

---

## INTEGRASI MENUJU SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK BERBASIS KEBUTUHAN MASYARAKAT

*(Integration Towards Citizen Based e- Service)*

**Atik Yulianti<sup>1</sup>, Fitriansyah<sup>2</sup>**

(Bappeda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

*e-mail:* heppimate@gmail.com

### ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang bagaimana meningkatkan nilai tambah sistem informasi layanan publik yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi satu sistem yang tidak hanya digunakan untuk keperluan administratif melainkan juga mampu memberikan nilai tambah dan peningkatan literasi masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan melalui integrasi tiga elemen utama yaitu infrastruktur sistem informasi yang saat ini sudah ada, perbaikan manajemen dan budaya Organisasi Perangkat Daerah dan peningkatan kapasitas masyarakat. Adapun peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam proses ini adalah sebagai katalisator perbaikan manajemen organisasi dan budaya pada Organisasi Perangkat Daerah sekaligus sebagai agen perubahan untuk meningkatkan literasi masyarakat khususnya terkait dengan layanan berbasis elektronik sehingga masyarakat mengerti dan memahami hak-hak nya untuk mendapatkan pelayanan publik serta pada akhirnya mampu memanfaatkan seluruh fasilitas infrastruktur layanan publik yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah.

**Kata Kunci:** Layanan Publik, Elektronik, Nilai Tambah, Masyarakat.

### ABSTRACT

*This article discusses how to increase the added value of the public administration information system owned by the Provincial Government of the Bangka Belitung Islands into a system that is not only used for administrative purposes but is also able to provide added value and increase public literacy. This can be done through the integration of three main elements, namely the existing information system infrastructure, improving the management and culture of Regional Apparatus Organizations and increasing community capacity. The role of the State Civil Apparatus (ASN) in this process is as a catalyst for improving organizational and cultural management in Regional Apparatus Organizations as well as an agent of change to improve public literacy, especially related to electronic-based services so that people understand and understand their rights to obtain public services. and ultimately able to take advantage of all public service infrastructure facilities that have been provided by the Regional Government.*

**Keywords:** Public Service, Electronic Sistem, Value Added, Citizen.

## A. PENDAHULUAN

Konstitusi memberikan amanat kepada Pemerintah Daerah untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan, menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan amanat yang diberikan tersebut, Pemerintah Daerah Provinsi memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah provinsi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung serta mengacu pada Undang-undang Pemerintahan Daerah, maka sejak saat itulah Provinsi Bangka Belitung mengemban amanat untuk senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlindungan kepada masyarakat peningkatan kualitas dan kesejahteraan masyarakat serta penyediaan fasilitas kesehatan dan pendidikan.

Sejak dibentuk tahun 2000 sampai dengan saat ini, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok fungsi dan kewenangannya. Seiring dengan berjalannya waktu sistem pelayanan dibangun untuk mendukung pelaksanaan tugas dan kewenangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kemajuan teknologi dan masuknya era Industri 4.0 mau tidak mau mereformasi sistem pelayanan publik. Rust dan Thompson (2006) menyebutkan bahwa perkembangan teknologi akan dapat mendorong kemudahan dalam pemberian layanan kepada publik sehingga menjadikan pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Hal senada juga disampaikan Margetts (2009) bahwa adaptasi teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat mendorong pemberian pelayanan publik

menjadi lebih mudah karena dapat memangkas jarak yang sering menjadi kendala pelayanan publik.

Disamping teori sebagaimana tersebut di atas, Pemerintah Pusat, melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menginstruksikan kepada seluruh Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah, Gubernur, Bupati/Walikota, bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik agar dapat mengambil langkah yang diperlukan dalam pengembangan *e-Government*.

*E-Government* yang selanjutnya oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diimplementasikan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Berdasarkan Inpres sebagaimana tersebut di atas, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mulai mengembangkan berbagai sistem informasi dalam rangka mendukung dan membantu pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Mengacu layanan SPBE yang disediakan pada situs resmi Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, beberapa sistem yang dikembangkan tersebut dapat dikategorikan dalam sistem layanan yang hanya dapat diakses oleh pemerintah daerah dan sistem layanan yang dapat diakses oleh publik.

Sistem layanan yang hanya dapat diakses oleh pemerintah daerah seperti Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD), Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Sistem Informasi Arsip Digital (SIMADIG), Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). Sedangkan sistem layanan yang juga dapat diakses oleh publik diantaranya adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), Keterbukaan

informasi Publik (PPID) Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR), Satu Data Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Satu Data).

