

# Jurist-Diction

Volume 5 No. 1, Januari 2022

## Penerapan *E-Government* melalui *Sectoral Protocol System* guna Mewujudkan *Good Governance* di Indonesia

**Salsabila Rahma Az Zahro, Neni Nurjanah dan Nurul Mutmainah**

salsabilaraz291@gmail.com

Universitas Diponegoro

### How to cite:

Salsabila Rahma Az Zahro, Neni Nurjanah dan Nurul Mutmainah, 'Penerapan *E-Government* melalui *Sectoral Protocol System* guna Mewujudkan *Good Governance* di Indonesia' (2022) Vol. 5 No. 1 Jurist-Diction.

### Histori artikel:

Submit 14 Desember 2021;  
Diterima 14 Januari 2022;  
Diterbitkan 31 Januari 2022.

### DOI:

10.20473/jd.v5i1.32871

p-ISSN: 2721-8392

e-ISSN: 2655-8297



### Abstract

*The implementation of e-government is an attempt from government to create a public service enforcement that use technology to giving information to people. Still, in it's implementation, e-government haven't been done evenly which results in many kind of trouble such as the lack of quality in human resource, insufficient fund, the lack of system standardization, and the lack of socialization from government. This is contrary to Article 28H paragraph (2) of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia which explain that everyone should get the convenience and special treatment to get same benefits. This research used the method of juridisch normative. The approach used legislation, conceptual, and case study. The data was qualitative data that also use secondary data source. The data collection method was based on library research. In this research, the writer found that e-government implementation is still far from maximal. These problem can be resolved with the concept of sectoral protocol system, where the protocol system is used in the implementation of e-government in order to realize good governance.*

**Keywords:** *Public Service; E-Government; Good Governance.*

### Abstrak

Penerapan *e-government* merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Namun dalam implementasinya, *e-government* belum terlaksana secara merata diakibatkan berbagai permasalahan, seperti kualitas sumber daya manusia yang belum mumpuni, anggaran yang kurang memadai, tidak adanya standarisasi sistem yang digunakan, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah. Hal ini bertentangan dengan Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh manfaat yang sama. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Pendekatan yang digunakan yaitu perundang-undangan, konseptual dan studi kasus. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif yang menggunakan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan. Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa implementasi *e-government* belum maksimal. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan konsep *sectoral protocol system*, dimana digunakan *protocol system* dalam penerapan *e-government* guna mewujudkan *good governance*.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik; E-Government; Good Governance.*

Copyright © 2022 Salsabila Rahma Az Zahro, Neni Nurjanah dan Nurul Mutmainah

## Pendahuluan

Indonesia sebagai negara yang menganut sistem desentralisasi menerapkan sistem pembagian kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam berbagai bidang. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan daerahnya, pemerintah daerah berupaya melalui pemenuhan pelayanan publik yang semakin baik. Sejak dibentuknya Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam hal ini berbagai Instansi Pemerintah termasuk pemerintah daerah menggunakan *e-government* tersebut dengan berbagai metode dan tahapan. *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.<sup>1</sup> Pelaksanaan *e-government* juga merupakan salah satu wujud pemenuhan hak setiap orang yang mana tercantum dalam Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945) mengenai hak dalam memperoleh informasi.

*E-government* bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan agar dapat terbentuk pemerintahan yang bersih dan transparan. Selain itu *e-government* disini juga bertujuan untuk mendukung terwujudnya *good governance* yang diartikan secara umum sebagai pemerintahan yang baik. Berdasarkan Masyarakat Transparansi Indonesia mengartikan *good governance* sebagai kesepakatan dalam pengaturan negara yang dilahirkan oleh pemerintah, masyarakat dan pihak swasta, dimana dalam kesepakatannya mencakup mengenai pembentukan sebuah proses, mekanisme dan lembaga yang mengutarakan kepentingan masyarakat untuk menggunakan hak dan kewajiban.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sinarto Saputra Pawang, 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-government di Indonesia', Tugas Makalah (Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2014).[1].

<sup>2</sup> Shinta Tomuka, 'Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung' (2013) 2 Jurnal Politico.[3-4].

Penerapan *e-government* akan optimal bila didasarkan pada *good governance*. Namun apabila penerapannya tidak didasarkan pada *good governance*, *e-government* tidak akan maksimal. Di Indonesia, penerapan *e-government* di setiap daerah belum merata, hal ini disebabkan karena setiap daerah memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda-beda. Hal ini menunjukkan belum terwujudnya pemenuhan hak kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh manfaat yang sama dalam Pasal 28 H ayat (2) UUD NRI Tahun 1945. Penerapan *e-government* di Indonesia yang belum maksimal dapat dilihat dari Kota Palopo. *E-Government* Kota Palopo di bawahi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang mempunyai level pengembangan model *e-government* yang terdiri dari tahap *publish*, tahap *interact*, dan tahap *transact*. Tetapi ketiga model tersebut memiliki beberapa kendala, seperti masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal teknologi, para pegawai DPMPTSP sendiri masih banyak yang belum memahami teknologi, serta sarana dan prasarana yang belum memadai dalam penyebaran informasi terkait sistem layanan di Kota Palopo. Selain itu, Kota Palopo tidak pernah melakukan komunikasi dengan masyarakat terkait penyelenggaraan sistem perizinan online, yang menyebabkan masyarakat tidak dapat menggunakan sistem online tersebut dengan baik. Oleh karena itu, *e-government* di Kota Palopo memerlukan suatu inovasi baru yang dapat menyinergikan antara pemerintah dengan masyarakat.<sup>3</sup>

Apabila dibandingkan dengan penerapan *e-government* di Yogyakarta, yang menempati peringkat ketujuh dari hasil Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI). Dimensi penilaian yang digunakan dalam pemingkatan ini adalah kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan.<sup>4</sup> Yogyakarta telah memiliki suatu aplikasi Jogja Smart Service yang didalamnya memuat informasi serta layanan publik bagi masyarakat. Aplikasi tersebut di dasarkan

---

<sup>3</sup> Muammar Arafat, 'Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government di Kota Palopo' (2020) 5 Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik.[61-68].

