

---

## Implikasi Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Transformasi Proses Bisnis Pada Organisasi Publik

<sup>1</sup>Kristian Widya Wicaksono

<sup>1</sup>Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia; kristian.widya@unpar.ac.id

### Abstract

This paper aims to provide consideration for various local governments in Indonesia as a public organization, reflected on the success story of the Surabaya City Local Government, to incorporating information and communication technology in the structuring of the business processes of its organization. It is believed to improve the pace of decision-making and the responsiveness of public agencies to the public needs and demands. The method utilized in this paper is a systematic literature review that synthesizes and compares findings from previous research to generate new knowledge. The data used are secondary data collected from a wide range of literature which analyzed and evaluated quantitatively. The findings of this study indicate that the use of information and communication technology has a substantial effect on enhancing and improving the structuring of business processes in public organizations, i.e. (1) opening up cross-unit access of public institutions to data and information at the same time; (2) speeding up and simplifying the decision-making process; and (3) streamlining the public service delivery.

**Keywords:** *Business Process, Information and Communication Technology, Public Organization.*

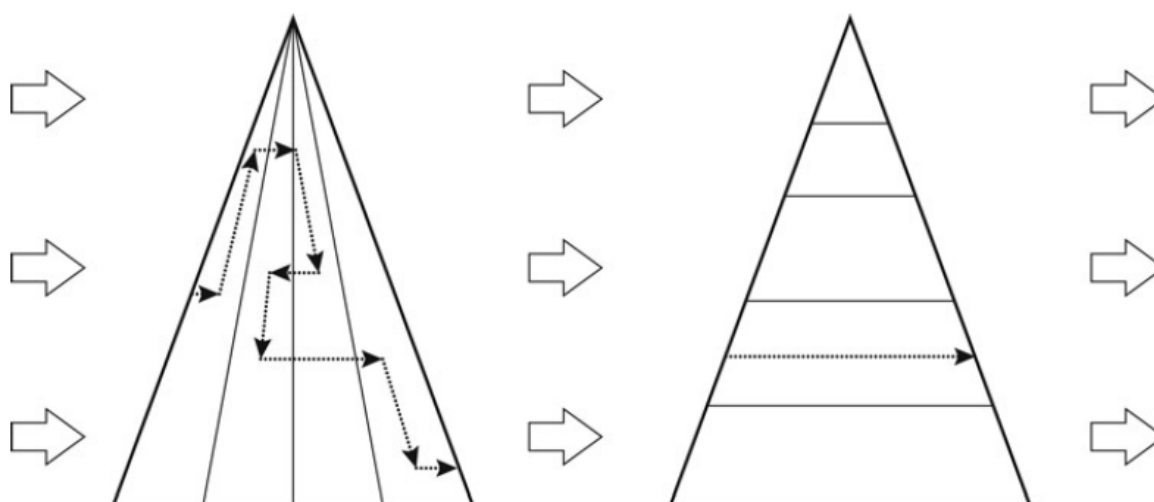
### Pendahuluan

Organisasi publik merupakan organisasi yang merepresentasikan masyarakat yang mereka layani dan bertanggungjawab untuk mengupayakan agar kebijakan yang dirancang dan diimplementasikan dapat mencapai hasil dan menjangkau beragam kepentingan publik (Newman & Ashworth, 2016). Pada umumnya organisasi publik seringkali digambarkan sebagai organisasi yang dikelola secara *top-down* yang memiliki struktur hirarkis yang ketat. Dalam organisasi seperti ini, orientasi utamanya terfokus pada bagaimana menjalankan urusan organisasi sehari-hari, merespon kebutuhan-kebutuhan internal, dan pengambilan keputusan yang berpatokan pada rantai hubungan atasan-bawahan yang kaku. Selain itu, urusan pekerjaan biasanya didelegasikan oleh atasan kepada bawahan dan sebaliknya urusan pembuatan keputusan disajikan dalam bentuk otorisasi yang dialirkan dari bawahan kepada atasan. Situasi ini membuat organisasi publik menghadapi dua kendala klasik yaitu pengambilan keputusan yang berjalan lambat dan lemahnya responsivitas terhadap permintaan atau kebutuhan pihak yang dilayani (Schedler & Helmuth, 2016). Tentunya cara kerja organisasi seperti ini sudah tidak lagi relevan dengan perkembangan situasi saat ini, khususnya bagi negara yang menerapkan sistem demokrasi seperti Indonesia. Dalam negara demokrasi, organisasi publik dituntut untuk mampu membuat keputusan yang efektif dan efisien serta responsif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat sebagai pembayar pajak (Xu & Chan, 2016).

Berangkat dari pemahaman tersebut, maka makalah ini mencoba untuk memberikan sebuah pertimbangan alternatif mengenai urgensi penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada organisasi publik guna meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan dan

merespon kebutuhan masyarakat secara lebih akurat. Pada prinsipnya, penerapan teknologi informasi dan komunikasi ini sudah lama ditawarkan bagi organisasi publik (Almutairi, Thurasamy, & Yeap, 2020). Apalagi apabila kita merujuk pada meningkatnya persaingan yang dihadapi oleh banyak organisasi sektor publik sejak tahun 1970-an, yang telah mendorong organisasi publik untuk mengadopsi berbagai pendekatan sektor swasta khususnya dalam hal melakukan analisis lingkungan organisasi. Kondisi ini menghantarkan pada pembentukan pemahaman bahwa organisasi seperti organisasi publik tidak dipandang lagi dalam bentuk organisasi yang mengedepankan keselarasan hirarkis fungsional secara tunggal melainkan sebagai sebuah proses produksi dengan arus yang lebih cepat dan sederhana. Fungsi organisasi kemudian ditinjau sebagai sebuah penerapan proses produksi baik pada proses utama atau pun pendukung. Perspektif baru ini memiliki konsekuensi organisasi yang cukup besar khususnya pada penampakan organisasi publik. Tampilan organisasi publik yang vertikal-hirarkis dalam bentuk *top-down* telah berubah menjadi tampilan organisasi horizontal yang diilustrasikan seperti hubungan masukan dan keluaran seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1. Bentuk tampilan ini kemudian disebut sebagai organisasi yang berorientasi pada proses (Schedler & Helmuth, 2016).

