

PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Rulam Ahmadi

Dosen Tim Ahli pada Program Studi Administrasi Negara STISOSPOL –Waskita
Dharmal Malang

Abstrak

Perubahan sosial belakangan ini semakin cepat dan kompleks. Sesuatu yang semula diperkirakan tidak akan atau tidak mungkin terjadi atau sulit terjadi, semua itu mulai terjawab. Yang jauh menjadi dekat, yang lamban menjadi cepat, dan yang berat menjadi ringan telah terjadi dan seluruh masyarakat mengakuinya. Semua itu terjadi tiada lain karena kemahadasyatan perkembangan dan pengguna ilmu dan teknologi (IPTEK), khususnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau Information and Communication Technology (ICT). Perkembangan TIK telah memberikan kontribusi yang sangat besar pada berbagai perubahan dan perkembangan dalam semua sektor pembangunan (kehidupan), antara lain dalam sektor pelayanan publik.

Kata kunci: IPTEK, TIK, Kualitas, Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Jaman sekarang adalah jaman teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sebagai jaman informasi dan komunikasi maka semua orang dan institusi akan mampu hidup sesuai dengan perkembangan jaman dan tuntutan-tuntutan baru apabila mampu beradaptasi melalui proses belajar secara terus-menerus. Kesadaran telah tumbuh pada kebanyakan orang bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan perubahan sangat besar dalam tata kehidupan manusia, termasuk tata pemerintahan. Perkembangan TIK menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*).

Dengan penggunaan TIK maka dalam waktu singkat dan bahkan bersamaan suatu peristiwa di mana pun di dunia ini dapat dinikmati oleh setiap orang di seluruh dunia. Tidak ada batas waktu dan jarak, seluruh informasi tentang berbagai peristiwa atau aktivitas bisa diakses oleh siapa saja dan di mana saja. Ramo dan Clair (1998) dalam bukunya *-The System Approach. Fresh Solutions to Complex Problems through Science and Practical Common Sense* bahwa -Ini adalah jaman kesadaran bahwa ilmu dan teknologi sedang mengubah dunia dengan cepat dan bahwa penemuan ilmu dan perkembangan teknologi menyajikan daya potensial bahkan lebih besar dari yang telah sangat mempengaruhi kehidupan kita selama ini.

TIK bukan hanya sekedar menyampaikan informasi pada publik, melainkan memberikan kesempatan pada masyarakat untuk ambil bagian dalam proses informasi itu sendiri sebagai perwujudan adanya partisipasi masyarakat. Yang terpenting bukan hanya bagaimana masyarakat mengetahui informasi tentang keputusan-keputusan (program) pemerintah yang harus dilaksanakan sebagai tanggung jawab bersama untuk memenuhi kebutuhan publik. Masyarakat harus memiliki akses terhadap semua informasi yang dihayatikan untuk kepentingan diri mereka sendiri, terutama mereka yang berada di wilayah terluar yang cenderung tidak memiliki akses informasi tentang keputusan (program) pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kontribusi terhadap tersebarluasnya informasi pembangunan, tetapi kalau masyarakat hanya menerima informasi sebagai barang jadi tanpa ikutserta dalam proses keputusan yang ditetapkan maka informasi yang diterima masyarakat belum tentu bahagia apabila apa yang harus dilaksanakan tidak bersentuhan dengan kepentingan mereka.

B. Pelayanan Publik yang Berkualitas

Penggunaan TIK dalam layanan publik merupakan salah satu indikator bahwa layanan yang diberikan itu termasuk layanan publik yang prima (*smart*) atau berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas atau prima (*smart*) bukan hanya merupakan kebutuhan, melainkan sudah menjadi tuntutan yang tidak bisa diabaikan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Lovelock (2004:76) bahwa ada 8 suplemen pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Information* yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut, adalah penting.
- 2) *Consultation*, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan/petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.
- 3) *Ordertaking*, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat-syarat yang ringan.
- 4) *Hospitality*, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.
- 5) *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
- 6) *Exception*, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.
- 7) *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.
- 8) *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan.

Berdasarkan pendapat Lovelock di atas bahwa komponen informasi menduduki poin pertama di mana publik dapat mengakses dengan mudah terhadap informasi pelayanan

baik mengenai barang atau jasa. Dengan penggunaan TIK maka informasi bisa diakses oleh publik dengan cepat dan mudah, apalagi jika menggunakan media internet.