<sup>4</sup> Annisa Kurnia Anjarini dan Ida Hayu Dwimawanti, 'Analisis Pengembangan *Website* Www.Jogjakota.Go.Id Dalam Penyelenggaraan *E-Government* Di Pemerintahan Kota Yogyakarta' (2018) 7 Journal of Public Policy and Management Review.[1].

pada Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015, yang memiliki tahapan pada konsep Yogyakarta Smart City. Aplikasi JSS memiliki akses 24 jam sehari dan memiliki aksesibilitas layanan perizinan online yang dibawah oleh Dinas Perizinan.<sup>5</sup> Pelayanan terpadu satu pintu dalam proses pembuatan izin dapat diketahui oleh pemohon dan dapat dipantau oleh para staf yang bertanggung jawab atas JSS dengan memberikan sebuah paraf dalam lembar kendali proses pembuatan izin.

Perbandingan *e-government* di Kota Palopo dan Yogyakarta menunjukkan adanya perbedaan konsep pelayanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi di setiap daerah di Indonesia. Hal ini memberikan pengaruh yang besar terhadap penerapan *e-government*, karena pada era revolusi industri 4.0 terdapat tuntutan adanya pemahaman dan pemanfaatan teknologi dalam segala bidang. Indonesia masih termasuk negara yang tertinggal dibanding dengan negara lain. Peringkat *e-government* di Indonesia mengalami kemunduran jika dibandingkan dengan beberapa negara berkembang dan negara maju lainnya di kawasan Asia. Hal ini didasarkan pada survei *e-government* yang dilakukan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui data *e-government development index* yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Peringkat E-Government di Kawasan Asia

Negara	Rank
Korea Selatan	2
Japan	14
China	45
Malaysia	47
Thailand	57
Philippines	77
Indonesia	88

**Sumber:** *publicadministration.un.org*

Merujuk pada tabel di atas, *e-government* menjadi tantangan bagi Indonesia saat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik terhadap

<sup>5</sup> Isnaini Muallidim, 'Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Rooting Slip Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta', Seminar Inovasi Pelayanan Publik (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2016).[4].

masyarakat. *E-Government* di Indonesia masih belum merata dan maksimal di masing-masing daerah karena dalam implementasinya masyarakat masih belum siap akan perubahan teknologi di era revolusi industri 4.0. Oleh karena itu, *e-government* memerlukan suatu *protocol system* yang dapat diterapkan oleh masyarakat dengan mudah sehingga mereka dapat mengetahui program, kegiatan dan kebijakan yang dilaksanakan oleh Pemerintah untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk dukungan, sanggahan maupun kritikan. Berbagai hambatan dalam penerapan *e-government* di Indonesia ini dapat diatasi yakni dengan menggunakan *sectoral protocol system*, guna mewujudkan *good governance* di Indonesia.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini. Permasalahan tersebut yakni:

1. Bagaimana penerapan *e-government* dalam pemberian informasi kepada masyarakat?
2. Bagaimana konsep *sectoral protocol system* dalam penerapan *e-government* untuk mewujudkan *good governance*?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam pemberian informasi kepada masyarakat.
2. Untuk menganalisis serta menggambarkan konsep *sectoral protocol system* dalam penerapan *e-government* untuk mewujudkan *good governance*

### **Manfaat Penelitian**

Penulisan ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi penulis saja, melainkan juga dapat memberikan kontribusi secara nyata bagi pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam menangani kasus keterbatasan dan kesenjangan

implementasi *e-government* di daerah perbatasan di Indonesia.

#### 1. Manfaat Teoritis

Tulisan ini diharapkan dapat memberikan edukasi serta wawasan bagi para pembaca mengenai konsep *sectoral protocol system* dalam menangani kasus ketidakmerataan dan tidak maksimalnya implementasi *e-government* di masing-masing daerah, guna mewujudkan *good governance*.

#### 2. Manfaat Praktis

Tulisan ini mengandung konsep dan ide dalam menangani kasus ketidakmerataan dan tidak maksimalnya implementasi *e-government*, sehingga diharapkan dapat memberikan rujukan bagi pemerintah dalam mengoptimalkan penerapan *e-government* di Indonesia.

### Metode Penelitian

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Soerjono Soekanto mengemukakan bahwa penelitian yang menggunakan yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>6</sup> Metode berpikir yang digunakan adalah metode berpikir deduktif yang merupakan cara berpikir dalam penarikan kesimpulan yang ditarik dari sesuatu yang umum ditujukan untuk sesuatu yang khusus.

#### Jenis Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga jenis pendekatan yaitu pendekatan undang-undang (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conseptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan undang-undang (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)* (Rajawali Pers 2001).[13-14].

yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>7</sup> Pendekatan konseptual (*conseptual approach*) dilakukan dengan beranjak dari pemahaman terhadap doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum yang dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan menelaah kasus-kasus yang memiliki relevansi dengan isu hukum yang dihadapi.