Berkaca pada sistem yang saat ini dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Bangka Belitung serta mengacu pada paradigma yang digunakan dalam penyediaan layanan dalam SPBE, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih berfokus pada pengembangan sistem berbasis elektronik. Pengembangan sistem berbasis elektronik hanya akan berfokus kepada infrastruktur berbasis internet yang akan mempermudah administrasi. Sementara itu, lebih jauh lagi sebagaimana Twizeyimana dan Andersson (2019) bahwa tujuan *e-Government* meningkatkan nilai dan peran masyarakat, serta meningkatkan nilai pelayanan publik.

Lebih lanjut lagi, Kearns (2004) menyampaikan bahwa penyediaan layanan kepada publik yang berkualitas dan pemenuhan pelayanan kepada publik merupakan nilai utama pelayanan publik. Kualitas informasi dan layanan ditunjukkan melalui ketersediaan informasi, pilihan dan penerimaan layanan yang berpusat pada pengguna dan pelayanan yang secara langsung berkaitan dengan kepuasan publik sebagai *ultimate user*.

Dengan pelayanan yang hanya berfokus pada pembangunan sistem informasi dan infrastruktur berbasis internet namun tidak dimengerti dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hanya akan menjadi sistem aplikasi yang tidak bernilai mengingat tujuan utama sistem aplikasi yang dibangun adalah pemberian layanan kepada publik.

## B. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2004) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan

sistematis.

Dalam jurnal ini, metode yang digunakan adalah *model-building method* dengan pendekatan deskriptif. Model-building artinya perumusan model atau sistem mengacu pada temuan atas hasil model atau sistem yang telah diambil pada masa lalu. Data tersebut kemudian digunakan sebagai dasar pengembangan model atau sistem baru yang lebih relevan dengan kondisi dan potensi risiko kondisi di masa depan. (Shepherd & Roy, 2017). Dalam konteks ini sistem masa lalu yang akan dikaji adalah sistem informasi yang saat ini telah dikembangkan dan kebijakan pemberian pelayanan publik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di masa lalu. Data tersebut kemudian akan dijadikan sebagai dasar pengembangan rekomendasi penentuan model pemberian pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi saat ini dan masa mendatang.

Adapun Pendekatan deskriptif digunakan agar dapat menghasilkan penjabaran terhadap permasalahan isu sosial menjadi lebih alamiah dibandingkan jika penjabaran dilakukan menggunakan angka - angka statistik (Creswell, 2007) dan (Silalahi, 2009). Dalam konteks ini Adapun pendekatan deskriptif adalah penggambaran melalui kata - kata mengenai bagaimana teknologi informasi telah bergeser dan fokus pelayanan publik melalui *e-Government* telah bergeser dari sistem berbasis elektronik menjadi sistem berbasis masyarakat serta bagaimana mewujudkan sistem pelayanan elektronik berbasis kebutuhan masyarakat.

## C. KERANGKA TEORI

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan tujuan utama manajemen publik. Reformasi administrasi publik yang terjadi selama tiga puluh tahun belakangan ini berfokus pada konsep kinerja dan efektivitas. Gerakan pembaharuan administrasi publik yang disebut *New Public Management* (NPM) atau *reinvention* (Ferlie dkk, 1996). Kinerja pemerintahan ini akan sulit berubah apabila birokrasi tidak mampu melakukan transformasi sistem manajemen pemerintahan dari sistem birokratis kepada sistem yang lebih mewirauasakan birokrasi pemerintah.

Dalam bahasa yang lain, transformasi sektor pelayanan publik berarti merubah fokus akuntabilitas dari orientasi pada masukan (*Inputs oriented accountability*) dan proses menuju ke arah akuntabilitas pada hasil (*Results oriented accountability*), baik berupa *output* maupun *outcomes*.

Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *result oriented* juga sejalan dengan yang disampaikan Osborne dan Gaebler (1992) bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven*). Pendekatan ini adalah pendekatan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi dengan karakteristik sebagai berikut:

- a) lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik;
- b) lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat

mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;

- c) menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas;
- d) terfokus pada pencapaian visi, misi tujuan, dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil (*outcomes*) sesuai dengan input yang digunakan;
- e) lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat;
- f) pada beberapa situasi, pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan;
- g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan dapat terjadi; dan
- h) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berbagai langkah dan kebijakan telah ditetapkan oleh pemerintah untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan sebuah pelayanan yang diberikan. Disamping itu pemerintah dituntut untuk menunjukkan akuntabilitas terhadap fungsi penyelenggaraan perannya dan kepercayaan (*trust*) terhadap peran tersebut akan muncul jika pemerintah mampu menciptakan nilai public (*public value*) melalui kebijakan-kebijakannya. Berdasarkan teori *Public Value* dari moore (1995), dijelaskan bahwa dalam memberikan layanan terdapat Trilogi Strategi jika ingin memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan bermanfaat bagi masyarakat yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional serta nilai substansial.