Pandangan lain yang terkait dengan pelayanan yang berkualitas yang menyertakan komponen kemudahan akses informasi dikemukakan oleh Zeithaml et.al. (dalam Tjiptono, 2002:69) sebagai berikut: Ada sepuluh dimensi yang saling melengkapi dan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut meliputi:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain).
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial

- (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding/k nowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
 - 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bias berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Pada poin 4 dari pandangan Zeithaml di atas dijelaskan bahwa saluran komunikasi (informasi) hendaknya mudah dihubungi oleh publik penerima pelayanan (konsumen). Pandangan ini memperkuat begitu tingginya peran TIK dalam rangka pemberian pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan pemikiran tentang pelayanan publik yang berkualitas di atas bahwa salah satu tolok ukur pelayanan publik yang berkualitas adalah bahwa pemerintah hendaknya selalu menyampaikan informasi-informasi pada publik. Penyampaian informasi yang dibutuhkan sekarang adalah pelayanan yang tepat dan cepat. Hal ini akan terwujud apabila menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Yang harus memperoleh akses terhadap informasi baru adalah seluruh masyarakat Indonesia, sementara masyarakat Indonesia tersebut di berbagai wilayah kepulauan dan pedalaman. Dengan kondisi geografis semacam ini maka pemerintah perlu menggunakan media yang berskala luas penggunaan, yakni teknologi informasi dan komunikasi, misalnya dalam bentuk website atau email. Dengan media tersebut maka penyampaian informasi akan tersebar merata secara luas dan dalam waktu yang sangat singkat.

Dalam hal penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh suatu organisasi pada umumnya dilakukan melalui skenario sebagai berikut (Primosis (1991):

1. *Reducing cost*, teknologi informasi untuk mendukung urusan administrasi intern, agar proses administrasi menjadi lebih efektif, efisien dan mudah dikontrol.
2. *Leveraging investment*, teknologi informasi digunakan secara tidak langsung dalam proses menciptakan produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.
3. *Enhancing products and services*, teknologi informasi dipakai secara langsung dalam proses menciptakan produk atau jasa yang ditawarkan.

4. *Enhancing executive decision making*, teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja internal organisasi dengan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.
5. *Reaching the customer*, teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan/calon pelanggan.

Teknologi informasi digunakan dalam rangka mempercepat proses penyebaran informasi pada publik. Untuk mempercepat proses penyebaran informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi harus mempertimbangkan beberapa hal sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit (1999) sebagai berikut: 1) Sistem informasi; 2) Teknologi informasi; dan 3) Manajemen informasi.

C. Organisasi Belajar (Learning Organization)

Organisasi belajar (learning organization) merupakan salah satu persyaratan yang mendukung terwujudnya penggunaan TIK dalam Pelayanan Publik. Hanya organisasi yang terus belajar akan memiliki wawasan yang luas dan kesadaran yang lebih tinggi tentang manfaat penggunaan TIK dalam pembangunan, khususnya dalam aspek pelayanan publik. Yang dimaksud dengan organisasi belajar adalah organisasi yang senantiasa melakukan perubahan dan perbaikan/peningkatan secara terus-menerus sehingga bisa beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan konsep lain bahwa organisasi belajar adalah organisasi yang individu-individu di dalam organisasi tersebut baik secara perorangan maupun kolektif terus melakukan perubahan dan peningkatan kualitas diri sesuai dengan bidang profesi (tugas) masing-masing dan tuntutan publik melalui pelibatan diri dalam berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan baik melalui jalur pendidikan formal, informal, maupun non-formal. Suatu organisasi dikatakan termasuk organisasi yang belajar apabila organisasi tersebut mengalami perubahan dan perbaikan/peningkatan secara bertahap dan berkelanjutan.

Mewujudkan organisasi belajar bukanlah usaha yang mudah karena berkaitan dengan manusia yang di dalamnya terdapat potensi, kesadaran, minat, dan motivasi, yang semuanya berpengaruh pada terjadinya organisasi belajar. Bagi organisasi yang individu-individu di

dalamnya tidak menyadari pentingnya belajar secara terus menerus (*lifelong education/learning*) maupun motivasi belajarnya rendah maka tidak akan terjadi organisasi belajar. Justeru yang akan terjadi adalah beban organisasi menjadi berat dan tidak mampu beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan baru yang terjadi.

Menurut Peter Senge (1995) dalam Sedarmayanti (2004:176) bahwa istilah organisasi yang terus belajar mempunyai arti yang sangat luas, dan dapat berarti banyak hal bagi banyak orang. Pada umumnya, ini berarti organisasi yang luwes, tanggap, adaptif, tidak begitu birokratis dan sebagainya. Tetapi dalam kaitan ini sesungguhnya berarti mengembangkan berbagai kemampuan belajar spesifik, yang tidak terdapat dalam berbagai organisasi tradisional. *Learning* berarti proses di mana individu mendapat pengetahuan baru dan wawasan baru untuk mengubah perilaku. Sebagaimana dikemukakan oleh Marquardt (1996) bahwa *learning organization* atau organisasi belajar adalah organisasi yang terus belajar secara sungguh-sungguh dan bersama-sama.

