

MOBILE GOVERNMENT PENCEGAH DINI PENYIMPANGAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA

MOBILE GOVERNMENT AS EARLY PREVENTION ON PERFORMANCE DEVIATION OF CIVIL STATE APPARATUS

Lesmana Rian Andhika
Universitas Padjadjaran
Jl. Bukit Dago Utara No. 25 Bandung 40135
e-mail: lesmana15001@mail.unpad.ac.id

(Diterima 9 September 2016, Direvisi 30 September 2016, Disetujui 27 Oktober 2016)

Abstrak

Artikel penelitian ini ingin memberikan gambaran, dengan besarnya jumlah penggunaan mobilephone di Indonesia dapat digunakan sebagai alat inovasi untuk menjalankan kegiatan pemerintah, pada hakekatnya tujuan m-government untuk menghantarkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Metode dalam penelitian ini adalah library research untuk dapat mengungkapkan tinjauan kritis literatur ilmiah terhadap berbagai model m-government yang dapat digunakan untuk membantu kinerja pemerintahan lebih efisien, serta dapat digunakan sebagai alat pendeteksi dini tindakan menyimpang aparatur pemerintah. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa model m-government tidak hanya memperbaiki pelayanan publik, memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat tapi dapat dijadikan solusi penyelesaian dalam mendeteksi dini masalah tindakan penyimpangan aparatur pemerintah, seperti korupsi, mempersulit pelayanan, dan tidak netral dalam proses politik.

Kata kunci: m-government, penyimpangan, aparatur sipil negara

Abstract

This research article tries to give an idea about technology utilization in improving public service. With the large number of mobile phone user in Indonesia, mobile phone technology can be used as innovation by government in delivering services to public by mobile government (m-government). Library research and critical review of scientific literature methods are used in this research to reveal variety models of m-government in enhancing efficiency of government's performance. M-government also can be use for early breach detection by government apparatus. By critical review of scientific literature method, this research gives result that m-government model is not only improving public service and giving fast and accurate information to public, but also as a solution on solving early detection of breach action by government apparatus, such as corruption, complicating service, and partially/not neutral in politic process.

Keywords: m-Government, breach, civil state apparatus

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi masa kini menjadikan pekerjaan manusia menjadi lebih mudah, dan penggunaannya juga telah merambah kepada kegiatan pemerintahan untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan efisiensi internal dalam penyampaian informasi pelayanan publik. Sisi buruk dari teknologi juga menjadi ancaman terburuk dalam meruntuhkan moral manusia, bangsa dan negara yang bisa meningkatkan angka kejahatan. Positifnya, teknologi dapat

memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat memperoleh informasi secara cepat. Meskipun berasal dari konsep bisnis, pada umumnya konsep bisnis (swasta) selalu dipersepsikan oleh masyarakat upaya untuk mencari keuntungan, pemanfaatannya juga dapat digunakan pada area institusi pemerintah. Berbagai telaah ilmiah dilakukan untuk memahami konsep, kerangka model dari penerapan elektronik dalam pelaksanaan pemerintahan baik berupa jurnal ilmiah maupun buku seperti, Jaeger (2003); Huang,