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder. Pada penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu:

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dokumen resmi negara dan risalah resmi.<sup>8</sup> Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan yaitu:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil; dan
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

#### 2. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang memberikan sebuah penjelasan bahan hukum primer. Dalam penulisan ini, bahan hukum sekunder terdiri dari buku, jurnal hukum, dan hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penulisan ini.

---

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Kencana 2005).[93].

<sup>8</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Pustaka Pelajar 2009).[42].

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan dalam penulisan ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan melakukan penelusuran bahan-bahan hukum yang mempunyai relevansi dengan pokok permasalahan yang menjadi kajian dalam penulisan ini. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan cara mensistematiskan bahan-bahan hukum tertulis.<sup>9</sup> Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah kegiatan-kegiatan mencari data melalui sumber terpercaya di internet, maupun kajian undang-undang dan kebijakan secara komprehensif.

### **Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang berupa uraian. Bahan hukum yang diperoleh selanjutnya dilakukan pembahasan, pemeriksaan, dan pengelompokan dalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi.

### **Landasan Teori**

#### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan yang sesuai pada tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pada hal ini, hakekat pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan kondisi untuk mengembangkan anggota pada bidang kreatifitas dan kemampuannya guna mencapai tujuan bersama. Pelayanan ini dilakukan oleh lembaga pemerintahan yang diartikan sebagai pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah.<sup>10</sup> Pelayanan publik diatur pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op.Cit.*[251-252].

<sup>10</sup> Sabino Mariano, 'Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo' (2018) II Magister Kebijakan Publik Universitas Airlangga.[3].



pelayanan yang sesuai peraturan perundang-undangan bagi warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif.<sup>11</sup> Kemudian, dalam Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas jasa publik, barang publik, dan pelayanan administrative.<sup>12</sup>

Pelayanan publik di Indonesia dinilai oleh banyak kalangan belum mampu menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini dapat disempurnakan melalui penerapan *e-government* yang telah diatur dalam Inpres No. 3 Tahun 2003. Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan publik masih belum optimal menurut Ely Sufianti yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan masih rendah pada berbagai aspek pelayanan publik, seperti aspek pelayanan jasa, administratif dan barang. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya pemanfaatan jaringan elektronik yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dikenal dengan *e-government*.<sup>13</sup>

### ***E-Government***

*E-government* atau *electronic government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan dan informasi bagi pengguna yaitu masyarakat.<sup>14</sup> Hal ini merupakan tanggungjawab bagi pemerintah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan.

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>12</sup> Nuriyanto, ‘Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State?” (2014) 11 Jurnal Konstitusi.[429].

<sup>13</sup> Ely Sufianti, ‘Aplikasi e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Indonesia’ (2007) IV Jurnal Ilmu Administrasi.[372].

<sup>14</sup> Yuhefizar, *Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat* (Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 2017).[1].

Penerapan *e-government* ini sangat penting didasarkan atas kebutuhan pemerintahan yang transparan, serta adanya tuntutan perubahan jaman yang semakin maju dan terus berkembang. Salah satu tujuan penerapan *e-government* yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>15</sup> *E-government* di Indonesia didasari oleh Inpres No. 3 Tahun 2003 yang dalam Lampiran 1 pada Pasal 3, 4 dan 5 menjelaskan terkait terwujudnya sistem *e-government* yang didasari oleh kebutuhan masyarakat dalam hal pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Hal ini dimanfaatkan dalam pelaksanaan *e-service* untuk mewujudkan *e-government* yang berlandaskan pada *good governance*. Anne Mozes menyebutkan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lainnya. Penggunaan teknologi ini menghasilkan beberapa tipe *e-government* yang terdiri dari:

- a. *Government to Citizen* (G2C) merupakan tipe yang berhubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dan mempermudah masyarakat dalam mencari informasi yang berkaitan dengan pemerintahan.
- b. *Government to Business* (G2B) merupakan tipe yang memiliki hubungan antara pemerintah dengan bisnis. Hal ini sangat dibutuhkan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis yang bertujuan untuk memberi kemudahan berbisnis bagi masyarakat.
- c. *Government to Government* (G2G) merupakan tipe hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya yang bertujuan untuk dapat memenuhi informasi yang dibutuhkan antara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, serta mempermudah kerjasama antara pemerintah yang bersangkutan.
- d. *Government to Employees* (G2E) merupakan tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya yang memiliki tujuan agar para pegawai pemerintahan dapat meningkatkan kinerja kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja di institusi pemerintahan.
- e. *Government to Non-Profit* (G2N) merupakan tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga Non Profit, seperti Partai Politik, *Non-Governmental Organization* (NGO) dan sebagainya. Hal ini bertujuan agar lembaga non profit dapat mengelola dengan baik, sehingga dapat terwujudnya fungsi kewenangan lembaga tersebut.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Sabino Mariano, *Op.Cit.*[5].

<sup>16</sup> Zhiyuan Fang, 'E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development' (2002) 10 *International Journal of The Computer, The Internet and Management*. [2].

