

Implementasi *e-government* di masa pandemi dalam pelayanan publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen

Haniyah Salsabila*, Jumiyanto Widodo

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: haniyah08@student.uns.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era Revolusi Industri 4.0 menyebabkan perubahan pada sistem yang ada di masyarakat dan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan khususnya dalam hal Pelayanan Publik kepada masyarakat menjadi lebih efektif terutama di masa pandemi yang membatasi dimensi ruang pelayanan. *E-Government* yang digunakan pemerintah dapat mempermudah proses penyampaian pelayanan dari masyarakat kepada pemerintah. Penulis memilih Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen karena Kabupaten Sragen telah mendapatkan penghargaan dalam best of the best *e-government* Award 2007 dari Warta Ekonomi. Penulis fokus pada penerapan *e-Government* di perangkat daerah khususnya Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen, berdasarkan hasil kajian penerapan *E-Government* oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen belum terlaksana di semua perangkat regional.

Kata kunci: departemen koperasi; pemerintahan digital; usaha mikro, kecil, dan menengah

Abstract

Information and communication technology development in the Industrial Revolution era 4.0 caused changes in existing systems in society and government. The use of information and communication technology in the government system, especially in terms of Public Services to the community, becomes more effective, especially during a pandemic that limits the dimension of service space. E-Government used by the government can facilitate the process of submitting services from the public to the government. The author chose the Regional Government of Sragen Regency because Sragen Regency has received an award in the best of the best e-government Award 2007 from Warta Ekonomi. The author focuses on the implementation of e-government in regional devices, especially the Cooperative and SME Office of Sragen Regency, based on the results of a study of the implementation of E-Government by the Regional Government of Sragen Regency has not been implemented in all regional devices.

Keywords: cooperative department; digital government; micro small and medium enterprises

Received December 28, 2020; Revised January 02, 2021; Accepted February 28, 2023;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>

*Corresponding author

Citation in APA style: Salsabila, H. (2023). Implementasi *e-government* di masa pandemi dalam pelayanan publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 406-411.
<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>

Pendahuluan

Sejak akhir tahun 2019 hampir seluruh negara bagian di dunia diserang oleh wabah virus corona atau sering disebut sebagai *coronavirus disease*. Pandemi yang telah menyerang 10% penduduk di dunia dengan total 64.508.175 kasus per 3 Desember 2020 dan telah menewaskan 1.492.989 jiwa ini juga mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia mulai dari pendidikan, pekerjaan, bahkan kehidupan bersosial. *World Health Organization (WHO)* menyerukan konsep *Work From Home (WFH)* sejak pandemi mulai menyebar, selain itu muncul peraturan-peraturan baru seperti kewajiban menggunakan masker, kebiasaan mencuci tangan, etika ketika bersin dan batuk, larangan untuk berkerumun dan masih banyak lagi. Di Indonesia sendiri, di masa awal pandemi juga menerapkan konsep *Work From Home (WFH)* dengan tujuan untuk memutus mata rantai persebaran virus, namun karena ketidaksiapan pekerja dalam melaksanakan *Work From Home (WFH)* sehingga banyak perusahaan maupun kantor pemerintah yang mengalami penurunan produktivitas sehingga Pemerintah Indonesia mulai memberikan izin kepada perusahaan untuk menjalankan kembali usahanya dengan sistem *New Normal* yaitu melakukan aktivitas normal dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pandemi virus corona juga mempengaruhi sektor pemerintahan khususnya dalam sistem pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya aturan baru yang membatasi aktivitas masyarakat secara tidak langsung berpengaruh ke dalam penurunan aktivitas pelayanan publik oleh pemerintahan kepada masyarakat, padahal di masa pandemi ini kebutuhan masyarakat akan pelayanan pemerintah semakin tinggi, khususnya oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah karena melalui unit ini pemerintah memberikan tunjangan kepada masyarakat dalam rangka penguatan perekonomian masyarakat di masa pandemi. Adanya tunjangan yang diberikan oleh Pemerintah ini menyebabkan masyarakat berbondong-bondong untuk mendaftarkan usaha mereka, hal ini menciptakan masalah baru yakni timbulnya kerumunan yang sulit dikendalikan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah hal ini dapat membahayakan kesehatan masyarakat maupun petugas karena banyak masyarakat yang terlibat dalam kerumunan yang melanggar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, selain itu pelayanan yang diperlihatkan kepada masyarakat pun menjadi tidak maksimal.

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan menerapkan *E-Government*. *E-government* merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan penerapan e-government dimasa pandemi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Artikel ini disusun dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menjabarkan data berdasarkan gabungan antara sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh berdasarkan hasil penelusuran melalui website resmi yang dimiliki Pemerintah

Kabupaten Sragen. Sumber data sekunder diperoleh berdasarkan jurnal-jurnal terkait e- government.