Ditegaskan juga bahwa kesuksesan organisasi sektor publik diukur dari:

- a) Efisiensi, efektivitas dan keterjangkauan layanan oleh masyarakat.
- b) Program-program yang tepat sesuai dengan kondisi masyarakat.
- c) Kemampuan pemimpin organisasi publik dalam mengartikulasikan visi dan misi

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88-96), yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa
4. Mengembangkan budaya kualitas
5. Menciptakan *Automating Quality*

Dengan adanya disrupsi bidang teknologi informasi, hampir sebagian besar aspek administrasi pemerintahan menjadi terpengaruh, khususnya pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi menjadikan cita-cita untuk menyediakan layanan publik yang lebih mudah dan lebih cepat semakin dekat tercapai.

Namun demikian, Wardiana (2003) menyampaikan bahwa apabila dikaji secara mendalam, terdapat beberapa faktor dalam khasanah pelayanan publik di Indonesia yang perlu mendapatkan perhatian khusus seperti prinsip pemberdayaan masyarakat, sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan, berorientasi kepada *outcomes* dan bukan *output* saja, dan hak penyelenggara untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan publik.

Adapun berdasarkan *value* yang ditawarkan dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi informasi, Ndoue

(2004) memberikan klasifikasi dan penahapan perkembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang meliputi *e-Government*, *e-Service*, dan *e-Society*.

*E-Government* merupakan tahap awal pengembangan sistem pelayanan publik mengingat ruang lingkup *e-Government* adalah untuk otomatisasi dan komputerisasi tugas-tugas administrasi dan untuk realisasi koneksi strategis antara proses internal, departemen dan fungsi.

Selanjutnya *e-Service* dibuat untuk mewujudkan koneksi dan keterkaitan antar pemerintah, warga negara, bisnis dan untuk memberikan layanan otomatis. Adapun dan *e-Society* dihadirkan lebih dari sekedar mewujudkan koneksi namun mampu *empowering* lembaga publik, warga negara dan masyarakat sipil pada umumnya. Adapun *value* yang ditawarkan oleh masing-masing sistem pelayanan publik adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
Tahapan sistem pelayanan publik dan nilai yang ditawarkan

Tahapan	Sistem	Value
Tahap I	e-Gov	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peningkatan sistem administrasi</li> <li>▪ <i>Open Government</i></li> <li>▪ Peningkatan perilaku etika (tidak ada pungli)</li> </ul>
Tahap II	e-Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peningkatan sistem layanan</li> <li>▪ <i>Open Government</i></li> <li>▪ Peningkatan perilaku etika (tidak ada pungli)</li> <li>▪ Peningkatan rasa kepercayaan kepada pemerintah</li> </ul>
Tahap III	e-Society	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peningkatan kemampuan dan kapasitas masyarakat</li> <li>▪ Peningkatan <i>value</i> masyarakat sebagai pengguna layanan</li> <li>▪ <i>Open Government</i></li> <li>▪ Peningkatan rasa kepercayaan kepada pemerintah</li> </ul>

Sumber Ndoue (2004)

Sementara itu, lingkungan dan budaya organisasi adalah hal utama terkait dengan manajemen. lingkungan dan budaya organisasi di sektor publik dan sangat erat terkait dan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik (Andrews, 2007).

Terlepas dari keterbatasannya, penelitian yang diperiksa oleh Ashworth dkk (2010) memberikan bukti yang kuat untuk mengembangkan pemahaman tentang hubungan antara lingkungan dan budaya organisasi dengan kinerja pelayanan publik. Temuan penelitian tersebut menyatakan bahwa diperlukan lingkungan dan budaya organisasi yang kuat agar suatu organisasi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang baik.