Dalam penulisan ini kami mengangkat sistem *e-government* dalam bentuk *Government to Citizen (G2C)* yang merupakan sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat, yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dalam suatu sistem perizinan agar dapat menciptakan suatu pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

### **Good Governance**

*Good Governance* lahir karena ketidakpuasan kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan urusan publik. Dalam implementasi pelayanan publik, konsep *good governance* sangat penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan potensi birokrasi agar terwujudnya pelayanan publik yang baik. Sadjijono mengartikan *good governance* sebagai suatu kegiatan lembaga pemerintahan yang didasarkan pada norma yang berlaku dan kepentingan masyarakat untuk mewujudkan cita-cita negara. Berdasarkan penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil menjelaskan mengenai pemerintahan yang baik dapat menerapkan beberapa prinsip seperti, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, pelayanan prima, efisiensi, supremasi hukum, efektivitas dan dapat diterima oleh masyarakat. Penerapan *Good Governance* akan berjalan dengan baik jika bertumpu oleh tiga pilar yang saling berkaitan yaitu negara dan perangkat selaku regulator, swasta selaku pelaku pasar dan masyarakat sebagai pengguna. Dalam pelaksanaan *good governance* sebaiknya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar tersebut. Jika pelaksanaannya dibebankan pada salah satu pihak saja maka keberhasilan pada konsep *good governance* kurang optimal dan membutuhkan waktu yang lama.<sup>17</sup>

Penerapan *good governance* merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan *e-government*, disamping faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan *e-government* seperti faktor Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana dan kepemimpinan pada sektor pemerintahan. Pelaksanaan *e-government* yang

---

<sup>17</sup> Neneng Siti Maryam, 'Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik' (2016), VI Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.[3-4].

berkaitan dengan *good governance* terdapat pada proses demokratisasi antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Maka dalam penerapan dan perkembangannya, pelaksanaan *e-government* diiringi dengan pembaharuan pada sektor pelayanan publik, pembenahan struktur pemerintahan dan peningkatan *civil society*. Hal ini membawa banyak dampak positif bagi masyarakat maupun perangkat negara dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik.<sup>18</sup>

### **Penerapan *E-Government* dalam Pemberian Informasi kepada Masyarakat**

Seiring perkembangan zaman, teknologi menimbulkan banyak perubahan bagi kehidupan manusia. Kehadirannya membawa dampak besar bagi masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Dengan adanya perkembangan tersebut, aktivitas masyarakat tidak akan terlepas dari adanya teknologi. Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi di masyarakat adalah sistem pelayanan publik secara elektronik yang disebut dengan *e-government*. Sistem tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelaksanaan *e-government* merupakan wujud dari pelayanan publik yang mengarah pada terwujudnya *good governance*.

Di Indonesia, daerah yang sudah menerapkan *e-government* yaitu daerah Yogyakarta yang memiliki aplikasi bernama *Jogja Smart Service* (JSS), yang dibuat untuk melayani dan membantu masyarakat Kota Yogyakarta untuk mengetahui berbagai macam informasi pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis elektronik ini tidak akan berhasil tanpa adanya kerjasama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Pemerintah menerbitkan aplikasi ini pada tanggal 11 Juni 2018 pada perayaan hari ulang tahun Kota Yogyakarta. Aplikasi JSS merupakan bentuk perwujudan dari pengimplementasian *e-government* di daerah Yogyakarta yang sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor

---

<sup>18</sup> Ipah Ema Jumiati, 'Electronic Government: Suatu Inovasi Peningkatan Manajemen Publik dalam Kerangka Good Governance' (2010), 1 Jurnal Administrasi Publik.[58].

15 Tahun 2015 tentang *E-Government* yang menjelaskan mengenai *protocol* pengembangan *e-government* di Kota Yogyakarta. Peraturan tersebut berisi tahapan-tahapan seperti penguatan infrastruktur sistem informasi dan jaringan, pengembangan aplikasi dan integrasi data, kebijakan menuju *smart city*, serta data *warehouse*. Tahapan tersebut dijadikan sebagai acuan Yogyakarta *Smart City* dalam infrastruktur maupun pelayanannya.<sup>19</sup> Aplikasi JSS bukan hanya digunakan untuk warga Yogyakarta saja, tetapi para wisatawan yang berkunjung juga dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Jika dianalisis menurut pengukuran keberhasilan *e-government* memiliki dua kriteria, yaitu sebagai berikut:

- a. Layanan dan transaksi pada *e-government* tersedia selama 24 jam sehari. Dengan adanya hal tersebut, masyarakat dapat menggunakan secara bebas untuk berhubungan dengan pemerintah, agar kebutuhan dalam mengakses layanan informasi dan komunikasi dapat dipenuhi walaupun di luar jam kerja.
- b. Aksesibilitas layanan pada website. Kemudahan dalam mengakses juga merupakan kriteria keberhasilan *e-government* karena jika layanan tersebut tidak dapat diakses, maka *e-government* tersebut dikatakan gagal.

Selain kedua hal tersebut, keberhasilan *e-government* juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain seperti sarana prasarana, kepemimpinan, anggaran dan sumber daya manusia.<sup>20</sup>

Aplikasi ini telah berhasil memberikan ketersediaan layanan 24 jam sehari dan aksesibilitas layanan pada website. Pelayanan pada JSS ini sudah diintegrasikan ke seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait. Salah satu pelayanan publik yang sudah menggunakan *e-government* di Kota Yogyakarta adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Pelayanan ini sangat memudahkan masyarakat terutama pemohon dalam melakukan

---

<sup>19</sup> Alfi Novriando, [et., al.], 'Efektivitas "Jogja Smart Service" terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta' (2020) 13 Jurnal Ilmu Pemerintah. [71].