Siau, & Wei (2005); Kushchu (2007); Henman (2010); Weerakkody (2010); OECD (2011); Wirtz & Daiser (2015). Apa yang mereka sajikan menunjukkan bahwa keberadaan dan penerapan sistem elektronik pada area pemerintahan modern untuk memberikan efisiensi dan memberikan akses informasi kepada masyarakat dengan cepat serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai pada tahun 2000-an untuk merespon buruknya pelayanan publik dan tidak transparannya pengelolaan anggaran. Penerapan *e-government* merupakan strategi jitu bagi pemerintah, bagaimana negara bertanggung jawab untuk menjamin dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Hingga tahun 2011, pemanfaatan teknologi informasi ini belum sepenuhnya diimplementasikan oleh pemerintah terlebih pemerintah daerah. Hanya pemerintah pusat yang benar-benar menangkap peluang ini, walaupun harus mengeluarkan anggaran yang tidak sedikit. Diantara contoh pemanfaatan *e-government* yakni Kementrian Dalam Negeri dengan e-KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan lembaga lainnya seperti LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), e-Pajak, dan lain sebagainya. Sementara itu pemerintah daerah secara umum belum mampu keluar dari model kerja tradisional, meski laporan keuangan berbasis Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA) yang sudah terintegrasi dengan teknologi, tampilan halaman *website* hampir sebagian besar pemerintah daerah tidak memberikan informasi tentang realisasi anggaran, sehingga masyarakat tidak bisa mengetahui dan ikut serta menjadi bagian dalam pengawasan kinerja pemerintah daerah.

Disisi lain Badan Kepegawaian Negara (BKN) membuat sebuah terobosan pada tahun 2015 dengan Pendataan Umum Pegawai Negeri Sipil secara elektronik (e-PUPNS) untuk mendukung *database* kompetensi pegawai yang akurat, yang bisa di akses melalui komputer dan *smartphone* yang terhubung dengan internet.

Data statistik BKN mengenai PNS yang teregistrasi e-PUPNS per 31 Januari 2015 menunjukkan sebanyak 97,9 % dari total jumlah PNS di Indonesia telah melakukan registrasi. Capaian yang hampir menginjak angka 100% itu berdasarkan laporan BKN (2016) merupakan satu modal besar merealisasikan target mewujudkan *database* PNS yang akurat dan *update*. Sekretaris BKN menjelaskan, *database* yang tersusun nantinya akan menjadi acuan utama dalam pengambilan kebijakan atau keputusan terkait masalah kepegawaian. Yang menjadi menarik perhatian kalimat “keputusan terkait masalah kepegawaian” ini memberikan gambaran kepada kita masalah kepegawaian aparatur negara bukan hanya berkisar pada data umum, data riwayat jabatan, pendidikan, golongan, data keluarga, tetapi yang menjadi penting juga masalah disiplin aparatur negara yang telah diatur pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PP Disiplin PNS) pada BAB II Kewajiban dan Larangan Bagian kedua pasal 4, menjadi masalah kemudian ketika seorang aparatur negara tidak mentaati disiplin, berbuat nakal dan menyimpang dengan menghinai sumpah yang mereka ucapkan saat diangkat menjadi ASN dengan menyebut nama “TUHAN” menurut agama masing-masing.

Cara yang unik menemukan penyimpangan dini aparatur sipil negara sampai saat ini belum ada obat mujarab yang dapat mendeteksi dini penyimpangan tersebut. Penggunaan teknologi informasi mungkin saja bisa menjawab permasalahan itu, dengan berbagai kemajuan teknologi, seperti pemakaian *smartphone*. *International Data Corporation* (IDC) baru saja merilis laporan mengenai pasar *smartphone* di Indonesia pada kuartal 2015. Terungkap 8,3 juta *smartphone* telah dikapalkan di Indonesia selama kuartal keempat 2015, angka tersebut mengalami peningkatan sebesar 14,4% dari 7,3 juta unit untuk periode yang sama pada tahun sebelumnya. Hidayat (2016) memberikan analisisnya, adapun pertumbuhan selama setahun penuh

ada di angka 17,1%, dengan pengapalan 29,3 juta unit. Pada saat ini kebutuhan akan *smartphone* telah menjalar kepada setiap manusia, mulai dari anak-anak, orang dewasa dan bahkan orang tua juga turut terlena dengan kebutuhan dan kegunaan akan *smartphone*.