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN dan RB) telah menetapkan nilai utama BerAKHLAK yang merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Adanya nilai utama tersebut merulakan sari dari nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negera (ASN) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

BerAKHLAK menjadi titik tonggak penguatan budaya kerja, diharapkan akan mendorong peningkatan pelayanan publik. BerAKHLAK merupakan panduan perilaku yang harus dikerjakan dengan penuh tanggungjawab, komponen di dalamnya adalah:

- Berorientasi Pelayanan, maksudnya; memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan, kemudian melakukan perbaikan tiada henti.
- Akuntabel, yaitu; melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, serta disiplin dan berintegritas tinggi, lalu menggunakan kekayaan

dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien, dan tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

- Kompeten, panduan perilakunya ialah; meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, dan melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
- Harmonis, panduan perilakunya adalah; menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, dan membangun lingkungan kerja yang kondusif.
- Loyal, panduan perilakunya adalah; memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah.
- Adaptif, panduan perilakunya adalah; cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas, dan bertindak proaktif.
- Kolaboratif, panduan perilakunya ialah; memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Ber-AKHLAK sebagai *core value* harus menjadi landasan dalam peningkatan dalam pemberian layanan publik. Dalam BerAKHLAK terhadap nilai Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Adaptif dan Kolaboratif yang dapat menjadi landasan Utama dalam upaya peningkatan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui perbaikan layanan publik berbasis teknologi informasi.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

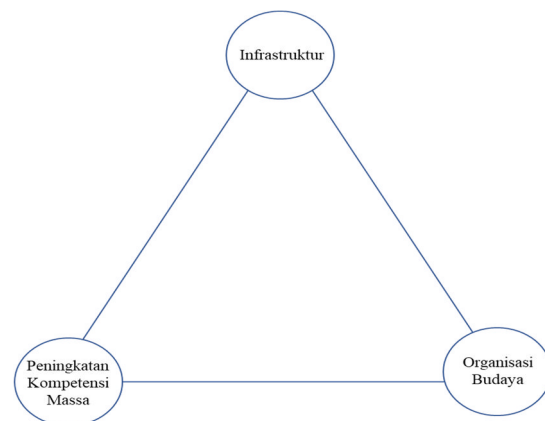
Sebagaimana telah disebutkan di atas dalam kerangka teori, bahwa

perkembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi terus mengalami pergeseran dari *e-Government* menuju *e-Service* dimana masing-masing tahapan menawarkan *value* yang berbeda.

Dengan *value* yang tidak hanya pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat namun juga *social empowerment*, implementasi *e-service*, dilakukan melalui perbaikan infrastruktur teknologi informasi dengan mempertimbangkan aksesibilitas publik, penataan sistem manajemen, proses kerja, dan budaya di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom, serta peningkatan kapasitas masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan dengan baik.

Infrastruktur, manajemen organisasi dan budaya, serta penguatan kapasitas masyarakat merupakan tiga elemen penting dalam mewujudkan *e-service* yang dapat memberikan nilai tambah tidak hanya pada pemenuhan kebutuhan administratif melainkan kebutuhan penguatan kapasitas masyarakat. Dengan adanya *e-service* masyarakat tidak hanya menjadi objek perbaikan sistem melainkan juga subyek pelaku dalam perbaikan sistem itu sendiri. Masyarakat yang telah memiliki kapasitas memiliki bekal untuk mengembangkan nilai-nilai yang dihadirkan oleh *e-service* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan lain-lain.

Pelayanan publik berbasis layanan elektronik yang akan berhasil adalah layanan elektronik yang dapat mengintegrasikan pembangunan dari aspek infrastruktur, manajemen organisasi dan budaya, serta peningkatan kapasitas masyarakat. Kumorotomo (2009) menggambarkan hubungan ketiga elemen dalam peningkatan layanan publik sebagai segitiga emas peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.



**Gambar Chart I.**  
Segitiga Emas Peningkatan Layanan Elektronik (Kumorotomo, 2009).

Dari ketiga elemen penting dalam peningkatan layanan publik untuk mewujudkan layanan elektronik yang dapat memberikan nilai tambah lebih kepada masyarakat, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah memiliki infrastruktur yang cukup. Sebut saja Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD), Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Sistem Informasi Arsip Digital (SIMADIG), Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). Sedangkan sistem layanan yang juga dapat diakses oleh publik diantaranya adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), Keterbukaan informasi Publik (PPID) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), Satu Data Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Satu Data) dan lain-lain.

Disamping itu, Pemerintah Provinsi Bangka Belitung juga telah memiliki Ber-AKHLAK sebagai budaya dan nilai yang dijunjung dalam menajalankan organisasi. Namun demikian, mempertimbangkan bahwa Ber-AKHLAK adalah nilai-nilai yang baru maka perlu dilakukan penataan sistem kerja diantaranya melalui:

1. Manajemen perubahan.
2. Penguatan kapasitas Aparatur Sipil Negara di lingkungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

3. Penguatan *Leadership* pada tingkat Organisasi Pemerintah Daerah yang mengedepankan pemberian pelayanan publik,
4. Rasionalisasi dan reformulasi prosedur operasi dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat sebagai pelaku utama reformasi pelayanan publik.