<sup>20</sup> Alfi Novriando dan Eko Priyo Purnomo, 'Penetrasi Digital untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-government Kota Yogyakarta' (2020) 4 Jurnal Ilmiah Muqoddimah. [99].

sebuah perizinan, serta memberikan pelayanan yang transparan dan sistematis. Sebelum dibawah Dinas Perizinan, dalam mengatur urusan perizinan diatur oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA), tetapi praktek yang dijalankan oleh UPTSA dalam memproses perizinan terhadap masyarakat memiliki banyak kelemahan seperti waktu pengerjaan yang lama dan berbelit-belit, serta petugas pelayanan yang kurang menguasai permasalahan perizinan yang menyebabkan tidak efektif dan efisien pelayanan UPTSA dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, pengurusan perizinan yang sebelumnya dibawah UPTSA, digantikan oleh Dinas Perizinan.<sup>21</sup>

Pelayanan terpadu satu pintu ini menggunakan *Rooting Slip System* dalam proses pembuatan izin agar dapat langsung diakses oleh pemohon untuk dapat mengetahui proses perizinan yang mereka lakukan.<sup>22</sup> *Rooting Slip System* merupakan lembar yang dijadikan sebagai kendali dalam pengaplikasian suatu sistem. Sistem ini dapat memantau setiap tahapan perizinan dan atasan akan memberikan kontrol terhadap kinerja stafnya dengan memberikan sebuah paraf di lembar kendali dalam penanganan izin. Dengan adanya hal ini, dapat memberikan kepuasan dan kemudahan bagi masyarakat, terutama pemohon yang ingin mengurus izin. Lembar kendali ini juga menjawab keraguan masyarakat terkait waktu dalam pengerjaan proses perizinan, dan lembar ini akan mengerjakannya secara tepat dan cepat.<sup>23</sup>

Hal ini sudah menjadi fakta bahwa layanan yang diberikan JSS sudah sesuai kriteria-kriteria keberhasilan *e-government*, karena mempunyai beberapa fitur yang teintegrasi dengan beberapa departemen Pemerintah Kota, seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan hingga Satgas Bencana. Beberapa departemen tersebut memiliki fitur layanan masing-masing yang dapat diakses oleh pengguna. Keberadaan JSS menjadi penerapan *e-government* yang berhasil karena adanya kerjasama dari berbagai departemen pemerintah kota yang

---

<sup>21</sup> Isnaini Muallidim, *Loc.Cit.*

<sup>22</sup> Fitri Imelda, 'Studi Komparasi Pelaksanaan *Electronic Government* di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dengan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)' (2014), 1 Jom Fisip.[11].

<sup>23</sup> Isnaini Muallidim, *Op.Cit.*[5-6].

mampu mewujudkan aspek kepemimpinan sehingga dapat terlibat dalam satu wadah naungan yaitu JSS. Aplikasi ini juga mewujudkan transparansi pemerintahan berdasarkan *good governance*.

Selain Kota Yogyakarta, penerapan *e-government* pada sistem layanan perizinan online juga dilaksanakan pada Kota Palopo yang dibawah oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *E-government* di Kota Palopo mempunyai standar pada layanan perizinan yang didasarkan pada Keputusan Walikota Nomor 358/XI/2016 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, dan Keputusan Walikota Palopo Nomor 357/XI/2016 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan di DPMPTSP. Sebelumnya sistem pelayanan perizinan di Kota Palopo dilakukan secara manual, sehingga para staf dan masyarakat harus beradaptasi terlebih dahulu dalam mengakses layanan online. DPMPTSP di Kota Palopo memiliki level dalam pengembangan model e-government, yaitu terdiri dari:

- a. Tahap *Publish* merupakan komunikasi satu arah oleh DPMPTSP Kota Palopo. DPMPTSP akan mempublikasikan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Tahap ini bersifat pasif karena masyarakat hanya mengakses website DPMPTSP Kota Palopo saja untuk mengetahui informasi dan data.
- b. Tahap *Interact* merupakan komunikasi dua arah antara masyarakat yang memiliki kepentingan dengan pemerintah. Pada model ini, pihak DPMPTSP menyediakan platform yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan diskusi langsung melalui nomor kontak petugas layanan, dan diskusi tidak langsung melalui *Frequently Asked Questions* (FAQ) di website DPMPTSP jika terdapat adanya pertanyaan, kritikan maupun saran.
- c. Tahap *Transact* merupakan transaksi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada tahap ini, masyarakat dapat membuat surat perizinan tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP, dan dapat mengakses melalui website.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Muammar Arafat, *Loc.Cit.*

Namun, penerapan ketiga model tersebut memiliki beberapa masalah utama yaitu sosialisasi yang belum merata ke masyarakat di tingkat kelurahan menyebabkan masyarakat tidak mengetahui sistem layanan perizinan online. *E-Government* di Kota Palopo dianggap oleh masyarakat, tidak sesuai dengan kondisi dan budaya masyarakat Palopo saat ini. Masyarakat memiliki kendala dalam mengakses dikarenakan jaringan yang tidak memadai dan pulsa yang mahal. Sebagian besar masyarakat tidak mengetahui sistem layanan perizinan online ini dan tidak mengetahui cara penggunaannya, serta belum mampu nya masyarakat Kota Palopo terhadap perubahan teknologi ini. Kemudian, pihak DPMPTSP Kota Palopo belum siap dalam penggunaan sistem layanan online sehingga dalam memproses perizinan ini membutuhkan waktu yang lama dan balasan dari sistem yang lambat sehingga membuat masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus perizinan. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk bisa membangun kesadaran masyarakat dalam menggunakan sistem layanan online.