Tidak berlebihan maka seharusnya pemerintah bisa menangkap peluang untuk memanfaatkan *smartphone* melalui inovasi *mobile government* dalam mendeteksi dini penyimpangan aparatur sipil negara dan pada akhirnya akan bermuara pada pelayanan publik yang baik dan menciptakan pengelolaan pemerintahan yang baik pula. Sebagai contoh, yang paling sering terjadi adalah melakukan kegiatan bersama untuk keuntungan pribadi dan merugikan negara (korupsi). Pejabat atau pegawai di lingkungan Pemerintahan Daerah (Pemda) menduduki peringkat pertama pelaku korupsi yang diputus oleh pengadilan tipikor, yaitu sebanyak 104 orang terdakwa. Laporan ICW (2016) membuktikan, pejabat di lingkungan Kabupaten/Kota ataupun Provinsi merupakan pelaku terbanyak tindakan korupsi. Melakukan suatu tindakan menghalangi dan mempersulit bagi pihak yang dilayani sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak yang dilayani. Laporan dari Ombudsman Republik Indonesia (2016) melaporkan dari 6.859 (enam ribu delapan ratus lima puluh sembilan) laporan/pengaduan masyarakat Tahun 2015, sebanyak 41,59% atau 2.853 (dua ribu delapan ratus lima puluh tiga) laporan mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Ini bertanda buruk bagi negara dalam menjalankan tugasnya sebagaimana yang termaktub dalam pembukaan UUD 1945. Masalah lainnya tidak netral dalam proses politik (PEMILU) dan berafiliasi pada salah satu kandidat atau partai politik.

Kushchu & Kuscu (2003) berargumentasi tentang arti dari pemerintahan berbasis elektronik, *strategy and its implementation involving the utilization of all kinds of wireless and mobile technology, services, applications, and devices for improving benefits to the parties involved in e-government including*

citizens, businesses, and all government units. Panjelasan ini memberikan gambaran kepada kita, penggunaan semua jenis teknologi akan meningkatkan keuntungan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam *e-government* termasuk warga, sektor bisnis dan juga institusi pemerintah. Keuntungan yang dimaksud, bagi warga secara cepat memberi informasi kenakalan aparatur sipil negara, dan mendapatkan informasi dari pemerintah, untuk sektor bisnis tentunya pemakaian kuota internet yang dapat menghasilkan pundi-pundi rupiah, adanya informasi yang cepat diberikan oleh warga, institusi pemerintah lainnya seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) atau Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP), Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN), Kejaksaan, Kepolisian dapat bertindak dengan cepat. Kemudian pertanyaannya bisa kah penerapan *mobile government* menggantikan penerapan *e-government*? Ghyasi & Kushchu (2004) dan Kushchu (2007) menjawab, keberadaan *mobile government* tidak dapat menggantikan *e-government* tetapi penerapan *mobile government* merupakan implementasi dari *e-government*, pada kasus tertentu keberadaan *mobile government* mendukung beberapa kegiatan pemerintah. Konsep *New Public Government* yang disampaikan Osborne (2010) mengisyaratkan, *captures the realities of public policy implementation and public services delivery within the plural and pluralist complexities of the state in the twenty-first century*. Konsep pemerintahan yang baik adalah bagaimana caranya untuk menghantarkan pelayanan publik yang baik pula. Ghyasi & Kushchu (2004); Kushchu (2007); Chen, dkk (2011); Torgby & Asabere (2014); Wirtz & Daiser (2015), memberikan kesimpulan tentang *e-government*, merupakan salah satu cara pengantar pelayanan publik, dan administrasi pemerintah yang lebih efisien.

