e-government* dimaksudkan untuk memperpendek jarak antara aparat pemerintah sebagai pelayan publik dengan masyarakat sebagai *public service*

customer karena *e-government* merupakan *front office* bagi kantor layanan publik pemerintah.

Berbicara mengenai *e-government*, bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain otomatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-government*, karena untuk menjalankan *e-government*, diperlukan suatu SI yang baik, teratur, dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan sehingga dari kesemuanya itu didapatkan suatu SI yang terjalin dengan baik. Karena dengan SI yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat.

E-government menurut Wescott (2001: 4) adalah

“e-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater publik access to information, and make government more accountable to citizen”

Dalam hal ini, penggunaan TIK dapat meningkatkan kinerja aparatur dan pelayanan publik yang efisien dan efektif, serta lebih bertanggung jawab melalui akses informasi. Dengan begitu, penerapan *e-government* mempermudah masyarakat, kalangan bisnis, maupun pemerintah dalam melakukan kerja sama atau komunikasi.

Yong (2003: 11) memaparkan definisi *e-government* dengan uraian berikut:

A number of definition for e-government have been offered in existing literature. Very often, these definitions have come to imply e-government as the government’s use of technology, in particular, web-based internet applications to enhance acces and delivery of government services to citizens, business partner, employees, and other government entities.

Dari hal tersebut, dapat ditangkap bahwa sangat sering pendefinisian mengenai *e-government* datang dari penggunaan teknologi dalam pemerintahan, terutama aplikasi basis web internet untuk memperluas akses dan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, mitra bisnis, pekerja, dan entitas pemerintahan lainnya.

Di Indonesia sendiri, dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 dinyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government*, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan TI. Pemanfaatan TI tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan dengan

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan TI agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh negara.

E-government diartikan sebagai pemanfaatan kemajuan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh negara, termasuk pengembangan *e-government* di tingkat pemerintah lokal (kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, RT, dan RW) beserta tingkat implementasi di lapangan yang terkait dengan pelayanan yang melibatkan aktor pemerintahan dengan masyarakatnya.

B. Transformasi di Dalam Pemerintah

1. Birokrasi di Era Industri 4.0

Revolusi industri 4.0 adalah fase terkini yang harus dihadapi oleh semua pihak, tidak terkecuali bagi pemerintahan Indonesia. Para aparatur dipaksa untuk beradaptasi terhadap transformasi teknologi agar fungsi pelayanan publik bisa lebih efisien, tepat, dan cepat. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi hal yang tidak bisa dihindari. Smart ASN menjadi sebuah keniscayaan dalam menghadapi perubahan revolusi industri 4.0. Namun, keniscayaan tersebut bisa terjebak dalam alam pikir esensialis, yakni makna urgensi Smart ASN yang hadir tanpa landasan kondisi objektif tertentu. Hal ini secara epistemologi cukup problematis karena berarti optimisme yang coba dibangun pemerintah belum memiliki kajian yang mendalam. Hal ini perlu menjadi catatan kritis, untuk mencapai tujuan tertentu ada prasyarat yang harus dipenuhi. Sebagai gambaran, untuk mampu beradaptasi dalam revolusi industri 4.0, sistem pemerintah Indonesia perlu memiliki

kualitas teknologi dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik. Namun, berefleksi pada hasil survei Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengenai E-government Development Index (EGDI terbaru menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 88 dari 193 negara pada tahun 2020. Posisi Indonesia pada tahun 2019 memang meningkat 19 peringkat menjadi 88 dibandingkan tahun 2018 yang sebelumnya peringkat 107. Namun, skor rata-rata EGDI Indonesia masih cukup jauh dari negara-negara Perhimpunan Bangsa Asia Tenggara (ASEAN), seperti Brunei Darussalam, Thailand, Malaysia, khususnya Singapura.³¹

Pengembangan pemerintahan yang berbasis ICT dapat mendukung penyelenggaraan reformasi birokrasi. Akan tetapi, hal tersebut memerlukan perubahan peran dari birokrat serta komitmen birokrasi yang tinggi. Aparat birokrat merupakan pemeran serta pengendali utama pada jalannya penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan yang terpadu, serta penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila kondisi dari para birokrat belum memenuhi kebutuhan yang diperlukan dalam pengembangan pemerintahan yang berbasis ICT, maka para birokrat tersebut perlu untuk direformasi. Penyelenggaraan reformasi yang optimal bergantung pula pada *political will*. Reformasi birokrasi dapat berjalan dengan baik tidak hanya terbatas pada struktur dan prosedur dari organisasi tersebut, akan tetapi perlu ditunjang reformasi dari moral maupun sikap dari para birokratnya. Perlu ada kesadaran dari para aparat birokrat untuk menghapus berbagai bentuk patologi dalam birokrasi. Hal tersebut diharapkan mampu menciptakan birokrasi yang efektif, efisien, responsif, inovatif, dan akuntabel.

Reformasi birokrasi adalah usaha sadar dan terencana untuk mengubah: 1) Struktur dan prosedur birokrasi, yakni perubahan yang dilakukan mencakup struktur dan prosedur yang ada pada birokrasi dimaksudkan untuk membuat fungsi dari birokrasi tersebut menjadi lebih efektif dan 2) Sikap dan perilaku birokrat, guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, perubahan yang

³¹ Dodi Faedlulloh, Syamsul Maarif, Intan Fitri Meutia, dan Devi Yulianti, BIROKRASI DAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0: MENCEGAH SMART ASN MENJADI MITOS DALAM AGENDA REFORMASI BIROKRASI INDONESIA, Jurnal Borneo Administrator, Vol. 16, No. 3, 313-336, Desember 2020

dimaksud untuk memperbaiki sikap dan perilaku dari birokrasi itu sendiri, yang mana menciptakan kesadaran birokrasi akan tugasnya sebagai pelayan masyarakat (Zauhar, 2007: 20). Reformasi merupakan upaya yang dikehendaki (*intended change*), dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah. Oleh karena itu, persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (*road map*), menuju suatu kondisi, status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilannya (Prasojo, 2009: 49). Saat ini, peta jalan tersebut telah ada, tujuannya ingin menjadikan birokrasi di Indonesia menjadi birokrasi berkelas dunia. Menurut pemikir administrasi publik senior, Miftah Thoha (2008: 106), ada empat faktor pendorong yang penting dalam proses terjadinya birokrasi. Pertama, adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaruan. Kebutuhan dalam melakukan perubahan dan pembaruan sangat tergantung dari kebutuhan pemimpin nasional sendiri. Pidato Presiden Jokowi dengan tajuk "Visi Indonesia" pada tanggal 14 Juli 2019 menyematkan salah satu agenda penting tentang reformasi birokrasi, yaitu dengan menekankan tentang pentingnya pelaksanaan pelayanan publik yang cepat dan tidak berbelit. Di sisi lain, Presiden Jokowi berbicara urgensi soal perubahan cara berpikir para aparatur birokrasi agar tidak berpikir monoton dan terjebak dalam zona nyaman mereka. Birokrasi Indonesia ke depan harus memiliki kemampuan adaptif dalam menghadapi segala perubahan. Harus produktif, inovatif, dan juga kompetitif. Setidaknya poin-poin inilah yang menjadi ikhtisar penting dalam "Visi Indonesia" tentang reformasi birokrasi. Kedua, memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis nasional. Faktor perubahan lingkungan strategis nasional sangat penting dipahami. Hal ini dikarenakan faktor tersebut dapat menimbulkan rencana dan tindakan pembaruan aparatur pemerintah. Ketiga, memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis global. Faktor perubahan lingkungan strategis global mendorong agar pembaruan aparatur pemerintah tidak berdiri sendiri, melainkan mempertimbangkan pengaruh global. Pengaruh global di tahun 2020 ke depan adalah soal perubahan teknologi dampak dari revolusi industri 4.0. Dalam hal ini, tawaran dari Amalia (2018: iv-v) tentang reformasi birokrasi 4.0 menjadi gagasan strategi yang dapat diterapkan organisasi pemerintah untuk menghadapi revolusi industri 4.0 menemui titik temu. Reformasi birokrasi 4.0 mencakup tiga aspek

utama, yaitu kolaborasi, inovasi, dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Di masa depan, teknologi informasi akan berperan penting dalam manajemen sumber daya manusia (Bondarouk & Brewster, 2016: 2652). Reformasi birokrasi 4.0 merupakan kelanjutan dari gagasan reformasi birokrasi yang sudah berjalan saat ini. Faktor keempat, memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan. Perubahan global sangat erat kaitannya dengan perubahan paradigma dalam tata pemerintahan yang baik. Desentralisasi, otonomi, demokrasi, akuntabilitas publik, transparansi, dan ditegakkannya hukum merupakan dorongan yang kuat terhadap lahirnya perubahan dalam manajemen pemerintahan. Dalam konteks ini, maka yang dibutuhkan birokrasi bukan hanya *hospitality*, tetapi juga berwawasan luas, menguasai teknologi, dan berdaya saing. Hal yang juga penting adalah Smart ASN sebagai pelayan dan pendorong pembangunan.³²

Warsito Utomo (2001) memberikan saran apabila melakukan reformasi birokrasi, antara lain

1. Perlu mengembalikan atau mengingatkan kembali akan misi, tujuan dari birokrasi, agar apa yang dilakukan oleh para birokrat tepat pada sasarannya;
2. Untuk hal pertama, tidak saja hanya dilaksanakan secara konsisten, tetapi juga perlu dipikirkan segala sesuatu yang berhubungan dengan remunerasi di mana pengaturan remunerasi akan memberikan motivasi positif;
3. Tuntutan birokrasi yang direformasi adalah birokrasi yang tidak terlalu terikat oleh kontrol, orde, dan *prediction*, tetapi lebih mengarah kepada birokrasi yang terfokus kepada *alignment creativity* dan *empowerment*. Dan ini semua menghendaki adanya kebijakan yang berorientasi kepada *loose and tight principles* di mana *political commitment* dipakai sebagai suatu arahan atau pedoman, bukannya *political authority*;
4. Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat majemuk atau pluralis yang masing-masing memiliki *value* dan tradisinya sendiri-sendiri yang dapat membentuk budaya organisasi atau

³² Dodi Faedlulloh, Syamsul Maarif, Intan Fitri Meutia, dan Devi Yulianti, BIROKRASI DAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0: MENCEGAH SMART ASN MENJADI MITOS DALAM AGENDA REFORMASI BIROKRASI INDONESIA, Jurnal Borneo Administrator, Vol. 16, No. 3, 313-336, Desember 2020

budaya birokrasi sehingga reformasi birokrasi juga harus memperhatikan budaya atau keberadaan daerah;

5. Birokrat harus sadar tentang perannya dalam memberikan pelayanan publik sehingga dapat membuat atau menciptakan organisasi untuk melayani masyarakat (Warsito Utomo, 2001).

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi, dalam posisi dan perannya yang demikian penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, karena birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, baik dalam bentuk imbauan, kebijakan, dan bahkan seperangkat aturan hukum telah disiapkan pemerintah (daerah), apalagi adanya tuntutan yang cukup deras dari masyarakat sebagai penerima layanan untuk dilakukannya reformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan daerah.

Mengingat pentingnya reformasi birokrasi, maka menempatkan birokrasi sebagai wahana utama dalam penyelenggaraan negara dalam berbagai bidang kehidupan bangsa dan dalam hubungan antarbangsa. Di samping melakukan pengelolaan pelayanan, birokrasi juga bertugas menerjemahkan berbagai keputusan politik ke dalam berbagai kebijakan publik, dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional. Oleh karena itu, birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan, termasuk dalam mewujudkan reformasi birokrasi pemerintahan yang bersih dan bebas KKN (*clean government*) dalam keseluruhan skenario perwujudan pemerintahan yang baik. Namun, pengalaman bangsa kita dan bangsa-bangsa lain menunjukkan bahwa birokrasi, tidak senantiasa dapat menyelenggarakan tugas dan fungsinya tersebut secara otomatis dan independen, serta menghasilkan kinerja yang signifikan. Untuk itu diperlukan langkah transformasi birokrasi untuk menjaga keberlanjutan langkah yang dirintis dalam reformasi birokrasi. Hal ini menunjukkan betapa strategis dan pentingnya peranan birokrasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, maka sudah saatnya birokrasi pemerintah untuk mereformasi diri, kembali ke fungsi asalnya, yakni

pelayanan dan bahkan sudah mulai bergeser hanya sebagai fasilitator dari semua kepentingan masyarakat.

Dalam rangka mendukung tugas birokrasi, diterapkan sistem ICT dalam pelayanan publik. Untuk itu, diperlukan seorang sosok pemimpin visioner, yang mampu mengembangkan kepemimpinan efektif yang dapat membentuk visi dan misi, dapat menggugah semangat dan memberi inspirasi bagi bawahan untuk mengembangkan inisiatif dan kreativitas, serta memelihara tanggung jawabnya. Pemimpin yang visioner dapat berbuat banyak bagi organisasi, antara lain dengan menata organisasi sesuai dengan kebutuhan dan tantangan zaman dengan melakukan pembenahan struktur, personalia, dan sistem serta prosedur organisasi.