Hasil Kajian

Menurut Rianto dkk. (2012), *E-Government* merupakan bentuk aplikasi terkait tata kelola pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sedangkan Indrajit (2002) menyatakan

bahwa *E-Government* merupakan bentuk interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Dapat dikatakan bahwa penerapan *E-Government* merupakan salah satu dampak positif dari perkembangan teknologi dunia. Menurut surat kabar CNN Indonesia seruan *e-government* sudah dicanangkan oleh pemerintah sejak tahun 2014, namun masih perlu banyak perbaikan dalam proses pelaksanaannya, apabila dalam prakteknya pelaksanaan *e-government* berjalan dengan lancar maka hal ini dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penetapan kebijakan publik oleh pemerintah. Implementasi *E-Government* pada unit Pemerintahan daerah termasuk ke dalam konsepsi *New Administration Law* yang lebih dikenal dengan Hukum Administrasi Baru atau istilah *Good Governance*.

Penerapan *E-government* dalam pemerintahan juga diatur berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk menciptakan pemerintah yang adil, bersih, dan transparan terhadap masyarakat. *E-Government* juga merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menjawab tuntutan masyarakat yaitu:

- a. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik dari pemerintah yang dapat mengakomodasi seluruh kepentingan masyarakat, mampu menjangkau seluruh wilayah, serta mudah dijangkau oleh masyarakat.
- b. Masyarakat mengharapkan pemerintah menyediakan tempat atau forum yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi sebagai pertimbangan dalam perumusan kebijakan publik oleh masyarakat.

Penerapan *e-government* di Indonesia tidaklah mudah mengingat besarnya wilayah Indonesia dan adanya keterbatasan baik dari Sumber Daya Alam (SDA) maupun Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, hal ini dapat dilihat dari Survei *E-Government Development*

Index (EGDI) yang dilakukan oleh Departemen Ekonomi dan Hubungan Sosial (DESA) Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tahun 2018 yang menunjukkan Indonesia berada pada posisi 107 dari 193 negara dalam hal penilaian pelayanan publik berbasis *online (e-government)*. Berikut ini adalah strategi yang dapat diterapkan oleh pemerintah dalam penyusunan sistem *e-government* antara lain, pemerintah perlu menciptakan pemerataan jaringan komunikasi di pusat maupun di wilayah, pemerintah perlu menata kembali sistem kerja pemerintahan pusat dan otonom, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan lebih maksimal, pemerintah perlu melakukan pelatihan tenaga kerja dengan tujuan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan yang utama pemerintah perlu memperhatikan kematangan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi dari program *e-government* yang dijalankan pemerintah.

Strategi lain yang dapat diterapkan adalah dengan penerapan *e-government* pada tingkat pemerintahan daerah, hal ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan angka melek teknologi pada masyarakat daerah selain itu, dengan lingkup populasi yang kecil maka tingkat keberhasilan pelaksanaan *e-government* juga akan semakin tinggi. Terciptanya keberhasilan pada pelaksanaan di tingkat daerah juga akan mempengaruhi sistem pelayanan di tingkat nasional karena masyarakat mulai terbiasa beralih ke sistem online yang lebih mudah dan lebih cepat sehingga penyesuaiannya akan jauh lebih mudah. Pemerintah daerah tersusun atas beberapa perangkat daerah, pada daerah provinsi perangkat daerah tersusun atas sekretariat daerah, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah, pada tingkat daerah kabupaten/kota perangkat daerah terdiri atas sekretariat daerah, dinas daerah, lembaga teknis daerah, serta kecamatan dan kelurahan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah percontohan dalam kesuksesan penerapan *e-government* dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikator kesuksesan

pelaksanaan e-government berdasarkan teori pengukuran dari *The UN Web Measure Index* menurut Lee (2009) terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

- a. Tahap *Emerging*, yang ditandai dengan kepemilikan *web* resmi pemerintah daerah.
- b. Tahap *Enhanced*, yang ditandai dengan ketersediaan informasi mengenai kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah.
- c. Tahap *Interactive*, yang ditandai dengan ketersediaan layanan yang berbasis *online*.
- d. Tahap *Transactional*, yang ditandai dengan adanya interaksi 2 arah antara pemerintah dan masyarakat.
- e. Tahap *Connected*, yang ditandai dengan terciptanya hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai bentuk respon akan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Sragen memiliki beberapa aplikasi sebagai wujud pelaksanaan *e-government* yang diklasifikasikan ke dalam 2 jenis sistem, yaitu sistem *Front Office Management Information* dan sistem *Back Office Management Information*. Sistem *Front Office Management* merupakan sistem yang berhubungan dalam hal pelayanan kepada publik yang didalamnya terdapat beberapa aplikasi penunjang pelayanan antara lain:

- a. Portal Web Pemerintah Kabupaten Sragen.
- b. Email.
- c. Crisis Center.
- d. Sistem Informasi Geografi (SIG).
- e. Sistem Administrasi Kependudukan (SIMDUK).
- f. Sistem Perijinan Terpadu dengan sistem *one step service*.
- g. Sistem Jaringan Data Informasi Hukum (SJDIH).
- h. Aplikasi perdagangan antar wilayah.
- i. Layanan Pengaduan.