Banyak penelitian sudah dilakukan, sebagai acuan penulis mengambil penelitian pada negara berkembang yang setara dengan kondisi negara Indonesia yang berkaitan dengan *e-government*. El-Kiki

(2008) menyajikan laporan, banyak cara untuk membuat pemerintah lebih efektif dan efisien, penggunaan teknologi *mobile* menawarkan cara-cara kepada pelaksanaan kegiatan pemerintah seperti keuangan, administratif, sosial dan teknologi. Amos (2011) melakukan penyelidikan pada pemerintahan negara Vanuatu dalam memanfaatkan *mobile technologies* untuk mengantarkan pelayanan publik yang lebih baik, dimana sebelum penggunaan teknologi *mobile*, terjadi kesenjangan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat Vanuatu. Al-Maseed (2013) melalui hasil penelitiannya, pemanfaatan *e-government* merupakan saluran penghantar untuk memberikan informasi layanan pemerintah yang tepat waktu kepada warga, perusahaan, dan institusi pemerintah lainnya, kasus di negara Jordania. Mehlomakulu (2014) memberikan penjelasan dari hasil penelitiannya, penggunaan *m-government* di negara Afrika Selatan membuat sebuah model percontohan pada salah satu provinsinya, karena tingkat kemampuan masyarakat dalam menggunakan *mobile* bervariasi, dia juga mengungkapkan bahwa penggunaan *mobile* akan lebih memudahkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menghasilkan nilai keterkaitan antara *Government-to-Citizen (G2C)*, *Government-to-Employee (G2E)* and *Government-to-Government (G2G)*. Albsher (2016) melalui penelitiannya memberikan penjelasan, penggunaan perangkat *mobile* merupakan model baru yang menjembatani antara pemerintah dan masyarakat, dia menyelidiki secara khusus perbandingan antara partisipasi masyarakat dengan pemerintahan tradisional dan masyarakat dengan *m-government*, kasus di negara Saudi Arabia.

Fenomena di atas, kita bisa berasumsi pentingnya *m-government* yang merupakan model baru dalam membangun hubungan antara masyarakat dan pemerintah untuk menghantarkan pelayanan publik yang baik. Perbedaan artikel penelitian ini terletak pada tempat penelitiannya dimana tingkat konsumsi akan *mobile device* sangatlah berbeda, melek teknologi yang berbeda. Penelitian ini juga memosisikan

kajiannya untuk mengembangkan konsep *m-government* yang tidak hanya sebagai wadah untuk memberikan pelayanan publik yang baik, tetapi bagaimana cara untuk dapat mendeteksi dini penyelewengan aparatur sipil negara yang memang merupakan masalah yang luar biasa di negeri ini. Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengkaji model *m-government* dan pengembangannya di Indonesia dan membandingkan dengan penerapan *m-government* di negara lain yang berasal dari literatur ilmiah. Masalahnya adalah bagaimana *m-government* dapat mencegah kenakalan dan penyelewengan aparatur sipil negara secara dini.

METODE PENELITIAN

Banyak yang mempertanyakan bahwa penelitian kepustakaan merupakan bukan penelitian ilmiah, karena model penelitian ini tidak turun kelapangan membagikan angket dan daftar pertanyaan (kuantitatif) atau melakukan observasi dan wawancara mendalam (kualitatif), atau bahkan melakukan perpaduan kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*). Bahkan jenis penelitian oleh George (2008) memberikan pandangannya, *most people think about research ... for instance, you might refer to historical research, scientific research, textual research, or sociological research*. Maka jenis penelitian itu banyaklah jenisnya sesuai dengan konten dan data penelitian diperoleh, metode, dan metodologinya. Kothari (2004) memberikan penjelasan perbedaan antara metode dan metodologi penelitian, ia menyebutkan metode penelitian harus dipahami sebagai sebuah metode/teknik yang digunakan dalam konduksi penelitian. Dengan demikian metode penelitian atau teknik, mengacu kepada metode para penelitian. Kadang-kadang, perbedaan antara metode penelitian merujuk pada teknik penelitian, perilaku dan alat-alat yang kita gunakan dalam melakukan riset seperti membuat pengamatan, mencatat data, teknik pengolahan data dan sejenisnya. Lebih lanjut Muhadjir (2000) menyebutkan, metodologi