Tabel 3.1
Pergeseran Paradigma Birokrasi Pemda

	Paradigma Birokratis	Paradigma e-government	Birokrasi berbasis e-gov
Orientasi	Efisiensi biaya produksi	Fleksibel, pengawasan dan kepuasan pengguna (<i>customer</i>)	Birokrasi memberi kemudahan warga dalam menyampaikan aspirasi
Proses organisasi	Merasionalisasikan peranan, pembagian tugas, dan pengawasan hierarki vertikal	Hierarki horizontal, jaringan organisasi, dan tukar informasi	Jaringan kerja birokrasi <i>online</i>
Prinsip manajemen	Manajemen berdasarkan peraturan dan mandat (perintah)	Manajemen bersifat fleksibel, <i>team work</i> antardepartemen dengan koordinasi pusat	Manajemen kerja dalam birokrasi bersifat <i>online</i> ; koordinasi beserta perintah kerja bersifat <i>online</i>
Gaya kepemimpinan	Memerintah dan mengawasi	Fasilitator, koordinatif, dan <i>entrepreneurship</i> inovatif	Pimpinan birokrasi sebagai fasilitator dan mitra warga
Komunikasi internal	Hierarki (berperingkat) dan <i>topdown</i>	Jaringan yang banyak dengan tujuan untuk dapat berkoordinasi dengan pusat	Komunikasi dan koordinasi antarbidang lewat <i>online</i>

		dan melakukan komunikasi secara langsung	
Komunikasi eksternal	Terpusat, formal, dan saluran terbatas	Proses komunikasi bersifat formal maupun informal. Proses umpan balik berjalan secara langsung, banyak saluran, dan berjalan dengan cepat	Komunikasi birokrasi dengan warga dapat setiap saat berbasis <i>online</i>
Cara penyampaian pelayanan	Dokumen dan interaksi antarpersonal	Pertukaran elektronik dan interaksi <i>non-face-to-face</i>	Birokrasi unggah pesan-warga unduh pesan dan sebaliknya
Prinsip-prinsip penyampaian pelayanan	Terstandarkan, keadilan dan sikap adil	Penyeragaman bagi semua pengguna dan bersifat personal	Kesediaan birokrasi menerima dan merespons pesan

Sumber: diolah dari table Togi Sagala, 2008

2. Transformasi Berbasis ICT

Proses organisasi dalam mengubah, menata, menyempurnakan serta memperbaiki birokrasi agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien disebut transformasi birokrasi. Penyelenggaraan reformasi birokrasi yang optimal perlu dukungan transformasi birokrasi yang berkelanjutan. Hal tersebut berarti dalam menjaga keberlanjutan penyelenggaraan reformasi birokrasi memerlukan langkah transformasi birokrasi. Transformasi birokrasi menggunakan proses metamorfosa yang terkelola serta terencana dengan baik. Proses tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk membuat suatu organisasi lebih siap dan optimal dalam menghadapi segala perubahan pada lingkungan strategis.

Bram Kliavink (2009) memberikan pengertian transformasi sebagai berikut: "*Transformation is a complex problem to which no universal approach exists and for which different types of models can be used.*" Kliavink menjelaskan bahwa transformasi dimaknai sebagai suatu masalah yang cukup kompleks dengan berbagai pendekatan serta berbagai macam model yang dapat digunakan. Pemahaman

mengenai transformasi birokrasi dapat dilihat melalui pendekatan institusional.

Transformasi birokrasi dapat dilakukan dengan cara menerapkan sistem informasi, komunikasi, dan teknologi atau ICT (Kumorotomo, 2008; Heeks and Bailur, 2007; Khan, et al., 2011; Yildiz, 2007). Pada beberapa dekade terakhir, banyak studi yang berfokus pada menghubungkan sistem ICT dengan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (i.e. open, transparant, and collaborative governance) has been the e-government initiative (Khan, 2013). Jadi, penerapan ICT dalam penyelenggaraan pemerintahan akan tercipta pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan juga partisipatif.

Transformasi menunjukkan refleksi di antara empat skenario pemerintahan elektronik di tahun 2000, yakni sentralisasi umum versus desentralisasi kekuasaan dan hubungan struktur pemerintahan (Bicking, et al., 2006). Perbedaan antara pemerintahan elektronik sebagai proses transformasi versus proses perubahan manual yang dibuat (Stoica & Ilas, 2009). Likewise, (Rossel & Finger, 2007) membuat perbedaan antara inovasi teknologi dan transformasi institusi. Janowski (2015) mengklasifikasikan perkembangan model pemerintahan elektronik dalam konsep evolusi sebagai berikut: Digitalization (Technology in Government), Transformation (Electronic Government), Engagement (Electronic Governance) and Contextualization (Policy-Driven Electronic Governance).

T-Government adalah organisasi berbasis penerapan ICT dan pelaksanaan transformasi pemerintahan, baik internal dan proses eksternal, serta struktur yang mempermudah realisasi pelayanan sektor publik sehingga objektif, efisiensi, transparan, akuntabel, dan berorientasi warga (Weerakoddy, et al., 2011). Transformasi ini akan berproses melalui cara evolusi atau tidak radikal, seperti sebuah tahapan perkembangan model (Layne & Lee, 2001; Moon, 2002). Sejak diterapkan ICT di sektor publik, reformasi meliputi pembangunan infrastruktur ICT yang kompleks untuk meredesain organisasi sektor publik, yang mengandung sejumlah risiko dalam pelaksanaannya, manajemen proyek dan kebijakan (Fountain, 2001b; Heeks, 1999; Snellen & van de Donk, 1998). Bram Klievink (2009) mengatakan bahwa dibutuhkan kemampuan terkait dengan merancang transformasi pemerintahan, dan sebuah budaya pemberian pelayanan

dan kolaborasi. Dalam sejumlah studi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *T-government* berdampak pada visi dan kebijakan, struktur pemerintahan, budaya, dan dimensi politik.

Perkembangan pelaksanaan sistem ICT, khususnya penerapan sistem *e-gov* menurut Tomasz Janowski (2015), membagi tahapan evolusi *digital government* sebagai berikut:

- Stage 1 Digitization or “Technology in Government” features no internal government transformation and therefore no transformation of external relationships and no dependence on the application context.
- Stage 2 Transformation or “Electronic Government” features internal government transformation but no transformation of external relationships and therefore no dependence on the application context.
- Stage 3 Engagement or “Electronic Governance” features both internal government transformation and transformation of external relationships but no dependence on the application context.
- Stage 4 Contextualization or “Policy-Driven Electronic Governance” features **both** internal government transformation and transformation of external relationships and depends on the application context (Janowski, 2015).

Janowski (2015) dari meta analisisnya menyimpulkan bahwa transformasi organisasi dapat dioperasikan dalam kondisi digitalisasi yang bekerja internal dan struktur pemerintah yang horizontal. Artinya penerapan *e-gov*, dalam tahap transformasi akan menyebabkan beberapa perubahan berikut:

- a. Perubahan organisasi dan manajemen menunjukkan saling ketergantungan dari pengembangan *e-gov* dan transformasi organisasi di sektor publik, dan karakter transformasi birokrasi dan pelaksanaan teknologi digital untuk mendukung operasi organisasi birokrasi melalui *e-bureaucracy* dan akhirnya penyederhanaan fungsi.
- b. Proyek, program, dan manajemen portofolio: dampak politik, intuisi dan kebetulan pada pengambilan keputusan dalam manajemen portofolio proyek *e-government*, rasionalitas teknis

- ke depan, dan adopsi praktik proyek yang sesuai dengan organisasi pemerintah.
- c. Pembangunan sesuai dengan tahap model pertumbuhan: sebuah tahapan model untuk memandu kemajuan pemerintah terhadap struktur bergabung, termasuk pengembangan kemampuan untuk bermigrasi dari satu tahap ke tahap lainnya (Klievink & Janssen, 2009).
 - d. Adanya berbagi informasi dan kolaborasi: kolaborasi antarkota dan berbagi informasi melintasi batas-batas vertikal dan horizontal dari organisasi pemerintah dan mengejar keseimbangan antara berbagi informasi sentralisasi dan desentralisasi.

Gouillart and Nelly (1995) menyatakan bahwa konsep transformasi adalah perancangan ulang terhadap aspek-aspek genetika birokrasi yang menjadi penggerak utama suatu organisasi. Di dalamnya, tercakup empat domain yang dikenal sebagai 4R, yaitu *Reframe, Restructure, dan Revitalize serta Renewal*. Dengan demikian transformasi berbasis ICT menurut Janowski (2015), dikaitkan dengan transformasi birokrasi Gouillart and Nelly (1995), maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Reframing

Reframing adalah proses perubahan untuk membuka cakrawala dan wawasan baru dengan mengembangkan visi dan misi untuk mencapai kemajuan organisasi. Biasanya organisasi yang sudah mapan cenderung terjebak pada pola pikir tertentu (*fixed mindset*) yang sudah terbentuk selama bertahun-tahun sehingga cenderung tidak lancar dan tidak mampu mengembangkan mental model yang baru dan segar. Untuk proses perubahan biasanya berhadapan dengan penghalang alamiah (*mental barrier*) dalam bentuk keengganan untuk berubah, penolakan terhadap terobosan, keberpihakan pada status quo, dan penolakan terhadap nilai-nilai baru. Dalam hal ini, transformasi birokrasi mencakup perubahan pola pikir, motivasi, standar penilaian, dan bahkan juga nilai-nilai dan norma dapat ikut berubah. Keberhasilan *reframing* tergantung pada tiga pilarnya, yaitu (i) membangun visi bersama, *a sense of purpose* yang bertahan untuk jangka waktu yang cukup lama; (ii) mobilisasi skala korporat; dan (iii) membangun tolok ukur kemajuan. Dikaitkan dengan

pendapat Janowski bahwa pada tahun transformasi birokrasi berbasis ICT, ditandai indikator salah satunya adalah perubahan organisasi dan manajemen yang menunjukkan saling ketergantungan dari pengembangan *e-gov* dan transformasi organisasi di sektor publik, dan karakter transformasi birokrasi dan pelaksanaan teknologi digital untuk mendukung operasi organisasi birokrasi melalui *e-bureaucracy* dan akhirnya penyederhanaan fungsi. Artinya transformasi birokrasi berbasis ICT akan sukses, jika didukung perubahan cara berpikir ke arah *e-gov* dalam mendukung pelayanan di sektor publik.

Pendekatan "*reframing*" merupakan pergeseran konsepsi organisasi tentang bagaimana suatu organisasi bisa mencapai tujuannya. Suatu organisasi kadang-kadang terhalang dengan suatu pola pikir tertentu sehingga organisasi kehilangan kemampuan untuk mengembangkan model mental menurut tuntutan organisasi. Melalui pendekatan "*reframing*", akan membuka pola pikir baru dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Dimensi "*reframing*" terdiri atas tiga unsur berikut:

- a) Mencapai mobilisasi (*achieve mobilization*), yakni proses yang mendorong tumbuhnya energi mental yang dibutuhkan untuk memfasilitasi proses transformasi. Mobilisasi mencakup usaha-usaha menumbuhkan motivasi dan komitmen mulai dari tingkat individu, tim, dan organisasi secara keseluruhan. Di dalam istilah biologis manusia, mobilisasi berarti mengumpulkan dan menyalurkan energi mental yang dibutuhkan untuk mempercepat proses transformasi. Dalam pengertian membangun daya dan upaya segenap *stakeholders* untuk menghadapi perubahan organisasi.
- b) Menciptakan visi (*create vision*), dalam hal ini, organisasi akan mempersiapkan arah organisasi ke masa depan, sedangkan melalui mobilisasi berusaha menciptakan segala potensi untuk pencapaian visi organisasi. Visi organisasi harus memberikan tantangan dan inspirasi bagi segenap individu dalam organisasi sehingga *stakeholders* mempunyai komitmen tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Visi yang baik harus dapat memberikan energi baru bagi individu, menciptakan makna dalam kehidupan individu, menetapkan "*standard of excellence*" dan menciptakan jembatan (memediasi) antara keadaan saat ini dan masa depan (Espejo, et al., 1996; Gouillart, 1995; Ulrich,

- 1996). Dengan visi yang baik, akan mengarahkan perubahan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c) Membangun sistem pengukuran (*build a measurement system*), yakni merupakan langkah yang perlu dilakukan lebih lanjut atau langkah tindak lanjut dalam organisasi. Pemimpin harus menerjemahkan visi ke dalam seperangkat ukuran-ukuran dan target, serta mendefinisikan tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Sistem pengukuran ini merupakan usaha menciptakan “*a sense of commitment*” sehingga *stakeholders* organisasi siap berbuat untuk kemajuan organisasi.