Kemudian mentransformasikan dirinya agar dapat mengoleksi, mengelola dan menggunakan pengetahuannya secara lebih baik untuk keberhasilan organisasi. Sedarmayanti (2004:176) menegaskan bahwa melalui belajar, individu sebagai anggota organisasi dapat mencoba hal baru, walaupun dengan resiko membuat kesalahan, dan belajar dari kesalahan tersebut. Melalui belajar, akan dapat mengkreasi diri, mampu melakukan sesuatu yang sebelumnya tidak dapat dilakukan, dapat mengeksistensikan diri dalam arti berkreasi mengutarakan ide baru. Jadi organisasi yang terus belajar berusaha untuk memperluas kapasitas berkreasi ke masa depan secara terus menerus, dalam rangka menempatkan organisasi tidak pada posisi bertahan, dan keterpaduan pembelajaran dalam disiplin, memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan kinerja.

Organisasi yang terus belajar memungkinkan terjadinya perluasan wawasan, timbulnya kesadaran baru, diperolehnya pengetahuan baru, dan meningkatnya kualitas diri sehingga memungkinkan untuk beradaptasi dengan perkembangan IPTEK, khususnya penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelayanan publik. Dampaknya tentu akan luar biasa, di mana

informasi pembangunan akan tersebar secara tepat, cepat, dan luas tanpa batas sehingga seluruh publik bisa mengaksesnya tanpa terikat dengan waktu dan tempat. Di mana saja dan kapan saja publik akan memperoleh informasi terbaru, khususnya informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dan sebaliknya, organisasi yang muak belajar, maka organisasi tersebut akan ketinggalan dan akan ditinggalkan oleh publik, sehingga organisasi bukan sebagai agen pembaruan melainkan sebagai agen persoalan. Tinggal sekarang tergantung pada organisasi tersebut, apakah mau belajar terus atau digilas oleh kemajuan.

D. Manfaat Penggunaan TIK dalam Pelayanan Publik

Ada beberapa manfaat penggunaan TIK dalam pelayanan public, yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari sisi aparatur pemerintah bahwa dengan menggunakan TIK dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur Negara atau pelayan public. Penggunaan TIK menghemat biaya, namun mampu menjangkau publik dalam jangkauan yang sangat luas.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di mana masyarakat dapat mengakses informasi-informasi terkini secara lebih leluas dan tanpa terikat oleh tempat dan waktu. Pemerintah dan masyarakat sama-sama memperoleh kemudahan karena terbantu oleh penggunaan TIK.
3. Penggunaan TIK meningkatkan kepercayaan publik pada aparatur karena dengan TIK maka program-program pembangunan bisa dikontrol secara terbuka oleh publik. Publik menjadi percaya bahwa aparatur (pemerintah) telah menunjukkan keterbukaan dan transparansi pada publik sebagai petunjuk terwujudnya *good governance*.
4. Memberikan peluang dan kesempatan pada masyarakat luas untuk mengetahui sedini mungkin informasi tentang program-program pelayanan publik (pembangunan), sehingga mereka bersiap diri untuk ambil bagian dalam proses-proses pembangunan.
5. Dengan menggunakan TIK dalam pelayanan publik menciptakan lingkungan baru bagi warga masyarakat, yakni lingkungan atau suasana yang mendorong masyarakat untuk terus belajar dan mengetahui sesuatu yang

baru mengenai kehidupan masyarakat dan/atau pembangunan.