**Gambar 1**  
**Perubahan Organisasi Hirarkis menjadi Organisasi yang Berorientasi Proses**



Sumber: Schedler dan Helmuth (2016)

Oleh karenanya, penerapan teknologi informasi dan komunikasi bagi organisasi publik dapat membantu mengakselerasi perubahan tampilan organisasi terutama memperbaiki proses bisnisnya. Secara definitif, teknologi informasi dan komunikasi adalah parameter kemajuan teknologi yang efisien yang merevolusi cara produksi, proses logistik, dan pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi (Adam, 2020). Lebih jauh lagi, teknologi informasi dan komunikasi merupakan instrumen yang penting dalam upaya meningkatkan efisiensi, dengan menyajikan tawaran berupa digitalisasi atas rutinitas administrasi yang selama ini diimplementasikan secara manual (Al-Kaseasbeh, Harada, & Saraih, 2019). Bahkan teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu untuk mengurangi resiko dan ketidakpastian pada sektor publik dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam administrasi publik (Sung-

=====

Bou & Dongwook, 2020). Hal ini tentunya kondusif dengan tuntutan masyarakat pada konteks negara demokrasi yaitu agar organisasi publik dapat meningkatkan layanannya sehingga lebih leluasa diakses oleh masyarakat dari berbagai latar belakang yang berbeda, lebih efisien, akuntabel dan efektif.

Menurut Manoharan dan Ingrams (2018), organisasi publik justeru akan semakin efisien apabila menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sebab teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu organisasi publik untuk melakukan penyederhanaan serta otomatisasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Sebuah survei dilakukan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2014 di sejumlah negara yaitu Korea, Australia, Singapura, Prnaxis, Belanda, Jepang, Amerika dan Inggris menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat setelah negara-negara tersebut menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik atau yang disebut *Electronic Service Delivery* (ESD) (United Nations, 2014). Bahkan data primer yang dikumpulkan untuk Survei tahun 2020 menunjukkan lebih banyak negara dan kota di berbagai belahan dunia mulai mengupayakan untuk mengejar ketertinggalan mereka dalam strategi pemerintahan digital, beberapa diantaranya adalah negara dan kota yang sebelumnya bukanlah inisiator penerapan *e-government* (United Nations, 2020). Selain itu dalam konteks pengarusutamaan kepentingan publik perlu dipahami bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat memodifikasiasi atau mengubah baik organisasi publik maupun masyarakat itu sendiri ke arah yang lebih paripurna dan adaptif dengan perkembangan teknologi saat ini (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Pemerintah Daerah (Pemda) di Indonesia mulai melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publiknya dengan menerapkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Lima Pemda di Indonesia yang cukup menonjol dalam hal ini adalah Pemda Kota Surabaya, Pemda Kabupaten Bojonegoro, Pemda Kota Binjai, Pemda Kota Bandung, dan Pemda Kota Yogyakarta (Gamatechno, 2019). Selain itu, beberapa pemda lain juga berprestasi baik dalam pelaksanaan *e-government* seperti: Pemprov DKI Jakarta, Pemprov DI Yogyakarta, Pemprov Jawa Timur, Pemprov Sulawesi Utara, Pemkot Yogyakarta, Pemkot Bogor, Pemkot Tarakan, Pemkab Kebumen, Pemkab. Kutai Timur, Pemkab. Kutai Kartanegara, Pemkab Bantul, dan Pemkab Malang (Jenny, 2019).

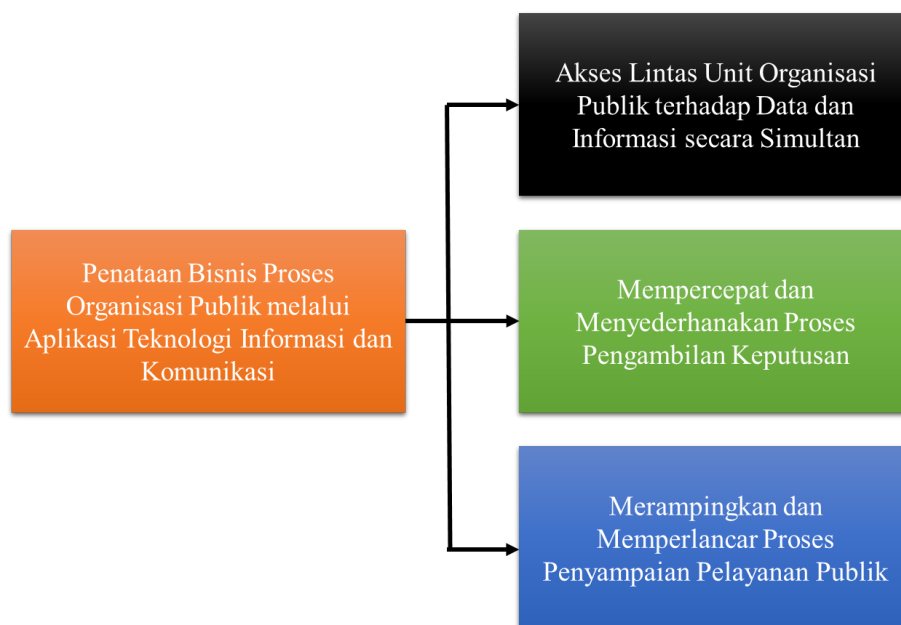
Dalam rangka memberikan gambaran yang lebih konkret mengenai dampak penerapan teknologi informasi dan komunikasi terhadap peningkatan kecepatan pengambilan keputusan dan responsivitas organisasi publik terhadap kebutuhan pihak yang dilayaninya, maka tulisan ini mencoba mengangkat aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh salah satu organisasi publik di Indonesia yaitu Pemda Kota Surabaya. Pemda Kota Surabaya merupakan lembaga publik pada tingkat lokal di Indonesia yang terbilang cukup berhasil dalam mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi pada penyelenggaraan aktivitasnya. Pemda Kota Surabaya dijadikan sebagai pencontohan dalam hal penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh instansi Pemerintah Indonesia oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan juga memperoleh penghargaan di tingkat Asia Pasifik (Inixindo Jogja, 2020).