Restructuring

Restructuring adalah proses menyiapkan infrastruktur organisasi ke arah kinerja yang lebih prima, dengan sasaran organ tubuh atau birokrasi dan tolok ukurnya efisiensi (Gouillart and Nelly, 1995). Dalam hal ini, visi dan misi seindah apa pun tidak akan berhasil tanpa didukung tubuh birokrasi yang baik, maka proses *restructuring* adalah melatih dan menggerakkan seluruh komponen organisasi agar bergerak ke arah yang diprogramkan dalam visi dan kebijakan. Untuk itu, restrukturisasi perlu diarahkan untuk: (i) pengembangan sumber daya, *resource generator*, dan *economic model* (bagi entitas bisnis); (ii) penguatan infrastruktur dan komponen fisik; dan (iii) pengembangan arsitektur kerja yang lebih efisien; melakukan reorganisasi kerja dan proses sehingga mampu menghasilkan perbaikan secara dramatik dalam aspek-aspek kualitas, efisiensi, dan biaya.

Dalam transformasi berbasis ICT menurut Janowski, indikator kedua adalah proyek, program, dan manajemen portofolio: dampak politik, intuisi, dan kebetulan pada pengambilan keputusan dalam manajemen portofolio proyek *e-government*, rasionalitas teknis ke depan, dan adopsi praktik proyek yang sesuai dengan organisasi pemerintah (Janowski, 2015). Artinya, dibutuhkan tindakan restrukturisasi organisasi sesuai tuntutan proyek, program, dan manajemen portofolio sesuai dengan tuntutan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Tolok ukur ketiga langkah tersebut sebagai berikut:

- a) Membangun model ekonomi (*construct an economic model*), yakni memberikan pandangan bagi organisasi secara rinci tentang di mana dan bagaimana suatu nilai diciptakan atau dihilangkan dalam organisasi. Model ini ibarat sistem pernapasan di dalam badan manusia. Seperti pada sistem organ tubuh manusia, di mana oksigen disuplai sesuai dengan kebutuhan tubuh manusia sehingga model ekonomi mampu mendistribusikan sumber daya ke unit-unit yang paling dibutuhkan dalam organisasi.
- b) Teknik mengintegrasikan infrastruktur fisik (*align the physical infrastructure*) merupakan salah satu ukuran yang sangat penting terhadap arah dan strategi suatu organisasi. Di dalam sistem tubuh manusia, teknik tersebut merupakan sistem tulang yang memperkuat jaringan fasilitas dan aset lainnya dalam organisasi, seperti misalnya pabrik, gudang, truk, mesin, dan sebagainya yang merupakan hasil penting dalam rantai proses kerja organisasi. Ibarat tulang manusia, aset-aset fisik organisasi relatif tetap, kaku, dan tidak dengan mudah diubah di luar desain yang ada. Salah satu contoh perusahaan *Hewlett-Packard* yang secara berkesinambungan melakukan rekonfigurasi fasilitas fisik sebagai fokus strategi perusahaannya. Sebagai seorang pimpinan organisasi, perlu merumuskan strategi operasional yang merupakan terjemahan dari sasaran, strategi, tujuan, dan kebijakan yang digunakan untuk menyelaraskan infrastruktur fisik.
- c) Mendesain kembali arsitektur pekerjaan (*redesign the work architecture*). Di dalam organisasi, suatu pekerjaan diselesaikan melalui proses jaringan kompleks yang dalam hal ini disebut "*work architecture*". Setiap orang dalam organisasi ingin berkembang, tetapi sumber pertumbuhan dan perkembangan itu sering sulit dipahami. Dengan demikian, membuat proses pencapaian pertumbuhan makin menantang dan berlarut-larut ketimbang "*restructure*" yang dilakukan.

Revitalizing

Revitalisasi adalah proses membawa kehidupan baru ke dalam organisasi, antara lain mengembangkan lebih jauh proses yang sudah

ada atau mengembangkan hal-hal baru untuk menjawab tuntutan *stakeholders* dan mengikuti perubahan dan perkembangan lingkungan strategis. Dengan demikian, upaya revitalisasi adalah menggerakkan segala sumber daya ke arah pembaharuan dan inovasi sistem dan sumber daya lain menuju kinerja yang lebih baik bagi organisasi.

Janowski (2015) berpendapat bahwa tahap transformasi ditandai adanya pembangunan sesuai dengan tahap model pertumbuhan, yakni sebuah tahapan model untuk memandu kemajuan pemerintah terhadap struktur bergabung, termasuk pengembangan kemampuan untuk bermigrasi dari satu tahap ke tahap lainnya (Klievink & Janssen, 2009). Dengan kata lain, pada tahap transformasi ini, ditandai dengan adanya revitalisasi model sesuai tuntutan kemajuan dengan adanya perubahan struktur organisasi akibat interaksi dengan institusi lain.

Revitalisasi merupakan salah satu faktor penting yang secara jelas membedakan makna transformasi atau melakukan “*downsizing*”. Sistem revitalisasi organisasi terdiri dari tiga komponen berikut:

- a) Strategi memfokuskan kepada pasar (*achieve market focus*), dalam upaya meningkatkan kepada pelayan *costumer* dan pasar. Strategi memfokuskan kepada pasar (*achicve market focus*) merupakan usaha menghubungkan pola pikir organisasi secara keseluruhan kepada lingkungannya. Sistem revitalisasi berarti pertumbuhan dan memusatkan kepada kepentingan pelanggan sehingga diharapkan dapat membawa pertumbuhan dan kemajuan bagi organisasi publik.
- b) Strategi menemukan bisnis baru (*invent new business*), dalam rangka mengembangkan produktivitas dan jejaring organisasi. Strategi menemukan *business* baru merupakan strategi untuk membangun kemampuan perusahaan melalui berbagai pendekatan seperti kemitraan (*partnership*), merger, dan akuisisi. Melalui strategi ini, diharapkan dapat membawa kehidupan baru bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan pasar.
- c) Pendekatan mengubah aturan melalui TI (*change the rules through information technology*) merupakan usaha memanfaatkan teknologi sebagai dasar untuk mencari jalan baru menghadapi kompetisi. Teknologi informasi dapat mendefinisikan kembali aturan main di dalam organisasi untuk mendukung pelaksanaan sistem ICT. Teknologi dapat

diibaratkan sistem saraf manusia yang menghubungkan seluruh bagian-bagian yang ada pada badan manusia sehingga dapat memberikan isyarat bagi gejala yang dihadapi oleh masing-masing bagian organ tubuh manusia. Dalam arti penerapan sistem ICT harus diikuti oleh perubahan-perubahan pada bidang lain, termasuk perubahan transformasi birokrasi.

Renewal

Renewal adalah proses membekali SDM dengan keterampilan (*skills*) dan semangat (*spirit*) yang baru, serta mengembangkan tujuan-tujuan dan target baru sehingga organisasi selalu mampu melakukan regenerasi dari waktu ke waktu untuk mengikuti perubahan dan perkembangan di lingkungan strategisnya. Proses transformasi ini berfokus pada SDM sebagai motor penggerak organisasi, maka kata kuncinya SDM harus mau melalui proses pembelajaran dalam berorganisasi. Demikian juga dengan organisasi sukses adalah organisasi pembelajar (Senge P, 1990). *Renewal* dimulai dengan adanya *rewards*, berupa kompensasi, penghargaan, persahabatan, keterikatan sosial, atau bentuk-bentuk lainnya yang menjadi pengikat antara individu (SDM) dengan organisasi induknya. Menurut Janowski (2015), transformasi ditandai adanya berbagi informasi dan kolaborasi: kolaborasi antarkota dan berbagi informasi melintasi batas-batas vertikal dan horizontal dari organisasi pemerintah dan mengejar keseimbangan antara *sharing* informasi sentralisasi dan desentralisasi. Untuk itu, dibutuhkan *renewal* atau penguatan kapasitas sumber daya manusia organisasi sehingga mampu berkolaborasi dan *sharing* informasi dengan pihak luar.

Strategi "*renewal*" berkaitan dengan membangun dan menguatkan unsur SDM dengan peningkatan *capacity building* yang mempercepat proses transformasi dan *spirit* organisasi. "*Renewal*" menyangkut investasi SDM melalui pendidikan dan kursus sehingga SDM organisasi mempunyai keahlian dan kemampuan baru untuk tercapainya tujuan organisasi, termasuk penguasaan kemampuan ICT sehingga mampu meningkatkan pelayanan publik berbasis ICT. Melalui "*renewal*", dapat tercipta metabolisme baru dan mempercepat diseminasi pengetahuan di lingkungan organisasi. Dengan demikian, organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungan yang selalu berubah, demikian pula kebutuhan akan transformasi birokrasi dalam rangka

meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan mutu pelayanan kepada masyarakat dan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Maka sejak tahun 2010, diterbitkan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Sasarannya adalah penciptaan birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi pada tahun 2025. Kemudian, diikuti Peraturan Menpan RB Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2010-2014. Peraturan teknis kebijakan reformasi birokrasi diatur dalam beberapa Peraturan Menpan RB mulai dari Permenpan RB No. 7 sampai dengan Permenpan RB No. 15 Tahun 2011.

Strategi "*renewal*" merupakan kekuatan yang penting dalam dimensi transformasi organisasi. Di dalam strategi "*renewal*" terdapat tiga unsur yang meliputi

- a) Menciptakan struktur *reward* (*create a reward structure*), dalam strategi ini organisasi menciptakan "*reward system*" atau sistem insentif, sekalipun sistem ini tidak selalu merupakan unsur memotivasi manusia, tetapi sistem "*reward*" sangat penting bagi usaha mendorong terciptanya semangat kerja, produktivitas, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Namun, sistem *reward* yang tidak sejalan dengan sasaran organisasi, maka sistem tersebut tidak produktif terhadap usaha meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Sistem kompensasi hendaknya dapat menghargai orang-orang yang berani mengambil risiko dan mendorong orang-orang untuk mengaitkan dengan masa depannya dan transformasi organisasi. Sistem *reward* akan meningkatkan "*a sense of gratification*" di antara individu dalam organisasi. Oleh sebab itu, sistem *reward* harus juga dikaitkan dengan manajemen kinerja suatu organisasi sehingga penerapan kompensasi harus dikaitkan dengan fungsi-fungsi manajemen SDM lainnya.
- b) Membangun individu belajar (*build individual learning*). Dalam langkah membangun individu yang belajar, tampaknya agak sulit melakukan transformasi organisasi tanpa adanya transformasi pada individu yang belajar menuju perubahan. Suatu organisasi harus mempunyai komitmen untuk mengembangkan individu dengan meningkatkan keahlian, kemampuan, dan keterampilan melalui berbagai proses belajar. Individu yang belajar tentunya

akan menunjukkan “*self-actualization*” sehingga pada gilirannya akan menciptakan inovasi bagi organisasi.

- c) Pengembangan organisasi (*develop the organization*). Pengembangan organisasi sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan publik. Institusi harus mengorganisasikan dirinya untuk belajar sehingga mampu beradaptasi secara cepat dengan perubahan lingkungan yang terjadi di luar organisasi. Mengembangkan organisasi berarti menciptakan “*a sense of community*” di antara individu dalam organisasi sehingga interaksi sesama individu sangat tergantung kepada struktur suatu organisasi. Organisasi dapat kita analogikan sebagai organ manusia yang hidup. Organ tubuh tersebut memerlukan pemeriksaan secara menyeluruh, apabila timbul gejala sakit. Dengan demikian, proses pemeriksaan tersebut harus dikaji secara menyeluruh bukan hanya pada masing-masing organ yang terpisah satu sama lain.

Dengan demikian, proses transformasi birokrasi terdiri dari empat komponen, di mana *reframing* berada ada basis rasionalnya, selanjutnya *restructuring* berorientasi pada membedah dan menelaah organ-organ organisasi, sedangkan *revitalization* bergerak pada domain lingkungan strategis, maka *renewal* berfungsi membangun dimensi spiritual atau nafas yang menjadi semangat organisasi. Dengan begitu, organisasi tidak hanya kumpulan sistem, tetapi di dalamnya ada manusia berinteraksi dengan lingkungan, ada budaya dan juga aturan main dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui karakteristik birokrasi transformasional, maka Gifford and Pinchot, Elizabeth (1993) memberikan kriteria kinerja birokrasi transformasional sebagai berikut: (1) Kekuasaan berorientasi pada kepentingan masyarakat; (2) Pembagian kerja berdasarkan proyek atau program; (3) Koordinasi berlangsung di antara sesama kolega; (4) Kreativitas, inovasi, dan kepedulian diutamakan; (5) Profesionalitas, efektivitas, dan efisiensi diutamakan; (6) Pegawai memiliki beragam keahlian; dan (7) Pekerjaan dilaksanakan secara kelompok atau tim.