Berbagai kendala yang dimiliki Kota Palopo dalam pelaksanaan sistem layanan perizinan online dikarenakan layanan ini tidak dapat memberikan manfaat pada pengguna layanan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut, seperti tidak sesuainya layanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat, tidak adanya komunikasi dua arah sehingga tidak tercapainya demokratis antara pemerintah dan masyarakat, serta sosialisasi penyebaran informasi yang tidak merata merupakan kendala bagi sistem layanan perizinan online di Kota Palopo. Selain itu, pemerintah Kota Palopo tidak pernah melakukan negosiasi dan konsultasi kepada masyarakat dalam meminta pendapat untuk menyelenggarakan sistem layanan perizinan online, dikarenakan faktor latar pendidikan, keahlian dan kapasitas masyarakat, sehingga masyarakat tidak dapat memahami sistem layanan perizinan online ini.<sup>25</sup>

*E-Government* di Kota Yogyakarta dan Kota Palopo dapat menjadi perbandingan bahwa *e-government* di masing-masing daerah di wilayah Indonesia

---

<sup>25</sup> *ibid.*



masih belum merata dan belum maksimal dalam implementasinya. Oleh karena itu, beberapa kendala dalam *e-government* terutama pada sistem layanan perizinan online ini memerlukan sebuah protokol atau aturan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik ini. Pengembangan pada *e-government* ini akan berhasil jika pelayanan tersebut memberikan manfaat bagi pengguna dan penyedia layanan dengan mengembangkan sebuah sistem protokol yang melibatkan pemerintah dan masyarakat. Sistem protokol ini dinamakan *Sectoral Protocol System*, yang merupakan sebuah peraturan untuk menyinergikan pemerintah dengan masyarakat umum dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara online. Hal ini bertujuan untuk pemerataan *e-government* di masing-masing daerah di Indonesia.

### **Konsep *Sectoral Protocol System* dalam Penerapan *E-Government* untuk Mewujudkan *Good Governance***

Ketidakmerataan dan belum maksimalnya penerapan *e-government* di Indonesia mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan informasi secara menyeluruh dan pelayanan secara merata di masing-masing daerah. Hal ini menjadi masalah yang serius karena hingga saat ini ketidakmerataan pelayanan ini masih sering terjadi dan belum mendapatkan penanganan yang baik oleh pemerintah. Terkhususnya pada penerapan *e-government* dalam sistem layanan perizinan online di masing-masing daerah masih belum merata. Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakmerataan pelaksanaan *e-government*, yaitu:

- a. Gangguan jaringan internet yang dapat menghambat proses berjalannya sistem layanan perizinan online sehingga dalam memproses izin membutuhkan waktu yang lama;
- b. Kurangnya pelatihan pegawai perizinan menggunakan sistem berbasis online;
- c. Banyak sebagian masyarakat yang tidak siap untuk menggunakan sistem layanan perizinan online; dan
- d. Sarana dan prasarana yang tidak mendukung di masing-masing daerah.

Tidak merata dan maksimalnya pelaksanaan sistem layanan perizinan online sebagaimana telah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya, mendorong penulis untuk menyumbangkan gagasan mengenai pemerataan penerapan *e-government* dengan melaksanakan sebuah sistem protokol yang dapat digunakan dalam

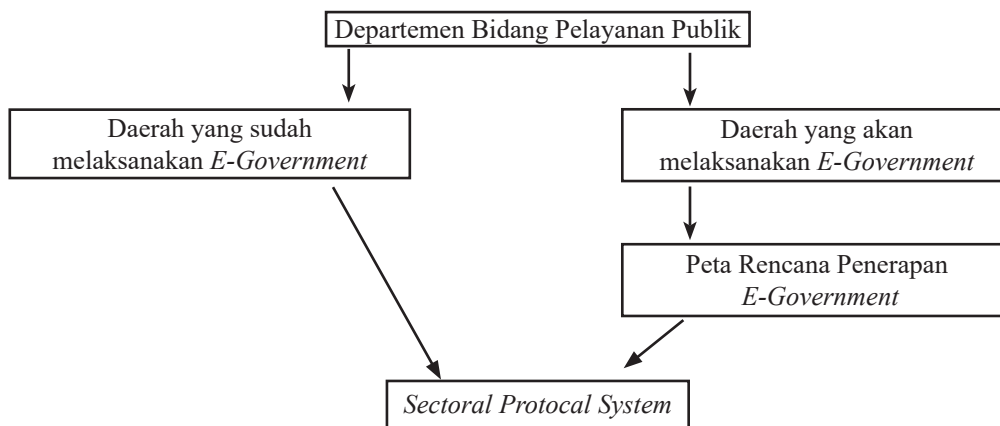
penerapan *e-government*, dengan menyinergikan masyarakat dan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik di masing-masing daerah yang dinamakan dengan *Sectoral Protocol System*. Sistem ini dapat digunakan oleh berbagai macam bidang pelayanan publik di daerah masing-masing, seperti pada bidang kesehatan, pariwisata, ketenagakerjaan, pencatatan sipil, pendidikan, dan bidang lainnya. Pemerataan penerapan *e-government* ini didasari atas perkembangan teknologi saat ini yang mendorong pemerintah dan masyarakat untuk beralih ke teknologi, guna mewujudkan *good governance*.