E. Penerapan Penggunaan TIK dalam Pelayanan Publik

Untuk menerapkan penggunaan TIK dalam pelayanan publik memang sangat sulit untuk diwujudkan di wilayah terluar atau pedalaman yang prasarannya belum tersedia, seperti jaringan internet, sementara di daerah perkotaan perkembangan internet menjamur bagai jamur di musim hujan. Inilah yang membuat jarak perkembangan dan kecepatan arus informasi antara di wilayah perkotaan dan pedesaan, khususnya wilayah terluar sangat lebar. Sehingga kebanyakan masyarakat di wilayah terluar itu ketinggalan jauh dibanding masyarakat di perkotaan. Akibatnya, proses perubahan dan perkembangan wilayah tersebut ketinggalan secara terus-menerus. Apabila kondisi semacam ini terus tidak terpecahkan secara terencana, terintegrasi, dan berkelanjutan maka akan memungkinkan mengguncang stabilitas nasional. Dengan terbatasnya sarana/prasarana dalam upaya menerapkan TIK dalam pelayanan publik merupakan tantangan tersendiri bagi pemerintah. Hal tersebut merupakan masalah (kebutuhan) awal yang harus dipecahkan oleh pemerintah. Langkah awal yang harus dilakukan antara lain adalah menyediakan jaringan internet. Dalam hal penyediaan sarana ini pemerintah bisa menempuh kerjasama dengan para pengusaha apabila pemerintah (daerah setempat) tidak memiliki anggaran yang cukup untuk itu. dan menggugah kesadaran masyarakat untuk bisa beradaptasi dengan perkembangan TIK. Apabila kebutuhan sarana jaringan internet sudah ada, itu tidak berarti bahwa penerapan TIK dalam pelayanan publik langsung berjalan sebagaimana diharapkan. Pemerintah masih dihadapkan dengan tantangan kelanjutan baru, yakni membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya untuk beradaptasi dengan perkembangan TIK sehingga mereka bisa mengakses setiap informasi yang diunggah di website. Ada banyak alasan masyarakat tidak mau menggunakan jaringan internet dalam rangka memperoleh informasi-informasi penting tentang pembangunan. Diantara alasan-alasan tersebut adalah rendahnya motivasi dan rendahnya kemampuan mengoperasikan internet. Selengkap apapun jaringan internet yang menyediakan informasi-informasi penting bagi masyarakat apabila mereka tidak

memiliki motivasi yang tinggi dan tidak mau belajar mengoperasikan internet maka TIK tidak memberikan manfaat apa-apa bagi masyarakat. Salah satu kelemahan besar bagi masyarakat bangsa kita adalah lemahnya motivasi belajar (membaca), apalagi harus mengeluarkan uang.

Dalam hal penggunaan TIK dalam pelayanan publik di berbagai daerah pemerintah bisa kerjasama dengan berbagai organisasi/lembaga terkait khususnya perguruan tinggi melalui dharmanya. Kerjasama dengan perguruan tinggi akan lebih efisien dan efektif karena SDM-nya relatif lebih memenuhi syarat. Banyak dosen dan mahasiswa yang berkemampuan dalam aktivitas motivasi sosial dan juga dalam hal penggunaan TIK mulai dari mendesain website/blog hingga upload datanya. Program penggunaan TIK dalam pelayanan publik dimasukkan sebagai salah satu program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh para mahasiswa atau dosen sehingga ada titik temu antara program perguruan tinggi dan program pemerintah (pembangunan).

Apa yang harus dilakukan oleh pemerintah antara lain adalah: 1) mempersiapkan dan melatih tenaga-tenaga di masing-masing birokrasi atau lembaga-lembaga (dinas -dinas) pemerintahan mulai dari tingkat desa hingga perkotaan/kabupaten. Yang dipilih untuk dilatih adalah bukan sembarang orang, melainkan mereka yang memiliki minat dan motivasi terhadap TIK dan siap untuk menjalankan tugas di bidang pelayanan publik berbasis TIK. Setiap ada keputusan, pelaksanaan program, atau perubahan-perubahan dan perkembangan, bahkan juga persoalan, yang terjadi maka hal tersebut harus diinformasikan secepatnya pad masyarakat. Layanan ini hanya mungkin dilakukan dengan menggunakan jaringan internet.

F. Rangkuman

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menciptakan perubahan-perubahan besar dalam semua sector pembangunan. TIK telah mampu meretas sekat-sekat informasi dalam kehidupan manusia. Tidak ada lagi kendala waktu dan lokasi, di mana kapan saja dan di mana saja masyarakat dapat mengakses informasi yang mereka perlukan.

Penggunaan TIK dalam pelayanan publik telah membuat kemudahan-kemudahan baik dari sisi pemerintah dalam

proses penebaran informasi pembangunan, dan begitu juga pada sisi masyarakat bahwa masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi-informasi penting yang telah dipublikasikan oleh pemerintah melalui media berbasis TIK.

DAFTAR PUSTAKA

Lovelock, Christoper. 1994. *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York: Graw Hill, Inc.

Ramo, Simon and Robin K. St.Clair. 1998. *The Systems Approach. Fresh Solutions To Complex Problems Through Combining Science And Practical Common Sense*. California: KNI, INCORPORATED.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bagian Kedua. Bandung: Mandar Maju

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi