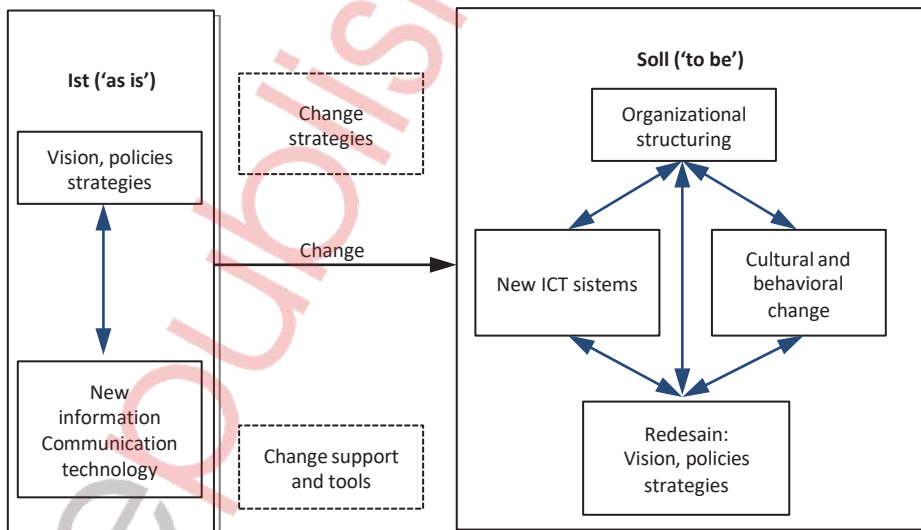
Perubahan dan transformasi birokrasi dalam konteks penelitian ini, perubahan dikaitkan dengan empat faktor, yakni struktur organisasi, perubahan kebiasaan dan kultural, proses redesain

kebijakan, dan sistem ICT yang baru. Selanjutnya, dengan menggunakan teori institusional, diharapkan dapat memahami transformasi organisasi ini. Teori institusional terdiri dari elemen-elemen regulatif, normatif, dan kultural-kognitif yang sarat dengan perubahan. Pada dimensi transformasi struktur organisasi dikaitkan dengan elemen institusional regulatif, yaitu pembentukan struktur organisasi harus dilandaskan pada kebijakan atau regulasi, karena tanpa landasan regulasi ini, struktur dan fungsi dalam organisasi tidak mempunyai otoritas dan kewenangan.

3. Faktor-Faktor Memengaruhi Transformasi Birokrasi Pemerintahan

a. Visi dan Kebijakan

Perubahan kultur yang terjadi dalam organisasi melalui berbagai proses mengadopsi ciri-ciri tertentu karena tekanan dari negara, organisasi lain, atau masyarakat yang lebih luas. Proses dimulai dari bertambahnya pengetahuan dan pengaruh dari eksternal institusi lain, yang selanjutnya diikuti oleh perubahan sikap dan tingkah laku anggota organisasi sehingga menimbulkan perubahan sikap dan tindakan yang mengarah pada budaya kerja yang profesional.



Transformational change framework dari V. Weerakkody, et al., 2011

Dari gambar, dapat dijelaskan proses transformasi perubahan kerangka kerja organisasi menuju organisasi ideal. Suatu organisasi selalu mempunyai visi dan kebijakan yang telah ditetapkan, tetapi pemerintah juga memperoleh sejumlah informasi dan aspirasi dari warga sehingga organisasi mengalami perubahan untuk merespons tuntutan warga tersebut. Perubahan itu menyangkut struktur organisasi, budaya dan kebiasaan, kebijakan pemerintah dan penerimaan teknologi dan informasi baru. Untuk melakukan penelitian terkait dengan respons birokrasi atas informasi warga berbasis ICT, maka harus menganalisis faktor-faktor tersebut. Hal ini sudah dilakukan di Inggris dan Jerman, tetapi belum dilakukan di Indonesia.

Jika kondisi birokrasi belum sesuai dengan kebutuhan dalam proses pemerintahan berbasis *online*, maka birokrasi sebagai organisasi publik segera direvitalisasi/direformasi. Untuk itu, reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada struktur, proses atau prosedur saja, tetapi juga pada visi dan kebijakan strategis organisasi (Nurmandi, 2009, 2015). Untuk itulah perlunya pengetahuan lokal dalam mendukung transformasi seperti dikemukakan Young Foundation (2010). *Local governments should implement transformation by using the local knowledge that was obtained in the listening and participation stages as input in the problem solving, decision-making, public service improvement, and altering working methods processes.* Untuk itu, reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada struktur, proses atau prosedur saja, tetapi juga pada visi dan kebijakan strategis organisasi (Nurmandi, 2009, 2015). Untuk itu, diperlukan seperangkat kebijakan dalam rangka mendorong keberhasilan inovasi tersebut. Kebijakan tersebut adalah

- 1) Kebijakan yang dapat menciptakan iklim politik yang mendorong pengambilan risiko di kalangan birokrasi pemerintah. Nilai-nilai yang mendasari pola perilaku birokrat yang cenderung status quo sangat antiterhadap risiko, cenderung tidak suka dengan inovasi yang belum jelas keberhasilannya dan lebih memilih pola-pola lama yang sudah dianggap benar, maka sudah waktunya diganti dengan nilai-nilai yang menghargai inovasi dan kreativitas.

- 2) Kebijakan yang mendorong inisiatif lokal. Mengurangi dominasi pusat atau pemerintah nasional, untuk kemudian lebih memberdayakan institusi lokal, karena lebih dekat dengan masyarakat, kelompok-kelompok kemasyarakatan dan bisnis. Melalui reorganisasi struktur pemerintah lokal dapat menjadi *window of opportunity* bagi kebebasan berpikir dan melakukan perubahan termasuk melaksanakan ICT. Mehmet Zahid Sobaci (2010), *The use of social media tools to achieve public goals of the local governments, of course, is a choice open to local officials.*
- 3) Kebijakan yang menempatkan tujuan bisnis dalam pelayanan publik. Hal ini tidak berarti menciptakan nuansa bisnis dalam memberikan pelayanan publik, tetapi lebih untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang secara langsung dinikmati oleh masyarakat sebagai *customer* melalui sistem *appraisal* yang kompetitif (Campo, et al., 2002).

Dalam perspektif teori kelembagaan (Scott, 2009), visi dan kebijakan untuk mendorong transformasi kelembagaan yang dipengaruhi ICT dilihat dari pilar regulatif. Artinya, sejauh mana pelaksanaan kebijakan terkait dengan ICT dapat dilaksanakan secara konsisten. Untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan, dapat dilihat dengan indikator berikut:

- 1) Dilihat dari sistem simbol ditandai dengan adanya aturan hukum (*rules of law*) yang menjadi dasar tindakan bagi semua aparat birokrasi dalam menjalankan perannya. Dalam hal ini, apakah organisasi bergerak berdasarkan regulasi yang ada sehingga seluruh pejabat patuh pada aturan yang ada dalam organisasi, serta regulasi sudah membudaya dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Dilihat dari *rational system*, pilar regulatif mengisyaratkan organisasi harus mengembangkan sistem tata kelola organisasi yang baik dan juga *power system* atau sistem kekuasaan dan pendelegasian kewenangan dalam organisasi sehingga masing-masing pejabat dapat mengambil kebijakan secara cepat. Dilihat dari rutinitas dalam organisasi, harus ada *protocols standard operating procedures* atau protokol standar prosedur operasional, yang menjadi landasan bagi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada warga

masyarakat secara prima, karena pejabat dan birokrat harus melaksanakan standar prosedur operasional ini.

- 3) Dilihat dari kerangka logis, pilar regulatif ini dituntut adanya seperangkat instrumen yang dapat menggerakkan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dilihat dari objek perhatian organisasi (*artifact*), maka dalam pilar regulatif ini, menekankan pada objek apa yang disebut sebagai *objects complying with mandated specifications*, yakni bahwa objek berdasarkan mandat spesifik yang sudah ditentukan organisasi. Dengan demikian, organisasi bergerak pada mandat yang sudah ditentukan organisasi, misalnya dalam konteks pemerintahan daerah di mana masing-masing dinas mempunyai mandat yang secara formal dieksplisitkan.

BAB | E-COMMERCE

4

A. Pengertian *E-commerce*

E-commerce merupakan suatu sistem atau paradigma baru dalam dunia bisnis, yang menggeser paradigma perdagangan tradisional menjadi *electronic commerce*, yaitu memanfaatkan teknologi ICT, atau dengan kata lain teknologi internet. Definisi *e-commerce* secara umum: "Proses membeli, menjual, baik dalam bentuk barang, jasa ataupun informasi yang dilakukan melalui media internet."³³

E-commerce dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and services*) dengan menggunakan media elektronik. Di dalam *e-commerce* itu sendiri, terdapat perdagangan melalui internet seperti dalam *bussines to consumer* (B2C) dan *bussines to bussines* (B2B) dan perdagangan dengan pertukaran data terstruktur secara elektronik.³⁴

Menurut Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi yang mengutip pendapatnya David Baum, menyebutkan bahwa³⁵

"e-commerce is a dynamic set of technologies, aplications, and business procces that link enterprises, consumers, and communities through electronictransaction and the electronic exchange of goods, services, and information".

³³ Sri Haryanti, Tri Irianto, "Rancang Bangun Sistem Informasi *E-commerce* untuk Usaha Fashion Studi Kasus Omah Mode Kudus" *Journal Speed Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, Vol.3 No.1 (November 2011), h.10

³⁴ Riyeke Ustadiyanto, *Framework eCommerce*, Yogyakarta: Andi, 2001, hlm 139-143

³⁵ Onno W. Purbo, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2000, hlm. 2.

E-commerce merupakan suatu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.



Sumber: <https://www.gurupendidikan.co.id/ecommerce/>

Pengertian lainnya mengenai e-commerce, yaitu *Electronic commerce (e-commerce) is the distribution, sale, purchase, and marketing of goods and services that rely on electronic systems, such as the internet, television, or other computer networks. E-commerce involves transferring funds, electronic data exchanges, management systems, and data collection automatically* (Fibriyanti & Kurniasih, 2019).

E-commerce merupakan konsep baru yang biasa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa pada *World Wide Web Internet* (Shim, Qureshi, Siegel, 2000) atau proses jual beli atau pertukaran produk, jasa, dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet (Turban, Lee, King, Chung, 2000) dalam buku Suyanto,³⁶ sedangkan menurut Kalakota dan Whinston (1997) dalam

³⁶ Suyanto, M., *E – commerce Perusahaan Top Dunia*, Yogyakarta: Andi, 2003, hlm

buku M. Suyanto, mendefinisikan *e-commerce* dari beberapa perspektif berikut:³⁷

1. Perspektif Komunikasi: merupakan pengiriman informasi, produk atau layanan serta pembayaran melalui telepon, jaringan komputer, atau sarana elektronik lainnya.
2. Perspektif Proses Bisnis: merupakan aplikasi teknologi menuju atomisasi transaksi dan aliran kerja perusahaan.
3. Perspektif Layanan: merupakan salah satu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen, dan manajemen dalam memangkas biaya layanan ketika meningkatkan mutu barang dan kecepatan pelayanan.
4. Perspektif *Online*: berkaitan dengan kapasitas jual beli produk dan informasi di internet dan jasa *online* lainnya.

B. Sejarah *E-commerce*³⁸

Perkembangan TI telah berhasil menciptakan infrastruktur informasi baru. Internet memiliki beberapa daya tarik dan keunggulan bagi para konsumen maupun organisasi, misalnya dalam hal kenyamanan, kecepatan data, akses 24 jam sehari, efisiensi, alternatif ruang dan pilihan yang tanpa batas, personalisasi, sumber informasi dan teknologi yang potensial dan lain-lainnya.

Dalam konteks bisnis, internet membawa dampak transformasional yang menciptakan paradigma baru dalam dunia bisnis berupa „*Digital Marketing*“. Pada awal penerapan *electronic-commerce* yang bermula di awal tahun 1970-an dengan adanya inovasi semacam *Electronic Fund Transfer* (EFT). Saat itu penerapan sistem ini masih sangat terbatas pada perusahaan berskala besar, lembaga keuangan pemerintah dan beberapa perusahaan menengah ke bawah yang nekat, kemudian berkembang hingga muncullah yang dinamakan EDI (*Electronic Data Interchange*). Bermula dari transaksi keuangan ke pemrosesan transaksi lainnya yang membuat perusahaan-perusahaan lain ikut serta, mulai dari lembaga-lembaga keuangan hingga ke manufaktur, ritel, jasa, dan lainnya. Kemudian, terus berkembang aplikasi-aplikasi lain yang memiliki jangkauan dari *trading* saham sampai ke sistem reservasi perjalanan. Pada waktu itu, sistem tersebut dikenal sebagai aplikasi telekomunikasi.

³⁷ Ibid.