Pandemi Covid-19 yang menyerang dunia sejak akhir tahun 2019 lalu memaksa perubahan sistem pelayanan publik beralih dari yang konvensional ke sistem online (*daring*), Pemerintah Kabupaten Sragen tentunya lebih siap dengan kebijakan baru ini sebab praktek pelaksanaan e-government di Kabupaten Sragen telah dimulai sejak tahun 2003 dan mengalami perkembangan yang cukup pesat antara tahun 2011-2016, meskipun belum sempurna namun sudah cukup efektif. Dilihat dari sisi kependudukan dengan adanya aplikasi sistem administrasi kependudukan (SIMDUK) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup efektif untuk kepengurusan pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, dsb. Perkembangan berita tentang Covid-19 ataupun yang lainnya juga selalu di update melalui portal resmi pemerintah kabupaten.

Dilihat dari sisi perekonomian dimasa pandemi ini Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bekerjasama untuk melindungi kesejahteraan masyarakat dengan cara memberikan tunjangan sosial kepada masyarakat yang disalurkan melalui dinas terkait. Pemerintah melalui kecamatan memberikan tunjangan untuk disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan, pemerintah melalui Dinas Koperasi dan UMKM memberikan tunjangan bagi pengusaha UMKM terdampak Covid yang telah melakukan verifikasi usaha pada dinas terkait. Situs resmi Dinas Koperasi dan UMKM kabupaten Sragen yaitu dinkop.sragenkab.go.id di dalamnya terdapat form terkait pendaftaran usaha, pendaftaran merk dagang, ijin usaha, perjanjian usaha dan lain sebagainya. Adanya sistem tersebut dapat memudahkan pengusaha ataupun masyarakat untuk mendaftarkan usaha ataupun mengajukan kebutuhan lain.

Dinas Koperasi dan UMKM Pemerintah Kabupaten Sragen juga memiliki fungsi yang lain, yaitu:

- a. Perumusan kebijakan publik bagi Koperasi dan UMKM.
- b. Melakukan Koordinasi kebijakan.
- c. Melaksanakan Kebijakan terkait koperasi dan UMKM

Berikut adalah realisasi indikator kinerja dinas koperasi dan UKM Kabupaten Sragen tahun 2019:

Tabel 1

Realisasi Kinerja Sasaran 2019

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5	6
Meningkatnya kemandirian ekonomi daerah melalui peningkatan kualitas koperasi serta usaha mikro dan kecil	% koperasi sehat	%	60	42,31%	70,52%
	% meningkatnya usaha mikro menjadi kecil	%	1	1,55%	155%

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa realisasi kinerja Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen menunjukkan hasil yang cukup baik meskipun belum mencapai target yang ditentukan. Dalam praktek pelaksanaan *e-government* oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Sragen mengalami beberapa kendala antara lain, jumlah tenaga kerja yang terbatas, kualitas SDM yang belum maksimal, serta keterbatasan infrastruktur yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan bagi tenaga kerja dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerja, mengikuti sosialisasi dari kementerian terkait dalam hal ini adalah kominfo, serta menggunakan tenaga kontrak.

Simpulan Dan Saran

Praktek Pelaksanaan *e-government* telah diterapkan di Indonesia sejak awal tahun 2000, meskipun belum maksimal dalam penerapannya, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis *online (daring)*. Terjadinya pandemi memaksa sektor pelayanan pemerintah menggunakan sistem *e-government* dengan maksimal, yang tentunya membawa dampak positif yaitu masyarakat dan petugas untuk mulai berlatih dan terbiasa dengan menggunakan sistem *online* yang secara tidak langsung membawa kemajuan bagi masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah yang telak melaksanakan *e- government* sejak lama sehingga hanya diperlukan penyesuaian agar lebih tersistem dengan baik. Saran yang dapat saya berikan untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen adalah penerapan sistem *e-government* diberbagai sektor pemerintahan, karena hingga saat ini belum semua sektor pemerintahan dapat menerapkan *e-government*. Pelatihan kepada pegawai dan masyarakat perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih maksimal dan aspirasi dari masyarakat dapat tersampaikan dengan baik. Peningkatan sarana- prasarana penunjang pelaksanaan *e-governement* juga diperlukan untuk meminimalisasi terjadinya permasalahan dalam proses pelayanan. Kemauan dan semangat untuk perubahan yang lebih baik perlu dijaga agar kemajuan dapat tercapai.

Daftar Pustaka

- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik. *CV Putra Media Nusantara (PMN)*.
- Indonesia, P.R. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *Sekretaris Negara*.
- Indrajit, R. E. 2002. *Membangun Aplikasi e-Government*. PT. Elek Media Komputindo.
- Kurnia, T.S., Rauta, U., & Siswanto, A. 2017. E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Masalah-masalah Hukum*, 46(2), 170-181.
- Prayogo, Y.A. (2012). Strategi Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM Kabupaten Sragen dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Mandiri di Kabupaten Sragen. (Skripsi). Universitas Sebelas Maret.
- Santoso, S., & Jati, N.C. (2020), Analisis Ketepatan Kebijakan Pembinaan UMKM di Kecamatan Kedawung Kabupaten Sragen. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 33-50.
- Setiawan, A., Hermini R., & Manar, D.G. (2013). Efektivitas Penerapan E-government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). *Journal of Politic and Government Studies*, 2(3), 1-15.