Berdasarkan pada gambaran umum yang telah diungkapkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implikasi penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada Pemerintah Daerah Kota Surabaya terhadap percepatan pengambilan keputusan dan peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat.

Kerangka analisa yang dijadikan dasar penulisan makalah merujuk pada gagasan Schedler dan Helmuth (2016). Argumentasi pemilihan kerangka ini adalah kapasitasnya untuk menjelaskan daya dorong penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk menstimulasi organisasi publik agar lebih berorientasi pada upaya penataan proses bisnis yang lebih sederhana dan sistematis sehingga mengurangi keruwetan dan kesemerawutan alur kerja. Sehingga kita dapat melihat dampak nyatanya terhadap penataan proses alur bisnis dan peningkatan kecepatan pelayanan yang diberikan organisasi publik. Lebih lanjut diuraikan oleh Schedler dan Helmuth bahwa ada tiga hal mendukung arah penataan tersebut yaitu: (1) Organisasi publik yang terletak pada lokasi yang berbeda dan saling berjauhan dapat mengakses data dan informasi yang sama pada waktu yang bersamaan; (2) Mengurangi durasi waktu dan terlampau panjangnya rantai pengambilan keputusan; dan (3) Melalui pemanfaatan jaringan internet maka pengguna layanan dapat mengakses dan menerima layanan secara langsung sehingga merampingkan proses pelayanan yang selama ini berbelit-belit termasuk juga memberikan kesempatan pada pengguna layanan untuk memantau proses pelayanan sehingga proses bisnis organisasi publik menjadi lebih terbuka, transparan dan akuntabel (Schedler & Helmuth, 2016, hal. 325).

Oleh karenanya, penulis kemudian menyusun sebuah model kerangka konseptual yang dijadikan acuan dalam menyusun diskusi dan pembahasan dalam makalah ini dengan merujuk pada tiga arah penataan proses bisnis pada organisasi publik yang dikemukakan oleh Schedler dan Helmuth (2016). Adapun modelnya dapat kita lihat pada ilustrasi di bawah ini:

**Gambar 2**  
**Model Konseptual**



### Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah dengan menggunakan studi literatur. Metode ini didasarkan pada upaya untuk mengumpulkan dan mensintesis hasil penelitian yang sebelumnya untuk mendapatkan pengetahuan yang baru (Snyder, 2019). Secara lebih terperinci, terdapat tiga pendekatan dalam metode survei literatur yaitu pendekatan

=====  
sistematis, pendekatan semi-sistematis, dan pendekatan integratif. Makalah ini akan disajikan dengan menggunakan pendekatan pertama yaitu studi literatur sistematis. Pendekatan ini bertujuan untuk melakukan sintesis dan membandingkan temuan-temuan sebelumnya untuk membentuk pengetahuan yang baru (Snyder, 2019). Melalui hal tersebut, diharapkan pembaca dapat mengetahui bagaimana dampak penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terhadap percepatan proses pengambilan keputusan dan peningkatan responsivitas organisasi publik terhadap pihak-pihak yang dilayaninya.

Data yang digunakan dalam tulisan ini adalah data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai macam literatur tentang aplikasi teknologi informasi dan komunikasi pada organisasi publik. Selain itu, data juga diperoleh dari situs resmi Pemerintah Daerah Kota Surabaya yaitu <https://surabaya.go.id>, serta beberapa sumber publikasi elektronis lainnya. Data yang dikumpulkan adalah data tentang jenis pelayanan publik atau informasi publik yang digitalisasi serta alur proses pengambilan keputusan setelah dilakukan digitalisasi terhadap pelayanan atau informasi tersebut. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dan dievaluasi secara kuantitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan secara khusus dalam makalah ini. Diharapkan hasilnya dapat digunakan sebagai rujukan untuk memberikan inspirasi dan mempersuasi berbagai Pemerintah Daerah di Indonesia sebagai organisasi publik untuk mengintensifkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pembuatan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat terutama di tengah situasi pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020 ini.

## Hasil dan Pembahasan

Penyajian hasil dan pembahasan akan dibagi ke dalam empat bagian. Pada tiga bagian awal, pembahasan akan mengacu pada model konseptual sebagaimana yang telah disampaikan di bagian pendahuluan yaitu mengenai arah penataan proses bisnis organisasi publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan pada bagian akhir, penulis akan memberikan semacam catatan reflektif terhadap aplikasi teknologi informasi dan komunikasi pada organisasi publik. Secara lebih terperinci sistematika penyajian hasil dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Bagian pertama akan mengulas mengenai akses terhadap data dan informasi yang simultan;
2. Bagian kedua akan membahas mengenai percepatan dan penyederhanaan pengambilan keputusan;
3. Bagian ketiga akan mendiskusikan mengenai perampingan dan upaya memperlancar penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. Bagian keempat adalah catatan reflektif penulis atas penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada Pemda Kota Surabaya.