³⁸ <https://www.gurupendidikan.co.id/ecommerce/>

Awal tahun 1990-an komersialisasi di internet mulai berkembang pesat mencapai jutaan pelanggan, maka muncullah istilah baru *electronic commerce* atau lebih dikenal *e-commerce*. Riset center *E-Commerce* di Texas *University* menganalisis 2000 perusahaan yang *online* di internet, sektor yang tumbuh paling cepat adalah *e-commerce*, naik sampai 72% dari \$99,8 miliar menjadi \$171,5 miliar. Di tahun 2006, pendapatan di internet telah mencapai angka triliunan dolar, benar-benar angka yang menakjubkan.

Salah satu alasan pesatnya perkembangan bisnis *online* atau digital adalah adanya perkembangan jaringan protokol dan *software*, serta tentunya yang paling mendasar adalah meningkatnya persaingan dan berbagai tekanan bisnis, serta adanya pandemi Covid-19 di dunia yang terdeteksi sejak Desember 2019 hingga kini semakin meningkatkan kebutuhan akan teknologi digital, khususnya berbelanja secara *online*.

C. Jenis-Jenis *E-commerce*

Melalui sistem *e-commerce*, produsen dapat menawarkan produk atau jasanya tanpa bertemu secara langsung dengan konsumen. Begitu pun dengan konsumen yang dapat memilih dan membeli produk tanpa melihatnya secara langsung terlebih dahulu. Menurut laporan PPRO, perusahaan layanan pembayaran terkemuka di dunia, tentang pembayaran dan perdagangan *online* tahun 2018, Indonesia memiliki pertumbuhan tertinggi dibandingkan negara-negara lain, yakni 78%/tahun. Oleh karenanya, sangat menguntungkan jika dapat mengikuti tren bisnis ini. Akan tetapi, akan sangat sulit jika tidak mengetahui ilmu dasarnya. Mungkin masyarakat hanya mengenal *e-commerce* sebatas toko-toko *online* tempat menjual barang kebutuhan. Namun ternyata, jenis-jenis *e-commerce* lebih luas daripada itu. Jenis-jenis *e-commerce* lainnya memiliki lebih banyak pihak, baik sebagai produsen maupun konsumen. Memahami jenis-jenis *e-commerce* akan membantu kita untuk mengikuti tren bisnis dan memperluas usaha yang sedang dirintis. Apa saja jenis-jenis bisnis *e-commerce* tersebut? Berikut penjelasannya:³⁹

1. *Business-to-Business* (B2B)

Jenis *e-commerce* yang satu ini merupakan yang paling besar, karena meliputi transaksi yang dilakukan antar perusahaan atau jenis

³⁹ <https://www.jurnal.id/id/blog/jenis-e-commerce-untuk-kembangkan-bisnis/>

usaha. Bisnis, yaitu “*an activity that mobilizing energy, mind, or body to achieve a purpose of work (actions, initiatives, endeavors, effort) to achieve something and activities in the field of trade with the intention to gain profits*” (Kurniasih & Setiyadi, 2019). B2B adalah transaksi secara elektronik maupun fisik antara bisnis yang satu dengan bisnis lainnya. Konsumen dari penjualan barang dan jasa ini merupakan sebuah grup atau kelompok yang menjalankan bisnis dan bukan konsumen perorangan. Salah satu contoh mudahnya adalah jika bisnis kita merupakan produsen bahan baku kulit sintetis untuk usaha pembuatan tas dan sepatu. Jenis B2B menyediakan volume kebutuhan barang dan jasa yang besar sehingga pelakunya membutuhkan banyak biaya untuk menjalankan bisnisnya. Dan tentu saja risikonya juga cukup besar.

Oleh karena itu, pelaku bisnis B2B biasanya menggunakan EDI dan *email* dalam proses transaksi, pemberian informasi serta konsultasi yang berkaitan dengan barang atau jasa yang ditawarkan. *Electronic Data Interchange* adalah proses transfer data yang terstruktur, dalam format standar yang disetujui, dari satu sistem komputer ke sistem komputer lainnya. Jurnal merupakan salah satu bentuk B2B, di mana *target audience* jurnal adalah pengusaha atau pemilik bisnis yang membutuhkan jasa pembukuan dan akuntansi. Dengan jurnal, pengusaha dapat lebih mudah mengelola keuangan bisnis kapan dan di mana saja, serta membuat laporan keuangan lebih mudah, aman, dan terpercaya.

2. *Business-to-Consumers* (B2C)

Business-to-Consumers (B2C) adalah jenis bisnis *e-commerce* yang paling umum dan paling dikenal oleh masyarakat. Jika B2B memasarkan barang dan jasa kepada perusahaan lain, maka B2C adalah proses transaksi yang dilakukan antara produsen barang atau jasa langsung kepada konsumen akhir. *Business-to-Consumers* layaknya toko ritel yang memiliki produk eceran untuk dijual dan gudang untuk stok barang. Yang membedakannya dengan toko ritel biasa adalah proses transaksi ini dilakukan secara *online*. B2C lebih mudah dan dinamis sehingga mampu berkembang dengan sangat cepat. Kemudahan membangun *website* membuat banyak sekali toko virtual yang tersebar di dunia maya.

Hal yang menyebabkan persaingan di dalam bisnis *e-commerce* jenis ini sangat ketat dan cenderung tidak merata. Akan tetapi, jika dibandingkan dengan toko ritel biasa, B2C memberikan informasi yang lebih banyak, harga yang lebih murah, serta proses jual beli dan pengiriman yang cepat kepada konsumen. Contoh bisnis B2C yang cukup populer di Indonesia adalah Lazada, Amazon, Ebay, Traveloka, Berrybenka, dan lain sebagainya.

3. *Consumer-to-Consumer (C2C)*

Selain B2C, *Consumer-to-Consumer* termasuk jenis bisnis *e-commerce* yang populer. C2C adalah transaksi barang atau jasa yang dilakukan dari konsumen kepada konsumen. C2C terbagi atas dua model, yakni *marketplace* dan *classified*. Di dalam model *marketplace*, konsumen sebagai penyedia barang dan jasa membutuhkan sebuah platform sebagai wadah transaksi. Di dalam platform tersebut, konsumen yang bertindak sebagai penjual dapat mem-*posting* berbagai produk untuk dibeli oleh konsumen lainnya. Contoh platform C2C yang sudah terkenal di Indonesia adalah Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan sebagainya.

Untuk model *classified* yang memberikan kebebasan terhadap penjual dan pembeli untuk bertransaksi secara langsung. *Website* yang tersedia hanya berfungsi untuk mempertemukan antara penjual dan pembeli, tetapi tidak memfasilitasi transaksi jual beli *online*. Metode transaksi yang kerap dilakukan ada melalui *cash on delivery* atau COD. *Website* untuk model *classified* yang terkenal di Indonesia, yakni OLX dan Kaskus.

4. *Consumer-to-Business (C2B)*

Seperti namanya, di dalam jenis *Consumer-to-Business (C2B)*, transaksi jual beli produk atau jasa dilakukan dari konsumen kepada perusahaan. Ini adalah kebalikan penuh dari jenis B2C yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam jenis ini, individu menawarkan produk atau jasa terhadap perusahaan yang membutuhkan dan siap untuk membelinya. Contoh mudahnya adalah para *content writer* yang menawarkan kemampuannya untuk menulis kepada perusahaan yang membutuhkan. Situs *e-commerce* pengadopsi jenis C2B yang populer adalah *freelancer.com*, yaitu *website* yang menjadi wadah bagi para *freelance* dari berbagai bidang untuk menawarkan keahlian masing-

masing. Pada *website* ini, perusahaan akan menyebutkan kebutuhannya, memberikan kualifikasi yang diperlukan dan upah yang disediakan. Setelah itu, para *freelance* yang memenuhi kualifikasi dapat melakukan promosi tentang kemampuannya dan melakukan penawaran upah. Selanjutnya, perusahaan memilih siapa pun yang menarik baginya.

5. *Business-to-Administration* (B2A) dan *Consumer-to-Administration* (C2A)

Business-to-Administration (B2A) atau yang bisa dikenal sebagai *Business-to-Government* (B2G) adalah jenis *e-commerce* yang menjual produk atau jasa kepada lembaga pemerintah. Nantinya, pihak bisnis akan menawarkan berbagai jenis produk yang dibutuhkan untuk operasionalisasi dan proyek pemerintah. Transaksi jenis ini dilakukan dengan mengajukan tender. Selain itu, ada pula jenis *Consumer-to-Administration* (C2A) atau *Consumer-to-Government* (C2G) merupakan proses transaksi elektronik yang dilakukan oleh individu kepada lembaga pemerintah. Sebagai contoh adalah pembayaran pajak, iuran BPJS, dan lain sebagainya dari individu kepada pemerintah. Kedua jenis bisnis *e-commerce* ini mempunyai tujuan yang sama, yakni meningkatkan efisiensi dan kemudahan penggunaan layanan, baik pemerintah maupun individu dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.

6. *Online-to-Offline* (O2O)

Ini adalah jenis bisnis baru di mana produsen menggunakan dua saluran, baik itu online maupun offline. Pihak produsen akan melakukan promosi, menemukan konsumen, menarik konsumen, serta meningkatkan kesadarannya terhadap produk dan layanan melalui jaringan *online*. Hal tersebut kemudian diteruskan dengan melakukan pembelian di toko *offline*. Selain itu, jenis O2O juga berhubungan dengan aktivitas pemesanan secara *online* dan melakukan pengambilan barang di toko *offline*. Jenis ini banyak digunakan pada sektor transportasi seperti Gojek dan Grab, serta akomodasi seperti Airbnb, Airy, dan lain sebagainya.

D. Tujuan dan Manfaat *E-commerce*⁴⁰

Tujuan *E-commerce* adalah

1. Agar orang yang ingin membeli barang atau transaksi lewat internet hanya membutuhkan akses internet dan *interface* dengan menggunakan *web browser*.
2. Menjadikan portal *e-commerce/e-shop* tidak sekadar portal belanja, tetapi menjadi tempat berkumpulnya komunitas dengan membangun basis komunitas, membangun konsep pasar bukan sekadar tempat jual beli dan sebagai pusat informasi (*release, product review, konsultasi, dan lain-lain*).
3. Pengelolaan yang berorientasi pada pelayanan, kombinasi konsepsi pelayanan konvensional dan virtual: responsif (respons yang cepat dan ramah), dinamis, informatif, dan komunikatif.
4. Informasi *up to date* dan komunikasi multiarah yang dinamis.
5. Model pembayaran: kartu kredit atau transfer.
6. Memahami lebih dalam mengenai internet, *e-business*, dan *e-commerce*.
7. Mengembangkan wawasan penulis.
8. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Bina Sarana Informatika.

Manfaat *E-commerce* adalah

1. Memberi kemudahan dalam berkomunikasi antara konsumen dan produsen.
2. Memberi kemudahan dalam usaha pemasaran serta promosi barang ataupun jasa.
3. Melakukan perluasan terhadap jangkauan calon konsumen dengan segmentasi pasar yang lebih luas.
4. Memberi kemudahan dalam prosesi pembelian dan penjualan.
5. Memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran karena dapat dilakukan secara *online*.
6. Memberikan kemudahan dalam penyebaran informasi.

⁴⁰ <https://www.gurupendidikan.co.id/ecommerce/>

E. Keuntungan dan Kerugian *E-commerce* ⁴¹

• Keuntungan *e-commerce*:

Secara umum keuntungan *e-commerce* adalah

1. Pelayanan terhadap pelanggan lebih baik.
2. Hubungan dengan pemasok dan masyarakat keuangan menjadi lebih baik.
3. Pengembalian atas investasi pemegang saham dan pemilik yang meningkat.
4. Aliran pendapatan baru yang mungkin lebih menjanjikan yang tidak bisa ditemui di sistem transaksi tradisional.
5. Dapat meningkatkan pangsa pasar.
6. Menurunkan biaya operasional (*operating cost*).
7. Melebarkan jangkauan (*global reach*).
8. Meningkatkan *customer loyalty*.
9. Meningkatkan *supplier management*.

Keuntungan bagi Perusahaan

1. Dapat menjangkau pembeli potensial dalam jumlah besar dalam hitungan global.
2. Biaya iklan lebih murah daripada media iklan TV, koran, atau radio dengan tampilan dapat *update* terbaru dengan biaya minimal.
3. Dapat memanfaatkan media sosial untuk komunikasi dengan pemasok, pabrik, penyalur, dan pelanggan secara *online*.
4. Tingkat pemasaran dapat dikembangkan sesuai dengan keinginan pembeli.
5. Tidak dikenai pajak penjualan.

Keuntungan bagi Konsumen

1. *Electronic commerce* memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi lain selama 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir di setiap lokasi.
2. *Electronic commerce* memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan karena dapat memilih berbagai produk dari banyak vendor.