Adapun elemen selanjutnya adalah peningkatan kompetensi masyarakat yang dapat dilakukan melalui:

1. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-literacy*).
2. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh Lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi masyarakat.

Dengan penguatan pada tiga elemen penting sebagaimana tersebut di atas, maka layanan melalui teknologi informasi dapat diakses secara optimal oleh masyarakat yang telah memiliki literasi bidang teknologi informasi, organisasi yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan pada akhirnya juga memiliki nilai-nilai budaya pelayanan sehingga semua pihak akan berada pada satu frekuensi menyediakan layanan terbaiknya tidak hanya untuk menyelesaikan tugas administratifnya melainkan dalam rangka meningkatkan *value* dari masing-masing elemen tersebut.

Dengan demikian, peningkatan nilai pelayanan publik dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang juga dapat memperbaiki atau bahkan menaikkan kompetensi masyarakat. Memberikan nilai tambah bagi masyarakat dan pemerintah daerah secara umum.

Adapun peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam proses transformasi layanan publik adalah sebagai katalisator perbaikan manajemen organisasi dan budaya pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sekaligus sebagai agen perubahan untuk meningkatkan literasi masyarakat khususnya terkait dengan layanan berbasis elektronik sehingga masyarakat mengerti dan memahami hak-hak nya untuk mendapatkan pelayanan publik serta pada akhirnya mampu memanfaatkan seluruh fasilitas infrastruktur layanan publik yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah.

## E. PENUTUP

Layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat saat ini adalah layanan yang cepat, mudah, dan *accountable*. Dengan adanya sitem teknologi informasi, hal itu dapat mudah diwujudkan. Namun demikian tantangan terbesar terdapat pada manajemen Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan budaya yang berlaku pada OPD tersebut serta rendahnya tingkat literasi masyarakat. Hal ini menyebabkan nilai yang ditawarkan layanan elektronik untuk kebutuhan publik masih terbatas pada pemenuhan kebutuhan administratif, sementara berdasarkan teori perkembangan layanan elektronik, bahwa kebutuhan optimal dari layanan elektronik adalah *empowering* publik sehingga publik dapat memiliki *value* lebih.

Peningkatan *value* tersebut dapat dicapai melalui integrasi infrastruktur teknologi informasi, perbaikan manajemen organisasi dan budaya pada Organisasi Perangkat Daerah, serta peningkatan kapasitas dan literasi masyarakat publik.

Dengan terintegrasinya ketiga hal tersebut, maka sistem informasi yang tersedia akan secara optimal dimanfaatkan dan masyarakat juga akan semakin memiliki nilai tambah dengan sistem informasi yang ada.

**DAFTAR PUSTAKA****Peraturan Perundang-Undangan.**

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

**Buku/Jurnal**

Ashworth, Rachel et.al (2010). *Public Service Improvement; Theories and Evidence* Oxford University Press Inc. New York.

Creswell, John W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.

David Osborne, and Ted Gaebler (1992), *Reinventing Government*. Reading, MA: A Plume Book,

Ferlie. Ewan, et.al., 1996, *The New Public Management in Action*. New York: Oxford University Press.

Kearns, I. (2004). *Public value and e-government*. Institute for Public Policy Research. London.

Margetts, H. (2009). *The Internet and public policy*. Policy and Internet, 1, 1-21.

Ndou, V. (2004). *E-government for developing countries: Opportunities and challenges*. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries,

Rust, R., & Thompson, D. (2006). *How does marketing strategy change in a service based world?* Armonk, NY: M. E. Sharpe, pp. 381-392.

Silalahi, Uber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama. Bandung.

Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government – A literature review*. *Government Information Quarterly*, 36(2),167–178.

Wahyudi Kumorotomo (2009) *Kegagalan penerapan e-Government dan kegiatan tidak produktif dengan internet sebagaimana dimuat pada* <http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf>

Wawan Wardiana (2003). *Peranan Teknologi Informasi Pada Era Globalisasi*. Jurnal Manajerial, Volume 2 Nomor 3, Oktober 2003

Moore, M. H. (1995). *"Defining public value."* In *Creating public value*: Harvard University Press.

**Website**

[https://www.babelprov.go.id/layanan\\_spbe/all/all](https://www.babelprov.go.id/layanan_spbe/all/all)