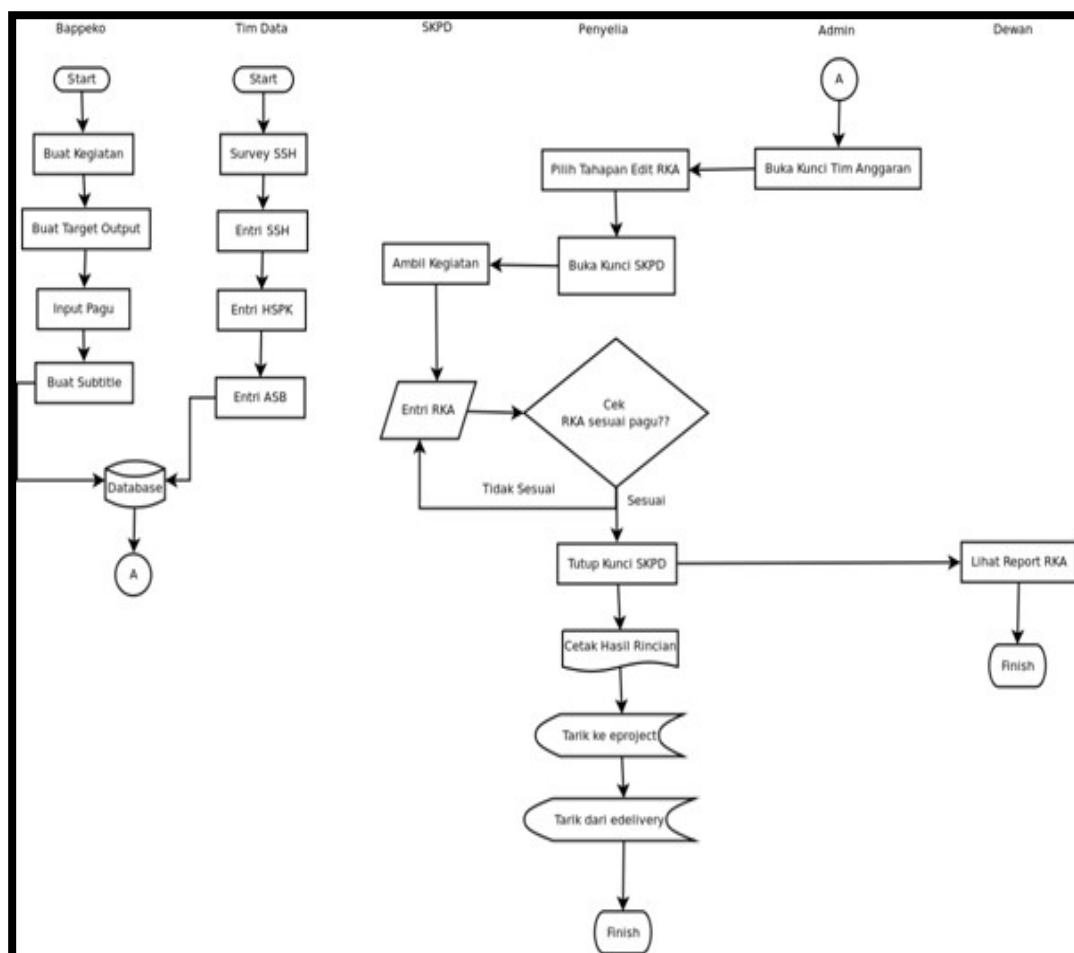
### Akses terhadap Data dan Informasi secara Simultan

Kemudahan mengakses data organisasi publik saat ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini akan minsinergikan gerak kerja organisasi publik sehingga membantu untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pada saat salah satu institusi publik kesulitan mengakses data secara bersamaan maka proses bisnis di dalam organisasi publik menjadi lamban. Tujuan utama penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi publik adalah mempercepat

proses bisnis di dalam birokrasi. Salah satu jenis pelayanan yang direkayasa oleh Pemda Kota Surabaya untuk memudahkan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mendapatkan data secara bersamaan adalah dengan menerapkan sistem penganggaran elektronik atau *electronic budgeting (e-budgeting)*.

Semenjak tahun 2003 pemerintah kota Surabaya sudah menerapkan sistem *e-budgeting* tersebut. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3 yang menampilkan alur proses *e-budgeting* bahwa melalui sistem ini setiap SKPD di lingkungan Pemda Kota Surabaya dapat mengakses data dan informasi anggaran serta keuangan Pemda Kota Surabaya secara bersamaan tanpa harus menunggu turunnya disposisi konvensional dari atasan di dalam birokrasi.

**Gambar 3**  
**Alur E- Budgeting Pemda Kota Surabaya**



Sumber: Pemda Kota Surabaya (2020)

Tampilan data yang disajikan di dalam situs *e-budgeting* antara lain adalah: komponen penyusunan anggaran, pembuatan anggaran, rincian anggaran, evaluasi anggaran, daftar harga dan daftar penyusunan komponen, rekap anggaran, histori rincian anggaran dan setting kode rekening komponen penyusun anggaran (Pemerintah Daerah Kota Surabaya, 2020). Secara lebih terperinci kita dapat melihat tampilan laman *e-budgeting* Pemda Kota Surabaya pada gambar di bawah ini,

**Gambar 4**  
**Halaman Utama E-Budgeting Pemda Kota Surabaya untuk SKPD**

| Kodekegiatan           | Nama Kegiatan   | Pagu           | Rincian        | Selisih       | Posisi | Actions |
|------------------------|---|----------------|----------------|---------------|--------|---------|
| 1.20.1.20.0304.25.0001 | Fasilitasi Delegasi Internasional di Dalam Negeri (pe_0304)           | 2.310.414.851  | 1.811.525.437  | 498.889.414   | DINAS  |         |
| 1.20.1.20.0304.25.0002 | Fasilitasi/pembentukan Kerjasama Antar Lembaga (dagri_0304)           | 103.090.051    | 97.219.945     | 5.870.106     | DINAS  |         |
| 1.20.1.20.0304.25.0003 | Fasilitasi/Pembentukan Kerjasama Antar Daerah (dagri_0304)            | 1.170.268.841  | 1.027.403.900  | 142.864.941   | DINAS  |         |
| 1.20.1.20.0304.25.0004 | Fasilitasi/Pembentukan Kerjasama Luar Negeri (ln_0304)                | 2.635.546.584  | 2.361.315.269  | 274.231.315   | DINAS  |         |
| 1.20.1.20.0304.25.0005 | Kajian Kerjasama (pe_0304)  | 363.085.294    | 0              | 363.085.294   | DINAS  |         |
| 1.20.1.20.0304.02.0006 | Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Perkantoran (pe_0304) | 63.920.500     | 63.574.500     | 346.000       | DINAS  |         |
| 1.20.1.20.0304.01.0007 | Penyediaan Barang dan Jasa Perkantoran (pe_0304)                      | 342.148.828    | 797.205.530    | -455.056.702  | DINAS  |         |
| 1.01.1.20.0304.17.0008 | Fasilitasi Pengiriman Delegasi Pendidikan Ke Luar Negeri (ln_0304)    | 4.895.533.020  | 4.559.654.339  | 335.878.681   | DINAS  |         |
|                        |   | 11.884.007.968 | 10.717.898.920 | 1.166.109.048 |        |         |