⁴¹ <https://www.gurupendidikan.co.id/ecommerce/>

3. *Electronic commerce* menyediakan produk-produk dan jasa yang tidak mahal kepada pelanggan dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat.
4. Dalam beberapa kasus, khususnya pada produk-produk yang *digitized*, EC menjadikan pengiriman menjadi sangat cepat.
5. Pelanggan bisa menerima informasi relevan secara detail dalam hitungan detik, bukan lagi hari atau minggu.
6. *Electronic commerce* memungkinkan partisipasi dalam pelelangan maya (*virtual action*).
7. *Electronic commerce* memberi tempat bagi para pelanggan untuk berinteraksi dengan pelanggan lain di *electronic community* dan bertukar pikiran serta berbagai pengalaman.
8. *Electronic commerce* memudahkan persaingan yang pada akhirnya akan menghasilkan diskon secara substansial.

Keuntungan bagi Masyarakat

1. *Electronic commerce* memungkinkan orang untuk bekerja di dalam rumah dan tidak banyak keluar untuk berbelanja, akibatnya ini akan menurunkan arus kepadatan lalu lintas di jalan dan mengurangi polusi udara.
2. *Electronic commerce* memungkinkan sejumlah barang dagangan dijual dengan harga lebih rendah sehingga orang yang kurang mampu dapat membeli lebih banyak dan meningkatkan taraf hidupnya.
3. *Electronic commerce* memungkinkan orang di negara-negara dunia ketiga dan wilayah pedesaan untuk menikmati aneka produk dan jasa yang akan susah didapatkannya tanpa EC. Ini juga termasuk peluang untuk belajar berprofesi dan mendapatkan gelar akademik.
4. *Electronic commerce* memfasilitasi layanan publik, seperti perawatan kesehatan, pendidikan, dan pemerataan layanan sosial yang dilaksanakan pemerintah dengan biaya lebih rendah, dan dengan kualitas lebih baik. Layanan perawatan kesehatan, misalnya menjangkau pasien di daerah pedesaan.

- **Kerugian e-commerce:**

1. Kehilangan segi finansial secara langsung karena ada kecurangan.
2. Pencurian informasi rahasia yang berharga.

3. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan. Kesalahan ini bersifat kesalahan nonteknis, seperti listrik yang tiba-tiba padam.
4. Kehilangan kepercayaan dari para konsumen.
5. Kerugian yang tak terduga.
6. *Hacking* atau peretasan pada sebuah situs.

BAB

5

E-SERVICE

A. Pengertian *E-service*

Sistem layanan elektronik atau e-layanan (*electronic services* disingkat *e-services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan TIK di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapatkan oleh sebagian peneliti telah menggunakan definisi berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat orang lebih dari sekadar layanan elektronik.

Menurut Rowley (2006), layanan elektronik didefinisikan sebagai: "... perbuatan, usaha, atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh TI. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan". Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama-penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan (teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara, serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya telepon, *call center*, kios publik, telepon genggam, dan televisi).

E-service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan TIK di daerah yang berbeda, di mana teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu *service*.

B. Tantangan dan Manfaat *E-service*⁴²

Beberapa tantangan *E-service* seperti yang diidentifikasi oleh Sheith dan Sharma (2007):

1. Rendahnya penetrasi ICT, terutama di negara-negara berkembang. Di beberapa negara berkembang, akses internet terbatas dan kecepatan juga terbatas. Dalam kasus ini, perusahaan dan pelanggan akan terus menggunakan platform tradisional, karena dampak sering terjadinya kesalahan teknis dalam penggunaan teknologi khususnya internet.
2. Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8 miliar. Kemungkinan penipuan akan terus mengurangi pemanfaatan dari internet itu sendiri.
3. Privasi karena munculnya berbagai jenis *spyware* dan *security holes*. Ada kekhawatiran bahwa transaksi yang konsumen lakukan memiliki keterbatasan privasi, misalnya dengan diam-diam mengikuti aktivitas *online*, perusahaan dapat mengembangkan deskripsi yang cukup akurat dari profil pelanggan. Kemungkinan pelanggaran privasi akan mengurangi pemanfaatan internet.
4. Karakteristik mengganggu layanan sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat. Sebagai contoh, perusahaan dapat menghubungi orang melalui perangkat *mobile* setiap saat di setiap tempat.

E-service menjadi kebutuhan masyarakat urban, khususnya yang memiliki manfaat-manfaat yang terkandung di dalamnya. Ada sejumlah manfaat untuk *E-service*, beberapa di antaranya (a) Mengakses basis pelanggan yang lebih besar; (b) Memperluas jangkauan pasar; (c) Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru; (d) Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan; (e) Meningkatkan citra perusahaan; (f) Mendapatkan keunggulan kompetitif; (g) Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan.

⁴² R. Ahmad Buchari, Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik, Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016: 235-239

C. Domain *E-service*

Istilah *E-service* memiliki banyak aplikasi dan dapat ditemukan di banyak disiplin. Dua area dominan aplikasi dari *E-service* adalah

- a. *E-business (E-commerce)*: adalah layanan elektronik yang sebagian besar disediakan Nonpemerintah Organisasi (LSM) atau sektor swasta.
- b. *E-government*: *E-service* yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara atau pelaku bisnis. Penggunaan dan deskripsi *e-service* akan terbatas pada konteks *e-government* hanya di mana *e-service* biasanya dikaitkan dengan awalan “*public*” (*public e-service*). Dalam beberapa kasus, kita harus menggambarkan aspek yang terkait dengan kedua bidang seperti beberapa konferensi atau jurnal yang meliputi konsep “*e-service*” di kedua domain dari *e-government* dan *e-business*.

D. Kualitas *E-service*

Kualitas *e-service* sebetulnya ditentukan oleh para konsumen, yaitu semua penilaian baik dari keunggulan pelayanan hingga kualitas pelayanan *e-service* yang ditawarkan (Santos, 2003). Dalam kasus kualitas pelayanan tradisional, kualitas *e-service* dapat dikualifikasikan ke dalam dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan dari analisis konten, (Yang, dkk., 2003) mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan ke dalam dua belas poin, yaitu

1. *Responsiveness*
2. *Credibility*
3. *Ease of use*
4. *Realibility*
5. *Convenience*
6. *Communication*
7. *Acces*
8. *Competence*
9. *Courtesy*
10. *Personalization*
11. *Continuous improvement*
12. *Security/privacy*

Aesthetics sama halnya dengan indikator pelayanan. Kualitas model *Serviqal-Service* adalah salah satu alat yang banyak

digunakan untuk mengukur kualitas *service* pada berbagai aspek.

Lima atribut ini adalah

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada pelanggan, di mana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan.

2. *Responsiveness* (Kesigapan)

Respons/kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

3. *Assurance*

Hal ini meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. *Empathy*

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

5. *Tangibles*

Hal ini meliputi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan fasilitas, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Faktor Biaya *E-service*

Beberapa faktor biaya utama dari *E-service* (Lu, 2001):

1. Beban menyiapkan aplikasi.
2. Koneksi internet.
3. *Hardware/software*.
4. Masalah keamanan.
5. Masalah hukum.
6. Pelatihan.
7. Perubahan teknologi yang cepat.

E. Bentuk-Bentuk dari E-service

1. E-learning

Pembelajaran jarak jauh yang memanfaatkan teknologi komputer, jaringan komputer atau internet, memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempatnya masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran/perkuliah di kelas.

2. E-government

Penggunaan TI oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

3. E-ticketing atau electronic ticketing

Suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper ticket*, di mana *E-Ticketing* merupakan sistem untuk memudahkan orang untuk membeli tiket untuk berbagai acara dari satu situs web. Tiket dapat dibeli dengan cara ini dengan uang tunai dan cek atau kredit/kartu debit.

4. E-KTP

Singkatan dari KTP Elektronik merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Fungsi e-KTP adalah agar pendataan penduduk menjadi lebih seragam dan mudah, di mana ID penduduk akan dikenali melalui pemindai biometrik, yang disesuaikan dengan karakteristik si pemegang e-KTP. Beberapa teknik pemindai biometrik digabungkan menjadi satu untuk memberikan hasil yang lebih akurat, di antaranya pendeteksi sidik jari, bentuk wajah, bentuk gigi, retina mata, dan DNA.

5. E-library (electronic library) atau perpustakaan digital

Suatu perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk *file* elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. *E-library* merupakan suatu

kumpulan/koleksi artikel-artikel dan laporan yang tersedia untuk bacaan *online* atau *download*, *e-library* mengarah pada inisiatif pembelajaran integratif.

deepublish / publisher

BAB | **PROSPEK IMPLEMENTASI PELAYANAN**

6 | **PUBLIK**

A. Implementasi pada Pemerintahan

1. Pelayanan Publik Berbasis IT⁴³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian, keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0 saat ini, sebetulnya telah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada pasal yang mengatur bahwasanya pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional" sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Nonelektronik yang sekurang-kurangnya, meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan, dan penilaian kinerja.

Maka dari itu, sudah cukup jelas bahwa setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan sistem informasi secara nasional. Dengan begitu, tidak lain teknologi informasi berperan besar dalam rangka pemenuhan sistem tersebut untuk skala nasional.

⁴³ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40>

Hal tersebut sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah untuk dapat menyesuaikan penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat dalam menghadapi revolusi industri 4.0 saat ini, yaitu dengan menerapkan pelayanan publik yang berbasis teknologi (digital).

Sebab, dengan teknologi, transparansi, kecepatan, kemudahan yang menjadi kunci pada suatu pelayanan akan terwujud, maka tidak heran pelayanan di sektor privat/swasta biasanya akan lebih baik karena pemanfaatan teknologi yang semakin canggih dalam proses pemberi pelayanannya untuk menjaga kepercayaan pelanggan sehingga usaha yang dijalankan akan terus produktif.

Mestinya hal itu juga diterapkan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, terlebih jumlah "pelanggan" yang mengakses pelayanan di sektor publik lebih besar dibandingkan di sektor privat/swasta. Maka apabila pemerintah ingin mendapatkan kepercayaan dari "pelanggan" dalam hal ini masyarakat, yaitu seharusnya pemerintah mulai serius untuk memanfaatkan teknologi digital di era revolusi industri 4.0 dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga bukan hanya sektor privat/swasta saja yang dapat mengambil keuntungan dari sebuah kemajuan teknologi saat ini tetapi juga di sektor publik.

Sebetulnya saat ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) sebagai kementerian yang membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan yang memiliki fungsi merumuskan dan menetapkan kebijakan terkait pelayanan publik sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk mengaplikasikan undang-undang dalam menyediakan informasi secara nasional tersebut, yaitu dengan diundangkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).

Di dalam peraturan tersebut, pada Pasal 3, disebutkan bahwa Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota, Direktur Utama BUMN, Direktur Utama BUMD wajib memastikan penyediaan informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN setelah berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setelah satu tahun lebih, peraturan tersebut diundangkan baru-baru ini Menpan RB meluncurkan aplikasi SIPPN yang dapat diakses melalui <http://sipp.menpan.go.id/> sebagai wadah informasi pelayanan publik semua instansi penyelenggara pelayanan publik secara nasional mulai dari pemerintah daerah, kementerian/lembaga, lembaga nonstruktural dan BUMN/BUMD.

Namun, SIPPN yang sedang dikembangkan oleh MenpanRB tersebut masih belum sempurna dikarenakan belum semua pemerintah daerah maupun kementerian/lembaga menginput data informasi pelayanan publik di masing-masing instansinya ke aplikasi SIPPN di <http://sipp.menpan.go.id/> tersebut. Lemahnya kewenangan Menpan RB untuk mendorong instansi tersebut untuk mengintegrasikan data pelayanan publik tiap instansi ke aplikasi SIPPN menjadi salah satu kendala belum efektifnya aplikasi tersebut.

Padahal, dengan SIPPN tersebut, pelayanan publik di Indonesia akan saling terintegrasi. Maka semua informasi terkait pelayanan publik dapat diakses melalui aplikasi SIPPN tersebut. Selain itu, SIPPN merupakan wujud pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif sehingga tercegahnya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Tata Kelola Pemerintah⁴⁴

Sistem *e-government* yang merupakan upaya pemerintah dalam mengimplementasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer dan teknologi informasi untuk menjalankan pemerintahan terutama pelayanan publik masih sangat minim. Masih sedikit kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah yang memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanan publik. Padahal jika *e-government* sendiri diterapkan di setiap pemerintahan maka hal tersebut sejalan dengan revolusi industri 4.0.

E-government memiliki banyak manfaat dalam sistem berdemokrasi yang saat ini kita terapkan di antaranya meningkatkan kecepatan komunikasi antara pemerintah, masyarakat, swasta, maupun koordinasi antarinstansi yang berbasis internet.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas dari proses penyelenggaraan

⁴⁴ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40>

pemerintahan, menghemat anggaran pemerintah, serta memudahkan alur informasi yang dapat diakses secara terbuka guna mewujudkan cita-cita *good governance* dan *open government* pada penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Mengutip pernyataan Dunleavy saat memperkenalkan konsep *digital governance* pada tahun 2005 sebagai pengganti New Public Management (NPM) yang banyak diadopsi di pemerintahan mengatakan, begitu pentingnya digital dalam tata kelola pemerintahan.