Pada kasus ketidakmerataan dan tidak maksimalnya pelayanan publik pada sistem layanan perizinan online dilandasi oleh Inpres No. 3 Tahun 2003. Pemerintah telah berupaya menangani kasus tersebut, akan tetapi permasalahan ini tetap terjadi di masing-masing daerah. Begitupun yang terjadi di Kota Palopo, dimana pemerintah Kota Palopo dalam penerapan sistem layanan perizinan online dibawah oleh DPMPTSP Kota Palopo melakukan sosialisasi penggunaan sistem ini ke masyarakat dan staf pegawai perizinan. Tetapi, hal tersebut menimbulkan ketidaksiapan masyarakat dan staf pegawai untuk melaksanakan sistem berbasis online. Untuk itu, diperlukan sebuah sistem protokol dari pelaksanaan *e-government* yaitu *Sectoral Protocol System*. Bentuk sistem protokol ini diawali dengan dibuatnya peta rencana penerapan *e-government* untuk menetapkan hal-hal yang perlu dilakukan dan diterapkan oleh pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakan *e-government*. Peta rencana penerapan *e-government* ini merupakan sebuah gambaran awal untuk daerah yang akan menerapkan *e-government*. Peta rencana penerapan ini berisi pokok-pokok perancangan *e-government* yang membahas mengenai, sumber daya manusia pada pelaksanaan pelayanan publik, sarana dan prasarana yang mendukung sistem pelayanan publik, serta kelemahan dan kekurangan pada pelayanan publik.

Pembuatan peta rencana penerapan *e-government* dilakukan oleh departemen bidang pelayanan publik dengan masyarakat daerah setempat yang diwakili oleh kepala daerah, seperti pada contoh kasus pelayanan perizinan di Kota Palopo yang dibawah oleh DPMPTSP. Begitu juga dengan bidang pelayanan lainnya yang dibawah oleh departemen terkait di masing-masing daerah. Pembuatan

peta rencana penerapan *e-government* pada departemen bidang pelayanan perizinan yaitu DPMPTSP daerah setempat berkoordinasi dengan kepala daerah yang akan membahas mengenai pokok-pokok perancangan *e-government*, agar dapat terwujudnya transparansi antara kedua belah pihak. Kemudian, dilakukan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat untuk merancang peta rencana penerapan *e-government* yang berisi mengenai kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan kondisi daerah setempat. Hasil dari komunikasi dua arah ini akan disimpan dan diproses oleh DPMPTSP. Setelah mendapatkan hasil koordinasi berupa peta rencana penerapan *e-government*, pihak DPMPTSP akan melaksanakan *Sectoral Protocol System*. Berikut merupakan bagan dari alur sebelum melaksanakan *Sectoral Protocol System*.

**Gambar 1.** Alur Sebelum Melaksanakan *Sectoral Protocol System*



**Sumber:** Olahan Sendiri

*Sectoral Protocol System* ini terdiri dari dua prosedur, yaitu prosedur yang diperuntukan bagi daerah yang sudah melaksanakan *e-government* dan daerah yang akan melaksanakan *e-government*.

1. Prosedur yang diperuntukan bagi daerah yang sudah melaksanakan *e-government*

*Sectoral protocol system* yang digunakan pada prosedur ini dilakukan saat ada daerah yang memiliki permasalahan pada pelayanan publik dan berlaku bagi semua departemen bidang pelayanan publik. Prosedur ini tidak diawali dengan pembuatan peta rencana penerapan *e-government*,

karena pelayanan publik sudah berjalan dan prosedur ini akan mengevaluasi pelayanannya dari hasil saran dan kritik masyarakat yang sudah dikumpulkan pada *Frequently Asked Questions (FAQ)* di website. Jika diberi contoh pada bidang perizinan maka dibawah oleh DPMPTSP.

Prosedur ini memiliki beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. DPMPTSP menyusun evaluasi dan pelaporan mengenai pelayanan perizinan yang sudah dikumpulkan melalui *Frequently Asked Questions (FAQ)*
  - b. Hasil evaluasi dan pelaporan tersebut akan dikoordinasikan kepada Pemerintah Daerah.
  - c. Setelah dilakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah, maka dihasilkan sebuah Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) dan laporan tersebut akan dipublikasikan di website Pemerintah Daerah.
  - d. Selanjutnya, LPPD ini akan disampaikan kepada Kemendagri.
  - e. Kemudian, Kemendagri akan membuat sebuah *protocol system* yang mengatur mengenai sistem *e-government*. *Protocol system* ini berlaku bagi daerah yang menerapkan *e-government* di Indonesia, dan diatur dalam Permendagri.
  - f. *Protocol system* akan diterapkan oleh departemen DPMPTSP di masing-masing daerah sesuai dengan hasil evaluasi dan pelaporan dari masyarakat.
2. Prosedur yang diperuntukan bagi daerah yang akan melaksanakan *e-government*

Pada prosedur ini departemen bidang pelayanan publik akan mengeluarkan kebijakan terkait *protocol system e-government*. Hal tersebut berlaku bagi semua departemen bidang pelayanan publik, jika diberi contoh pada bidang perizinan yaitu DPMPTSP. Hal ini dikarenakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP yang diatur dalam Pasal 4 dan 5 Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 yaitu membantu kepala daerah untuk melaksanakan urusan pemerintahan dalam pelayanan terpadu satu pintu, serta melaksanakan fungsi dalam hal penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang pelayanan terpadu satu pintu. Kemudian, *protocol system* ini akan dibuat oleh Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri), sehingga kebijakan tersebut akan dikeluarkan dalam bentuk Peraturan Menteri Dalam Negeri.