Sumber: Pemda Kota Surabaya (2020)

Tampilan laman yang sama menyebabkan setiap SKPD memiliki rujukan yang sama dan terintegrasi terkait dengan keuangan dan anggaran di lingkungan Pemda Kota Surabaya. Implikasinya hal ini tidak membingungkan bagi aparatur pemerintah dalam mengambil keputusan untuk merealisasikan penggunaan sumberdaya keuangan sehingga dapat dimanfaatkan secara cepat dan tepat. Dampak lainnya adalah mempercepat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dan memberikan rasa aman terhadap pengambil keputusan dan pemanfaat anggaran. Dengan kemudahan akses terhadap anggaran, maka proses pencairan anggaran menjadi lebih cepat dan terkendali. Dengan demikian, pelayanan yang ingin diberikan kepada masyarakat juga menjadi lebih cepat disampaikan dan menghilangkan kekhawatiran bagi pengguna anggaran bahwa mereka melakukan kesalahan baik secara prosedural maupun secara substantif.

Selain itu juga, data yang sama yang dapat diandalkan oleh semua komponen anggota organisasi publik dapat meningkatkan rasa kepercayaan antar SKPD sehingga gerak dan laju organisasi menjadi lebih harmonis dan terkonsolidasi dengan lebih solid. Kemudian juga akuntabilitas dan transparansi juga meningkat sebab, *e-budgeting* dapat diakses oleh berbagai pemangku kepentingan melalui tautan [https://ebudgeting.surabaya.go.id/new\\_portal/](https://ebudgeting.surabaya.go.id/new_portal/). Hal ini tentunya berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Pemda yang sangat penting untuk menggerakkan berbagai program pembangunan yang sudah dirumuskan sehingga proses kerja Pemda menjadi lebih cepat dan lancar.

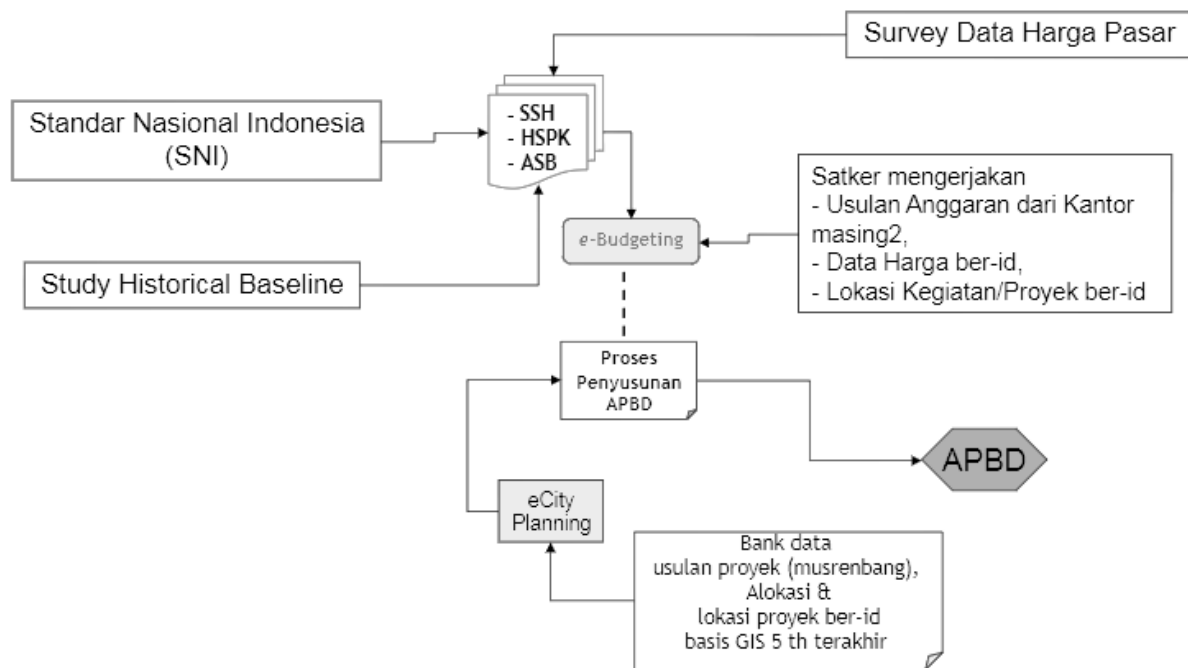
### Mempercepat dan Menyederhanakan Rantai Pengambilan Keputusan

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat mengurangi lama dan panjangnya rantai pengambilan keputusan. Dengan begitu organisasi publik menjadi lebih responsif dalam merespon kebutuhan dan permintaan publik. Rantai komando yang tidak

terlalu panjang akan mentransformasi proses pengambilan keputusan yang menjadi lebih cepat dan akurat. Kondisi ini secara jelas dapat meningkatkan efisiensi penggunaan sumberdaya publik.