Bahkan Profesor Bidang Politik dan Kebijakan Publik London School of Economics and Political Science (LSE) juga menyatakan bahwa "New Public Management is Dead, Long Live Digital Era Governance". Maka tidak lain, era digital yang saat ini kita hadapi pada revolusi industri 4.0 dalam tata kelola pemerintahan mau tidak mau harus segera diimplementasikan.

E-government (e-gov) intinya adalah proses pemanfaatan TI sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Ada dua hal utama dalam pengertian *e-government*, salah satunya adalah penggunaan TI seperti internet sebagai alat bantu. Kedua adalah tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat sehingga membuat sistem pemerintahan lebih baik.

Bentuk-bentuk dari penggunaan *e-government* adalah *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-audit*, *e-catalog*, *e-payment*, *e-controlling*, bahkan hingga *e-health*. Pemerintah Kota Surabaya bahkan sudah menerapkan sistem Surabaya Smart Windows (SWS), yaitu sebuah layanan yang membuat masyarakat dapat mengurus perizinan melalui *smartphone*. Bahkan, masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen perizinan.

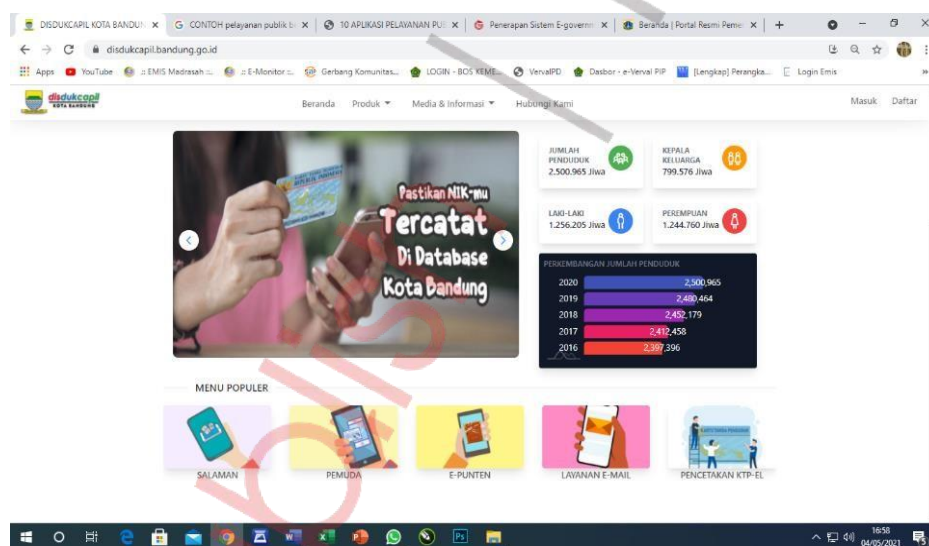
Sistem *e-government* ini tidak hanya berdampak bagi masyarakat, tetapi juga bagi pemerintah itu sendiri. Sistem *e-government* dapat mendukung kinerja pemerintah dalam bidang *government to business*, *government to citizen*, *government to government*, dan *government to employees*.

Dampak positif diterapkannya sistem *e-government* di Indonesia adalah masyarakat dapat menerima laporan kinerja pemerintah secara aktual dan transparan, serta rakyat dengan leluasa mengakses informasi seputar kinerja pemerintah. Selain itu, sistem *e-government*

juga dapat menekan anggaran biaya. Dengan teknologi *online*, pekerjaan juga tentunya akan lebih efisien secara biaya dan waktu.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Kota Bandung, dan Pandeglang juga mulai menerapkan sistem *e-government* lewat konsep *smart city*. Konsep *smart city* terfokus pada pemanfaatan teknologi komunikasi untuk mendukung kinerja pemerintah, seperti memasang sensor dan peralatan rumah sakit, jaringan listrik, perkeretaapian, jembatan, dan memonitor kejadian di dalam kota seperti kondisi jalan dan apabila ada bencana banjir.

Dengan diterapkannya sistem *e-government* yang sangat mudah diakses dan transparan, dapat mengarahkan keadaan *good and open government* di Indonesia. Sebagai contoh, di Kota Bandung, salah satu OPD yang telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik adalah Disdukcapil:



B. Prospek bagi Dunia Usaha⁴⁵

Perkembangan zaman membuat industri teknologi semakin berkembang secara alami. Para inovator selalu ingin terus menggali lebih dalam lagi inovasi-inovasi baru dalam rangka mempermudah kinerja hidup manusia.

⁴⁵ <https://www.dewaweb.com/blog/pejuang-bisnis-di-era-revolusi-industri-4-0/>

Pada saat ini, semuanya sedang berfokus kepada revolusi industri 4.0 yang terus didengungkan setiap harinya. Di dalam industri 4.0, semua beralih ke arah modern dan sangat teknologi. Semua berharap dari teknologi dan bergantung dari teknologi juga. Hal inilah yang membuat muncul berbagai peluang bisnis di era revolusi industri 4.0, yaitu

1. Fintech

Peluang bisnis pertama di era revolusi industri 4.0 adalah Fintech. Saat ini, kata „fintech“ sudah sangat sering terdengar di telinga masyarakat dunia, termasuk Indonesia, khususnya kalangan menengah ke atas yang melihat berbagai peluang bisnis dari urusan finansial.

Milenial menjadi salah satu target utama dari perusahaan fintech itu sendiri karena banyak perusahaan fintech yang memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan, salah satu hal yang sebenarnya sulit untuk dilakukan oleh milenial.

Tidak hanya itu saja, fintech juga memberikan kemudahan dalam urusan pembayaran di dalam transaksi jual beli. Hal inilah yang membuat fintech menjadi salah satu bisnis yang sangat sukses di industri 4.0.

2. Cloud Hosting

Peluang bisnis di era 4.0 yang kedua adalah jasa *cloud hosting* terbaik. Sering melihat penawaran jasa *cloud* akhir-akhir ini? Itulah yang dijual oleh mereka. *Cloud* adalah salah satu teknik penyimpanan *database* yang ringan sekaligus mudah diakses.

Pada dasarnya, masyarakat pastinya sudah pernah memakai *cloud*, tetapi tidak tahu kalau itu adalah *cloud*. Sebut saja Google Drive dan Dropbox, dua *cloud* yang paling sering digunakan di dalam industri saat ini. Itulah yang membuat *cloud hosting* cepat sangat laku di industri 4.0 saat ini karena sangat berdekatan dengan dunia industri dan proses bisnis.

3. Bisnis Jual Beli *Online*

Selanjutnya, ada juga bisnis jual beli *online* yang semakin menjanjikan di era revolusi industri 4.0. Memang bisnis jual beli *online* sudah besar sejak sepuluh tahun yang lalu berkat Forum Jual Beli di Kaskus, tetapi munculnya berbagai macam *e-commerce* di Indonesia

membuat para pelaku bisnis kecil-kecilan bisa memanfaatkan kehadiran mereka secara maksimal.

Promosi yang tidak harus digembar-gemborkan serta tidak perlu menyediakan biaya operasional yang tinggi membuat bisnis jual beli *online* semakin besar di industri 4.0. Cara pembayaran yang lebih mudah pun juga ada pada saat ini. Tidak harus selalu ke ATM untuk transfer. *Cash on Delivery*, *virtual account*, hingga berbagai pembayaran lewat perusahaan fintech membuat bisnis jual beli *online* terus berkembang.

4. On-Demand Service

Peluang bisnis era 4.0 selanjutnya adalah *On-Demand Service*. Tidak perlu bingung jika asing dengan nama ini karena sebenarnya *on-demand service* sering sekali digunakan oleh masyarakat.

Sebut saja beberapa aplikasi transportasi *online*. Itulah yang disebut *on-demand service*. Pada dasarnya, *on-demand service* adalah layanan jasa yang hanya muncul di sekitar kita jika kita menginginkannya. Bisnis yang fleksibel inilah yang membuat *on-demand service* semakin digemari di dalam industri 4.0.

5. Software As a Service (SaaS)⁴⁶

Pada era industri 4.0 nanti, peluang bisnis yang akan banyak digunakan adalah bisnis pengembangan *software as a service*. Di mana Anda membuat dan mengembangkan sebuah *software* sebagai pihak ketiga yang dapat membantu segala aktivitas usaha lain. Bentuk penjualannya berupa *business-to-business* artinya klien utama Anda adalah sama-sama pebisnis.

Contoh bisnis *software as a service* adalah aplikasi absensi, *software payroll*, *software akuntansi*, atau *software retensi konsumen* atau CRM.

C. Prospek bagi Dunia Pendidikan⁴⁷

Greenstein (2012) mengemukakan bahwa pendidikan di era revolusi industri 4.0 dipandang sebagai pengembangan tiga kompetensi besar abad ke-21, yakni kompetensi berpikir, bertindak,

⁴⁶ <https://www.jurnal.id/id/blog/peluang-bisnis-baru-di-era-revolusi-industri-4-0/>

⁴⁷ Astin Lukum, PENDIDIKAN 4.0 DI ERA GENERASI Z: TANTANGAN DAN SOLUSINYA, Pros. Semnas KPK vol. 2 Tahun 2019

dan hidup di dunia. Kompetensi berpikir meliputi berpikir kritis, berpikir kreatif, dan pemecahan masalah. Kompetensi bertindak meliputi komunikasi, kolaborasi, literasi digital, dan literasi teknologi, sedangkan kompetensi hidup di dunia meliputi inisiatif, mengarahkan diri, pemahaman global, serta tanggung jawab sosial (Firman, 2019). Era ini akan menginduksi revolusi pendidikan menjadi pendidikan 4.0 yang menuntut perubahan yang fundamental dalam proses pembelajaran.

Proses pembelajaran di sekolah sangat diharuskan untuk melibatkan generasi ini dengan media digital. Tumbuh kembang dengan saudara sekandung yang sedikit membuat mereka bak raja dan ratu kecil bagi kedua orang tuanya sehingga memberikan efek menjadi individu yang egois, sulit berkompromi, dan bekerja sama dalam tim. Hal yang utama dalam proses pembelajaran bagi generasi ini adalah bagaimana kita mampu mereduksi sifat egoisme mereka seraya membangun sifat kolaboratif. Konten-konten digital yang dimiliki mereka merupakan potensi untuk menjadikannya lebih kreatif dan mempunyai apresiasi yang tinggi terhadap inovasi dibanding generasi sebelumnya. Tantangan-tantangan ini bisa menstimulus dunia pendidikan untuk mampu mendorong mereka menjadi manusia yang kreatif dan berkarakter. Trilling dan Fadel (2009) mengemukakan pembelajaran abad 21 berorientasi pada gaya hidup digital, alat berpikir, penelitian pembelajaran dan cara kerja pengetahuan, yakni merupakan kemampuan berkolaborasi dalam tim dengan lokasi yang berbeda dan dengan alat yang berbeda, penguatan alat berpikir merupakan kemampuan menggunakan teknologi, alat digital, dan layanan, dan gaya hidup digital merupakan kemampuan untuk menggunakan dan menyesuaikan dengan era digital.

Berikut ini akan diuraikan tantangan dan solusi pendidikan di era milenial:

a. Tantangan

- 1) Generasi Z merasa tidak perlu belajar karena banyaknya informasi yang selalu tersedia setiap saat, tetapi di zaman *now* ini mereka ingin diajari bagaimana dan di mana mereka dapat menemukan apa yang mereka butuhkan.
- 2) Teknologi dapat mengalihkan perhatian generasi Z dalam menerima pembelajaran, mereka lebih tanggap teknologi tinggi dibanding guru.

- 3) Biaya yang terkait dengan penerapan sumber daya teknologi di sekolah masih cukup tinggi dalam hal pendanaan perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur, pengembangan profesional, dan dukungan teknis.
- 4) Generasi Z lebih andal dan memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai keberhasilan dibanding generasi sebelumnya.
- 5) Generasi Z cenderung kurang tertarik pendidikan dengan pendidikan formal.
- 6) Generasi Z saat ini cepat bosan dengan metode ceramah yang diberikan guru.
- 7) Melimpahnya informasi (*information overload*).

b. Solusi

Berdasarkan beberapa tantangan di atas, maka persyaratan utama yang harus dipenuhi adalah menyiapkan kualifikasi dan kompetensi guru yang berkualitas sebagai berikut:

- 1) Memahami karakteristik peserta didik sebagai generasi Z sehingga dapat menggunakan strategi, metode, dan media pembelajaran yang sesuai dengan kecanggihan media informasi dan teknologi.
- 2) Melek digital dalam hal ini memiliki kemampuan menggunakan alat-alat digital dan kecakapan perilaku dalam memanfaatkan kecanggihan teknologi.
- 3) Dalam proses pembelajaran, guru harus memanfaatkan fasilitas gadget yang dimiliki siswa menjadi sumber belajar dan komunikasi pembelajaran dan konseling dengan cara memanfaatkan media sosial.
- 4) Berusaha terus-menerus untuk menyuguhkan pembelajaran yang bermakna dan menyenangkan sehingga memberikan peran aktif siswa yang leluasa dan tidak penuh tekanan.
- 5) Role model bagi siswa dalam semua lini kehidupan agar melahirkan generasi Z yang berkarakter dan cerdas sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 6) Mampu memberikan sudut pandang, alternatif, bahkan solusi kepada generasi Z, di sinilah peran guru yang tidak tergantikan oleh teknologi.