Penjelasan mengenai konsep *sectoral protocol system* bagi daerah yang akan melaksanakan *e-government* pada bidang perizinan, yaitu:

- a. DPMPTSP memberikan peta rencana penerapan *e-government* kepada Pemerintah Daerah.
- b. DPMPTSP melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah atas peta rencana penerapan *e-government*. Peta rencana tersebut akan dipublikasikan di website Pemerintah Daerah agar terciptanya transparansi kepada masyarakat.
- c. Setelah selesai berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah, hasil dari koordinasi tersebut akan diberikan kepada Kemendagri.
- d. Kemudian, Kemendagri akan membuat sebuah *protocol system* yang mengatur mengenai penerapan *e-government*. *Protocol system* ini berlaku bagi daerah yang menerapkan *e-government* di Indonesia, dan diatur dalam Permendagri.
- e. *Protocol system* akan diterapkan oleh departemen DPMPTSP di masing-masing daerah sesuai dengan peta rencana penerapan *e-government*.

Adapun indikator peta rencana penerapan *e-government* yang akan diterapkan pada *protocol system* adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia yang akan menyelenggarakan *e-government*;
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana pada pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah jaringan, platform (*website*), dan sebagainya;
3. Aspek lainnya yang diperlukan sesuai dengan kondisi masyarakat.

Prosedur di atas diharapkan dapat menjadi alternatif pengimplementasian bagi pemerintah dan masyarakat dalam menerapkan *e-government*. Dengan adanya *sectoral protocol system*, maka akan dapat mengisi kekosongan regulasi tentang *e-government*. Selain itu, prosedur ini juga memberikan pemerataan pelayanan publik bagi masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan *sectoral protocol system* yang dikeluarkan oleh Kemendagri agar terciptanya *e-government* yang berlandaskan pada *good governance*.

## Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- a. Permasalahan ketidakmerataan dan tidak maksimalnya pelaksanaan penerapan *e-government* menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Karena jika tidak ditangani, masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi

dan pelayanan secara menyeluruh. Permasalahan ini terjadi pada sistem layanan perizinan di wilayah Kota Palopo yang disebabkan beberapa faktor seperti, masyarakat yang tidak siap akan perubahan teknologi, sarana dan prasarana dari DPMPTSP yang belum mengetahui secara menyeluruh mengenai *e-government*, serta tidak sesuainya layanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat. Oleh karena itu, diperlukan sebuah protokol atau aturan yang mengatur penerapan *e-government* yaitu *Sectoral Protocol System*, yang bertujuan untuk pemerataan *e-government* di masing-masing daerah di Indonesia.

- b. *Sectoral Protocol System* merupakan sebuah peraturan untuk menyinergikan pemerintah dengan masyarakat umum dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara online. Sistem ini terdiri dari dua prosedur, yaitu prosedur yang diperuntukan bagi daerah yang sudah melaksanakan *e-government* dan daerah yang akan melaksanakan *e-government*. Sebelum melaksanakan prosedur yang diperuntukan bagi daerah yang akan melaksanakan *e-government*, diawali dengan pembuatan peta rencana penerapan *e-government* yang merupakan hasil komunikasi dua arah antara perwakilan masyarakat dengan dinas terkait. Hal ini berbeda dengan prosedur yang diperuntukkan bagi daerah yang sudah melaksanakan *e-government*, dimana dalam implementasinya dilakukan koordinasi terkait Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Akhir dari kedua prosedur ini akan menghasilkan sebuah *protocol system* yang mengatur mengenai *e-government* yang dikeluarkan oleh Kemendagri.

## Daftar Bacaan

### Buku

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Pustaka Pelajar 2009).

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Kencana 2005).

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)* (Rajawali Pers 2001).

Yuhefizar, *Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat* (Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 2017).

### **Jurnal/Artikel**

Alfi Novriando, [et., al.], 'Efektivitas "Jogja Smart Service" terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta' (2020) 13 *Jurnal Ilmu Pemerintah*.

Alfi Novriando dan Eko Priyo Purnomo, 'Penetrasi Digital untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-government Kota Yogyakarta' (2020) 4 *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*.

Annisa Kurnia Anjarini dan Ida Hayu Dwimawanti, 'Analisis Pengembangan Website *Www.Jogjakota.Go.Id* Dalam Penyelenggaraan E-Government Di Pemerintahan Kota Yogyakarta' (2018) 7 *Journal of Public Policy and Management Review*.

Ely Sufianti. 'Aplikasi e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Indonesia' (2007) IV *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Fitri Imelda, 'Studi Komparasi Pelaksanaan *Electronic Government* di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dengan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan)' (2014) 1 *Jom Fisip*.

Ipah Ema Jumiati, 'Electronic Government: Suatu Inovasi Peningkatan Manajemen Publik dalam Kerangka Good Governance' (2010) 1 *Jurnal Administrasi Publik*.

Muammar Arafat, 'Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis *Electronic Government* di Kota Palopo' (2020) 5 *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*.

Neneng Siti Maryam, 'Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik' (2016) VI *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*.

Nuriyanto, 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?"' (2014) 11 *Jurnal Konstitusi*.

Sabino Mariano, 'Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo' (2018) II *Magister Kebijakan Publik Universitas Airlangga*.

Shinta Tomuka, 'Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung' (2013) 2 *Jurnal Politico*.

Zhiyuan Fang, 'E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development' (2002) 10 *International Journal of The Computer, The Internet and Management*.

### **Makalah**

Isnaini Muallidim, 'Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Rooting Slip Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta', Seminar Inovasi Pelayanan Publik (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2016).

Sinarto Saputra Pawang, 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-government di Indonesia' Tugas Makalah (Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2014).

### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Penjelasan 5038).