Melalui aplikasi teknologi informasi dan komunikasi, pimpinan organisasi publik seperti Kepala Daerah atau Kepala SKPD dapat memantau perkembangan yang terjadi di dalam organisasinya. Termasuk juga memastikan tindakan dan keputusan yang dibuat secara operasional oleh masing-masing personel aparatur pemerintah. Dengan mudahnya melakukan pemantauan tersebut, maka pada prinsipnya otorisasi pengambilan keputusan justeru dapat diubah arahnya dari level organisasi yang lebih tinggi ke level organisasi yang lebih rendah melalui kebijakan desentralisasi. Sebab, selama ini keraguan dalam melaksanakan desentralisasi dalam pengambilan keputusan disebabkan oleh sulitnya memantau tindakan dan keputusan yang dilakukan pada level aparatur yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan.

**Gambar 5**  
**Alur Penyusunan APBD di Pemda Surabaya**



Sumber: Pemda Kota Surabaya (2020)

Merujuk pada Gambar 5, kita dapat melihat proses penyusunan APBD yang berbasis pada sistem teknologi informasi dan komunikasi. Kita dapat melihat keterkaitan antara Bank Data melalui *e-City Planning* dan usulan masing-masing SKPD yang diintegrasikan dalam *e-budgeting*. Dua komponen sub-sistem ini secara simultan menopang pembentukan APBD Kota Surabaya. Selain itu, kita juga dapat melihat kapasitas Bank Data dalam menampung usulan proyek berdasarkan Musrenbang dan lokasi proyek yang diproyeksikan melalui sistem informasi lokasi geografis. Artinya, baik Kepala Daerah maupun pimpinan SKPD bahkan juga pemangku kepentingan lainnya seperti DPRD dan *Civil Society* dapat melihat alur proses yang



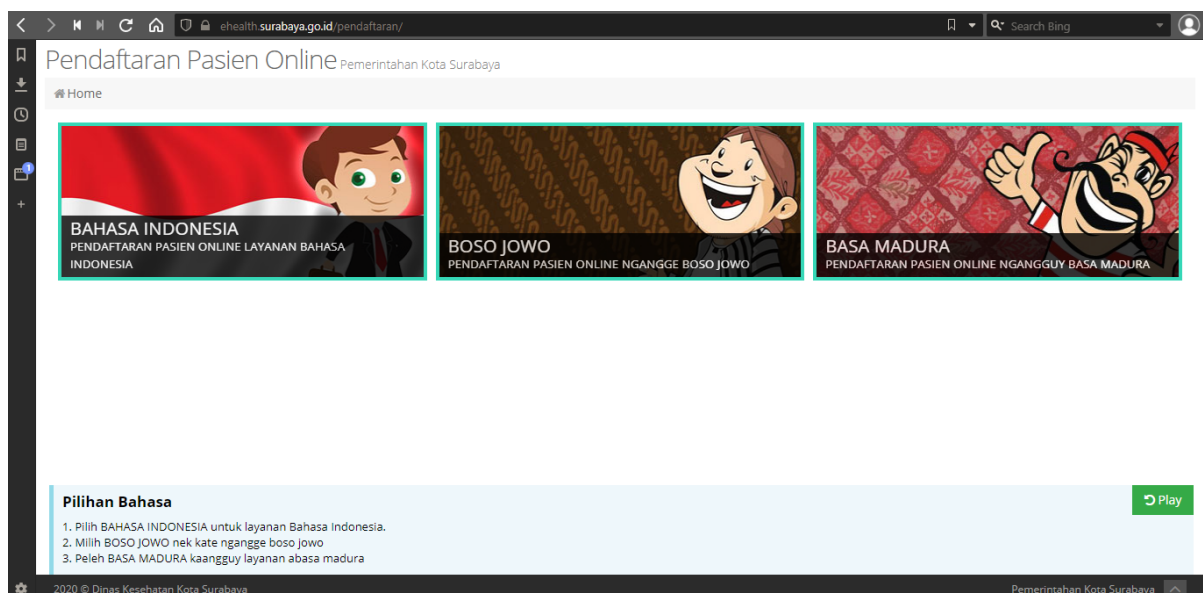
=====  
jelas munculnya sebuah proyek pembangunan yang memang berbasis pada bukti kebutuhan masyarakat yang telah dirumuskan melalui proses Musrembang.

Selain itu, penyederhanaan proses ini juga akan meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintah yang mengarahkan pengambilan keputusan dan tindakan berbasis pada keahlian masing-masing personel. Seperti yang kita ketahui bersama, pada saat teknologi informasi dan komunikasi mulai dipergunakan dalam organisasi publik, maka semua tahapan proses dalam pelaksanaan pelayanan akan ditampilkan di dalam sistem elektronis tersebut. Pimpinan kemudian membagi peran dan tugas kepada masing-masing personel untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan pada tiap-tiap tahapan proses. Hal ini akan mendorong proses pembagian kerja yang dilandaskan pada keahlian yang terbentuk dari latar belakang pendidikan dan pelatihan masing-masing personel sehingga profesionalisme menjadi lebih kontras dalam hal ini. Selain itu, penguatan pada aspek profesionalitas tersebut jelas akan mereduksi secara signifikan kesalahan, kelalaian, dan bahkan potensi penyalahgunaan kewenangan pada saat pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Sehingga dalam jangka panjang hal ini dapat meningkatkan citra dan wibawa organisasi publik di hadapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

### Merampingkan dan Memperlancar Proses Penyampaian Pelayanan Publik

Arah ketiga dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada penataan proses bisnis organisasi publik adalah merampingkan dan memperlancar proses penyampaian pelayanan publik kepada masyarakat. Pemda Kota Surabaya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik bidang kesehatan. Bentuknya adalah akses untuk memesan pelayanan berobat di Rumah Sakit Umum Daerah.