Firman (2019) mengemukakan karakteristik pendidikan 4.0 dalam proses pembelajaran sebagai berikut:

- a. Pembelajaran yang memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk belajar sebagaimana minat dan kecepatan belajarnya masing-masing (*student center*);
- b. Pembelajaran mengembangkan kemampuan peserta didik menggali sendiri pengetahuan dari sumber-sumber informasi dengan menggunakan internet, sebagai wahana bagi mereka untuk belajar sepanjang hayat (*life-long learning*);
- c. Pemanfaatan infrastruktur ICT dan perangkat pembelajaran virtual untuk memberikan fleksibilitas bagi peserta didik untuk menemukan sumber-sumber belajar yang berkualitas, merekam data, menganalisis data, dan menyusun laporan dan melakukan presentasi;
- d. Menekankan belajar *hands-on* melalui metode pembelajaran yang dinamakan "*flipped classroom*", yang dengan metode ini peserta didik belajar aspek-aspek teoretis pengetahuan di rumah dan melakukan praktik di kelas. Metode ini mengembangkan kebiasaan dan kemampuan belajar mandiri (*self-learning*), seraya menyediakan waktu belajar lebih longgar bagi pembelajaran di sekolah untuk pengembangan kompetensi;
- e. Mengembangkan *soft-skills* berpikir kritis, kreativitas, dan pemecahan masalah, khususnya pemecahan masalah autentik dan nonrutin;
- f. Kolaborasi dan dalam interaksi sosial sebagai pendekatan utama yang digunakan dalam pengembangan kompetensi, untuk memperkenalkan budaya kerja di dunia industri dan dunia kerja di abad ke-21.
- g. Memberikan fleksibilitas untuk proses pembelajaran dalam bentuk *blended learning*, yang memungkinkan peserta didik berinteraksi, berkolaborasi dan saling belajar satu sama lain dalam *setting* kelas (tatap muka) maupun secara jarak jauh (*distance*) secara daring.

D. Prospek bagi Masyarakat

Dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Program peningkatan kualitas pelayanan publik (secara makro) bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (transparan, cepat, tepat, sederhana, aman terjangkau, dan memiliki kepastian), meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional, dan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Komarudin, 2019, 01). Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan sebuah penyelenggara pemenuhan sebuah kebutuhan dan penerimaan yang didapat oleh masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan oleh sebuah instansi pemerintah yang dijalankan oleh pejabat/pegawai instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah organisasi yang tugasnya untuk membantu pemerintah dalam menjalankan tugasnya yang di antaranya terdapat sebuah aspek-aspek yang harus dipenuhi dalam menjalankannya. Instansi pemerintah merupakan badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah. Pelayanan publik dapat dikatakan untuk memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Dan penerima pelayanan publik bisa dikatakan sebagai masyarakat karena masyarakat sangat membutuhkan sebuah informasi maupun pelayanan mengenai bentuk kewarganegaraan bangsa Indonesia, karena hal tersebut merupakan sebuah kebutuhan masyarakat.⁴⁸

E. Prospek bagi Media Massa⁴⁹

Munculnya portal-portal berita *online* di Indonesia di penghujung tahun 90-an dan awal tahun 2000, telah membuat sebagian kecil masyarakat mengakses berita melalui jaringan internet. Karena pada saat itu, pengguna jasa internet di Indonesia masih sedikit. Selain munculnya portal-portal berita *online*, masyarakat juga kerap

⁴⁸ Tanti Dian Lestari, Rate Sari Fajar, Desiana Reni D., PROSIDING SIMPOSIUM NASIONAL "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0". ISBN: 978-60273470-5-2

⁴⁹ Ikhwan, INOVASI MEDIA CETAK DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 (STUDI KASUS TRIBUN TIMUR), Jurnal Mercusuar Volume 1 No 1 Juli 2020.

memanfaatkan media blog sebagai alternatif untuk mencari dan tempat untuk berbagi informasi. Saat ini, arus informasi melalui internet sangat gencar dan menjadi salah satu batu sandungan bagi media cetak. Beberapa media cetak di Indonesia mulai berhenti cetak di tahun 2017 sampai 2019, seperti Rolling Stone Indonesia, Majalah HAI, Cosmo Girl Indonesia, Esquire Indonesia, For Him Magazine Indonesia (FHM), Maxim Indonesia, Nylon Indonesia, Majalah Commando, High End Teen Magazine, Grazia Indonesia, Tabloid BOLA dan Bola Vaganza, dan Tabloid Cek & Ricek.

Persaingan media massa saat ini kian sengit. Media cetak, elektronik, *online* saling menampilkan informasi teraktual dan mendalam untuk menarik perhatian masyarakat. Akibatnya, muncul anggapan persaingan itu akan mematikan media cetak karena gencarnya pemberitaan media *online*. Media cetak dan *online* akan saling bersinergi dan tidak akan mematikan karena keduanya memiliki konsep yang berbeda dalam menyampaikan berita yang beragam dan kaya. Media cetak menyampaikan berita lebih kontekstual kepada pembacanya, sedangkan media *online* menyampaikan berita secara cepat dan singkat. Pada era revolusi industri 4.0 ini, perusahaan penerbit koran tidak bisa hanya mengandalkan satu media saja, misalnya hanya media cetak atau hanya media *online* saja. Selain itu, bisnis media cetak di era revolusi industri 4.0 ini menghadapi tantangan yang sangat besar. Tantangan-tantangan tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator, yakni pertama, harga bahan baku (kertas, tinta, film, dan lain-lain) melonjak sampai empat kali lipat, dibandingkan harga sebelumnya. Kedua, kontribusi biaya kertas koran mencapai 40-45% dari komponen biaya produksi. Ketiga, akibat krisis ekonomi yang berkepanjangan sehingga daya beli masyarakat terhadap koran, menjadi menurun. Keempat, menurunnya daya beli masyarakat ditambah dengan melonjaknya bahan baku koran, membuat biaya produksi tiap eksemplar koran atau majalah menjadi besar. Kelima, bagi penerbitan pers berompol kecil bisa langsung menunda atau bahkan menutup penerbitannya. Tetapi, bagi koran yang berompol besar, lebih sensitif karena terkait dengan eksistensi lembaga kemasyarakatannya.

Bisnis penerbitan pers di akhir abad 20 ini, menjadikan mereka merasa hidup tak hendak mati pun tak mau. Ini karena bisnis penerbitan pers, tidak mungkin ditutup begitu saja karena selain

menyangkut kehidupan para karyawannya, juga terkait dengan upaya penyediaan informasi untuk mencerdaskan masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sebelum meluncurkan produksinya, perusahaan media cetak, baik yang baru tampil maupun yang sudah lama ada, harus memperhitungkan secara matang rumusan untung-rugi usahanya dan eksistensinya. Karena kemajuan teknologi komunikasi ini mengubah gaya hidup masyarakat yang sebelumnya mencari atau membaca sebuah informasi dari media cetak atau koran, saat ini telah dimudahkan dengan perkembangan teknologi yang pesat. Di Indonesia sendiri, bisa dikatakan bahwa media cetak akan mati digantikan media *online*, tetapi tidak dapat dipungkiri juga media cetak akan terus hidup berdampingan dengan media *online*. Pada kenyataannya, tidak ada yang tahu sampai kapan eksistensi media cetak akan terus terjaga, sementara media *online* terus berkembang di tengah semakin maraknya manusia-manusia yang melek akan teknologi komunikasi dilihat dari tingkat penggunaan *smartphone* yang tak pandang status sosial.

Transisi dari media cetak ke arah media yang berbasis *online* atau yang biasa dikatakan media *online*, akan menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana peranan dan eksistensi, media cetak di masyarakat. Tidak bisa dipungkiri bahwa teknologi memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama dalam mendapatkan informasi. Lewat media *online*, semua informasi bisa didapatkan dalam waktu yang relatif mudah dan cepat. Hal ini juga yang membuat banyak media cetak mulai beralih ke media *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. Dasar-dasar Public Relations. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 1995.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Fibriyanti, W., & Kurniasih, D. (2019). Building a Business Using E-commerce Technology. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662(3). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/3/032052>.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghaila Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Jones, Charles, 1994, *Pengantar Kebijakan Oublik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Kurniasih, D., & Setiyadi, A. (2019). Geographic Information System for Mapping New Entrepreneurs in West Java. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662(2).
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Bumi Aksara.
- Moenir, HAS, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung, 2007.

- Poerwadarminta, W.J.S. (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Jakarta: Gramedia*
- Rasyid. 1997, Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Watampone
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku organisasi (Organizational behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Said, M Mas"ud.. 2007. *Birokrasi di Negara Birokatis*. Malang: Penerbit UMM Press.
- Sampara, L. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. *Jakarta: STIA LAN Press.*
- Sedarmayanti. 2000, Restrukturasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Lingkungan. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. *Bumi Aksara.*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Streers, M. Richard. 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Toha, Miftah, 2005. *Administrasi dan kebijakan Publik*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- Toha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT Raja grafindo persada.

Thomas R, Dye, 2005, *Understanding Public Policy*, Eleventh Edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Van Meter, Donald S & Van Horn, Carl E. 1975, *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework in: Administration and Society* v 6 No. 4 p. 445-485. clvi.

Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 7(2), 125-146.

Wiryatmi, 1996. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Widya Praja

Yong, J. S., & Koon, L. H. 2003. *E-government: Enabling public sector reform. Enabling Public Service Innovation in the 21st Century E Government in Asia*, 3-21.

BIOGRAFI PENULIS



Marsekal Muda TNI I Nyoman Trisantosa, S.I.P., M.Tr. (Han)

I Nyoman Trisantosa, S.I.P., M.Tr. (Han) lahir di Denpasar, 20 Desember 1963 berpangkat Marsekal Muda TNI. Lulus AAU tahun 1988. Menyelesaikan S1 Sospol Universitas Terbuka, S2 pada Jurusan Strategi dan Kampanye Militer Universitas Pertahanan dan sedang menyelesaikan S3 di Universitas Satyagama. Pernah menjabat menjadi Staf Khusus Panglima TNI. Saat ini menjabat sebagai Tenaga Pengajar di Bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Lemhannas. Pernah bertugas pada Penugasan Operasi Rajawali Maluku dan Irian Jaya pada tahun 1991, 1995, dan 1997. Tanda kehormatan yang pernah diperoleh, yaitu Satyalanca Dwidya Sista dan Satyalencana Prajurit Utama. Terlahir dari ayah I Nyoman Gde Widya (Alm), ibu Ni Wayan Sangri. Memiliki satu istri bernama Inana Musailimah dan satu anak Ni Luh Putu Trisdiana Devi.



Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.I.P., M.Si. Lahir di Cimahi 1 Mei 1975, menempuh Program Doktor di Universitas Padjadjaran lulus tahun 2011. Telah bersertifikat Pendidikan Profesional (Serdos) sejak tahun 2010. Saat ini menjadi Dosen Tetap Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung. Selain itu menjadi Dosen Tidak Tetap pada Universitas Jenderal Achmad Yani (Unjani). Menjadi Ketua Inbiskom, Tenaga Ahli DPRD Kab. Bandung Pendamping DAK Prov. Jawa Barat, Pengurus PPUMI Korwil Jawa Barat, Menjadi Konsultan Metlit Pussenif AD, Ketua Majelis Ta'lim Asfhiyatun Nisa Unikom, Dewan Kehormatan Forum Silaturahmi Majelis Ta'lim Perempuan Se-Kabupaten Bandung (FSMTPKB).



Prof. Dr. Ir. H. Musa Hubeis, M.S., Dipl. -Ing., D.E.A. lahir di Jakarta 26 Juni 1955. Lulusan Sarjana di Institut Pertanian Bogor dengan Jurusan Statistika Pertanian 1979, lulusan Master Institut Pertanian Bogor dengan Jurusan Ilmu Pangan 1985, lulusan Master Institut Nasional Polytechnique de Lorraine (INPL) di Prancis dengan Jurusan Manajemen Teknologi 1987, Master Institut Nasional Polytechnique de Lorraine (INPL) di Prancis dengan Jurusan Teknik Sistem Industri pada tahun 1988, dan mengambil Gelar Doktor di Institut Nasional Polytechnique de Lorraine (INPL) di Prancis dengan jurusan Manajemen Industri 1991.