**Gambar 6**  
**Tampilan Situs *E-Health* Pendaftaran Pasien di RSUD Kota Surabaya**



Sumber: Pemda Kota Surabaya (2020)

=====

Pada Gambar 6 kita dapat melihat tampilan dari laman situs *e-health* Pemda Kota Surabaya yang memungkinkan untuk memberikan pelayanan pendaftaran pasien yang dilakukan secara *online*. Dengan demikian, masyarakat Kota Surabaya tidak perlu pergi ke rumah sakit hanya untuk mengambil nomor antrian berobat. Mereka dapat melakukannya dari rumah dengan membuka situs Pemda Kota Surabaya dari komputer atau perangkat elektronik lainnya seperti ponsel pintar di rumah atau di manapun mereka tengah berada. Kemudian mereka memesan layanan rumah sakit sesuai dengan poli pelayanan yang dituju di Rumah Sakit Umum Daerah untuk mendapatkan nomor antrian. Dengan adanya pelayanan ini maka antrian di loket pendaftaran dan penumpukan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah berkurang secara signifikan sehingga situasi Rumah Sakit Umum Daerah menjadi nyaman untuk berobat bagi pasien (Surya & Faiq, 2019). Dampak lainnya adalah pemberian tindakan penanganan kesehatan kepada pasien menjadi lebih cepat dan lancar. Selain itu, saat ini *e-health* di Kota Surabaya sudah terintegrasi dengan BPJS sehingga cakupan layanannya menjadi lebih luas.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan melalui pengambilan nomor antrian secara elektronik ini menunjukkan bahwa Pemda Kota Surabaya berusaha untuk mendorong akselerasi penataan proses bisnis pelayanan publik menjadi lebih ramping dan lancar serta mudah diakses oleh masyarakat Kota Surabaya.

### **Catatan Reflektif Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Organisasi Publik**

Menurut pendapat penulis, kebutuhan untuk menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada organisasi publik saat ini semakin penting dan mendesak. Penyebabnya adalah obligasi organisasi publik untuk menjawab tuntutan masyarakat sebagai pembayar pajak dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas setidaknya akan nampak dalam tiga aspek yaitu keterbukaan akses terhadap pelayanan, meningkatnya efisiensi biaya dan waktu pelayanan, serta semakin tingginya akuntabilitas organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pertama adalah keterbukaan akses pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan semakin meningkat manakala berbagai lapisan masyarakat dengan latar belakang yang berbeda dapat mengakses pelayanan yang disediakan oleh organisasi publik tanpa diskriminasi. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tentunya akan membuka akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam jaringan internet. Perbedaan lokasi dan waktu serta latar belakang pengguna layanan tidak akan menjadi penghambat untuk mengakses pelayanan selama kualitas jaringan internet yang digunakan dapat diandalkan.

Kedua adalah waktu dan biaya pelayanan yang lebih efisien. Perubahan pada karakteristik masyarakat dari masyarakat agraris menuju masyarakat industrialis lekat dengan keinginan untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan biaya yang terjangkau. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat dijadikan alat untuk meningkatkan efisiensi biaya dan waktu sebab masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk keluar rumah dan menghabiskan waktu di perjalanan untuk mengakses sebuah pelayanan tertentu yang disediakan oleh organisasi publik. Pada sisi organisasi publik, sebelum penerapan teknologi informasi dan komunikasi, kegiatan administrasi dilakukan secara manual yang memakan sumberdaya dalam jumlah yang banyak. Setelah penerapan teknologi informasi dan komunikasi, kegiatan administrasi menjadi otomatis sehingga mereduksi biaya penyelenggaraan pelayanan publik seperti misalnya biaya untuk kertas, alat tulis, dan lain sebagainya. Selain dapat menghemat biaya, penerapan teknologi informasi dan komunikasi

=====

dapat pula menghemat waktu sebab pengerjaan kegiatan administratif dan penyediaan data menjadi lebih cepat sehingga memperpendek rantai pengambilan keputusan dan pada akhirnya mengakselerasi pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan organisasional.

Ketiga adalah meningkatkan akuntabilitas organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi memudahkan organisasi publik untuk memberikan keterangan kepada masyarakat manakala masyarakat membutuhkan penjelasan atas hal-hal tertentu atau bahkan jika terjadi permasalahan pada proses penyelenggaraan pelayanan. Apabila terdapat kekurangpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan maka akan lebih mudah bagi organisasi publik untuk memberikan penjelasan berdasarkan rekaman elektronik dari sebuah pelayanan sebab aplikasi teknologi informasi dan komunikasi menyediakan catatan elektronik yang terdokumentasikan secara rapi. Dengan demikian, pemerintah mudah untuk memantau dan meninjau apa yang telah mereka lakukan. Bahkan organisasi publik juga dapat melakukan evaluasi kinerja dengan memanfaatkan dokumen-dokumen elektronik tersebut serta menentukan tindakan korektif yang diperlukan untuk memperbaiki kelemahan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya. Selain itu, hal ini juga akan membantu mempersempit kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah karena sumber data yang dipergunakan merujuk pada sumber yang sama.

Namun demikian, ada beberapa catatan penting yang perlu digarisbawahi oleh kita bersama khususnya bagi Pemda yang ingin menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya. Pertama, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi perlu diimbangi dengan level pengetahuan aparatur pemerintah mengenai penggunaan aplikasi elektronik atau yang seringkali disebut dengan istilah literasi digital atau *e-literacy*. Apabila level *e-literacy* mereka rendah maka akan berdampak sangat kurang baik terhadap penerapan dan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karenanya, salah satu hal yang perlu dipersiapkan secara matang oleh organisasi publik sebelum melakukan penerapan teknologi informasi dan komunikasi adalah mengembangkan kapasitas dan kapabilitas anggota organisasinya untuk mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi secara tepat dan efisien. Hal ini dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan secara bertahap dan berkesinambungan.

Kedua, faktor lain yang harus diperhatikan adalah literasi digital masyarakat itu sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Sa'idah (2017, hal. 79) bahwa karakteristik pengguna layanan elektronik yang berpengaruh terhadap penggunaan layanan *E-Health* adalah pengalaman, pengetahuan dan kemampuan menggunakan teknologi informasi. Oleh karenanya, perlu disadari bahwa sasaran utama pengguna teknologi informasi ini adalah masyarakat. Jika tingkat literasi digital masyarakat rendah maka pengembangan pelayanan publik secara digital akan lebih sulit. Salah satu yang menyebabkan Kota Surabaya sukses dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik adalah demografi masyarakat Kota Surabaya itu sendiri yang lebih banyak didominasi oleh penduduk usia muda yang memiliki tingkat literasi elektronik yang relatif tinggi. Sehingga mereka mampu memanfaatkan pelayanan yang disediakan secara digital dengan baik.

Ketiga, kesuksesan Pemda Kota Surabaya dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dilepaskan dari cakupan jaringan internet yang hampir meliputi keseluruhan wilayah Kota Surabaya. Keluasan cakupan ini juga didukung dengan kemudahan untuk membangun infrastruktur jaringan internet akibat kontur wilayah Kota Surabaya yang berupa hamparan dataran rendah karena lokasinya yang dekat dengan laut. Selain itu, rintisan pengembangan infrastruktur jaringan sudah diinvestasikan semenjak lama, bahkan lebih dari

=====  
sepuluh tahun. Sehingga perlu disadari oleh banyak Pemda yang lain bahwa pencapaian yang diperoleh Pemda Kota Surabaya tidak diperoleh secara instan melainkan serangkaian proses yang cukup panjang dan detail.

## Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dielaborasi di dalam makalah ini maka dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi memiliki dampak yang signifikan pada penataan proses bisnis bagi organisasi publik. Tiga hal yang menjadi patokan arah dalam penataan proses bisnis tersebut adalah (1) akses lintas unit organisasi publik terhadap data dan informasi secara simultan, (2) mempercepat dan menyederhanakan proses pengambilan keputusan, dan merampingkan, dan (3) memperlancar proses penyampaian pelayanan publik. Hasilnya dapat dirasakan pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui (1) keterbukaan akses terhadap pelayanan, (2) meningkatnya efisiensi biaya dan waktu pelayanan, serta (3) semakin tingginya akuntabilitas organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun demikian, kita juga perlu mencatat bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi publik bergantung pada tingkat literasi digital aparatur pemerintah dan masyarakat yang dilayani serta dukungan infrastruktur jaringan internet yang memadai dan dapat diandalkan.

## Referensi

- Adam, I. O. (2020). ICT Development, E-government Development, and Economic Development: Does Institutional Quality Matter? *Information Technologies & International Development*, 16(1), 1-19.
- Al-Kaseasbeh, H. M., Harada, Y., & Saraih, U. b. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International Journal of Research and Review*, 6(12), 50-60.
- Almutairi, F., Thurasamy, R., & Yeap, J. (2020). Historical Development of E-Government in the Middle East. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 748-751. doi:10.35940/ijrte.E4912.018520.
- Gamatechno. (2019). *5 Kota di Indonesia yang Telah Menerapkan e-Government*. Diambil kembali dari Gamatechno Blog: <https://blog.gamatechno.com/5-kota-di-indonesia-yang-telah-menerapkan-e-government/>.
- Inixindo Jogja. (2020, September 9). *Promo: inixindojogja*. Diambil kembali dari KPK Dorong Pemerintah Daerah Gunakan Aplikasi E-Government: <https://inixindojogja.co.id/kpk-dorong-pemerintah-daerah-gunakan-aplikasi-e-government/>.
- Jenny. (2019). *Pertumbuhan E-Government di Indonesia*. Diambil kembali dari JMC IT Consultant: <https://www.jmc.co.id/blog/pertumbuhan-e-government-di-indonesia/>
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 55-66.

- =====
- Newman, J., & Ashworth, R. (2016). Changing Equalities: Politics, Policies, and Practice. Dalam T. Bovaird, & E. Loeffler, *Public Management and Governance 3eds* (hal. 595-616). New York: Routledge.
- Pemerintah Daerah Kota Surabaya. (2020). *Manual Surabaya E-Budgeting*. Diambil kembali dari surabaya.go.id: <https://ap.surabaya.go.id/v1/uploads/Manual-Budgeting-dinas.pdf>
- Pemerintah Daerah Kota Surabaya. (2020). *Pendaftaran Pasien Online*. Diambil kembali dari E-Health Pemda Koata Surabaya: <https://ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran/>
- Sa'idah, N. (2017). Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 72-81.
- Schedler, K., & Helmuth, U. (2016). Process Management in Public Sector Organization. Dalam T. Bovaird, & E. Loeffler, *Public Management and Governance 3eds* (hal. 322-343). New York: Routledge.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
- Sung-Bou, K., & Dongwook, K. (2020). ICT Implementation and Its Effect on Public Organizations: The Case of Digital Customs and Risk Management in Korea. *Sustainability*, 12(8), 1-19. doi:10.3390/su12083421
- Surya, & Faiq, N. (2019, Maret 18). *E Health Surabaya, Layanan Online Kesehatan yang Tak Perlu Antre Hingga Rujukan Pasien Lebih Cepat*. Diambil kembali dari Tribun Jatim: <https://jatim.tribunnews.com/2019/03/18/e-health-surabaya-layanan-online-kesehatan-yang-tak-perlu-antreringga-rujukan-pasien-lebih-cepat?page=all>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(1), 167–178.
- Xu, Y., & Chan, J. L. (2016). Financial management in public sector organizations. Dalam T. Bovaird, & E. Loeffler, *Public Management and Governance 3eds* (hal. 198-215). New York: Routledge.
- United Nations. (2014). *E-government survey 2014: E-government for the future we want*. New York: United Nations Economic and Social Affairs Department.
- United Nations. (2020). *E-government survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations Economic and Social Affairs Department.