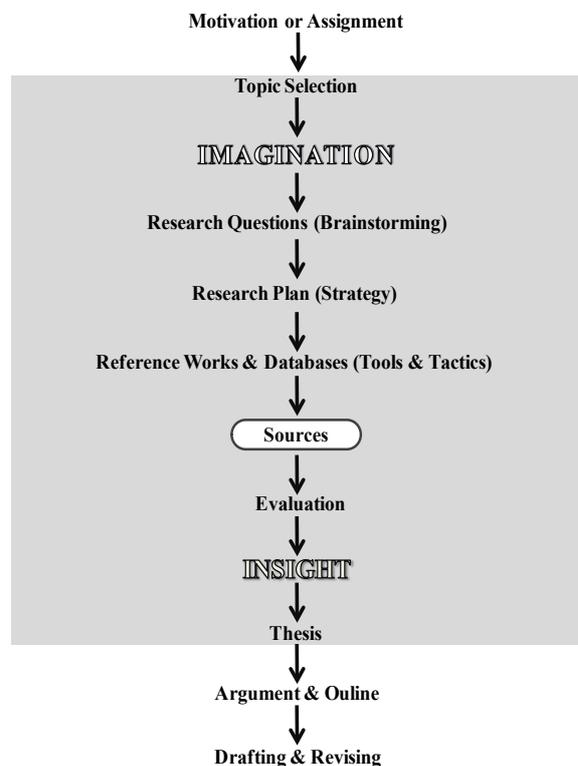
penelitian membahas konsep teoritik berbagai metode, baik kelebihan dan kekurangannya dalam kajian ilmiah, yang kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang terbaik untuk digunakan.

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan (*library research*), penelitian kepustakaan bukanlah sesuatu urusan sekedar membaca buku literatur yang relevan terhadap isu-isu penelitian yang dilakukan secara rakus, lebih dari pada itu studi kepustakaan lebih menekankan pada pengumpulan informasi data yang berasal dari bahan bacaan yang relevan, mencatat, dan mengolah untuk data penelitian secara ilmiah dan mempunyai tujuan tertentu. Studi kepustakaan tidak hanya mendapatkan data pada *text book* yang tersedia di perpustakaan, tapi kita juga dapat memanfaatkan jaringan internet untuk bisa mendapatkan data penelitian melalui *online library*, *online journal*, *text book*, dari penyedia secara gratis dan berbayar.

Alasan penelitian kepustakaan ini sebagai penelitian awal untuk dapat mengungkapkan tinjauan kritis terhadap berbagai fenomena kenakalan dan penyelewengan aparatur sipil negara dalam menjalankan tugasnya. Alasan lain adalah untuk dapat memberikan sumbangsih pemikiran kritis bagaimana menemukan dan mengungkapkan kenakalan dan penyelewengan aparatur sipil negara melalui teknologi informasi dengan berbagai sumber kepustakaan yang relevan, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. *Library research* diperlukan untuk studi pendahuluan (*prelinmary research*), data pustaka juga merupakan alat yang andal dalam menjawab persoalan penelitian. Informasi data empirik yang telah dipublikasikan orang lain baik berbentuk jurnal ilmiah, majalah, bulletin, atau berbentuk buku dapat memperkaya kajian dalam menemukan cara atau mengembangkan cara terbaru dalam menjawab persoalan penelitian. Data yang telah didokumentasikan dengan bentuk *file*, dan mencatat, kemudian data ini dianalisis dan dituangkan pada penjelasan penelitian dengan cara analisis dan deskriptif untuk

memperoleh jawaban yang terkait dengan pendapat, tanggapan atau persepsi orang. Penelitian ini bukan hanya mencari sumber literatur untuk persiapan penelitian pendahuluan tetapi untuk mempertajam metodologi penelitian dan kajian pustaka.

George (2008) kembali menyatakan bahwa penelitian kepustakaan (*library research*), *involves identifying and locating sources that provide factual information or personal/expert opinion on a research question; necessary component of every other research method at some point*. Dan langkah-langkah dalam penelitian kepustakaan (*library research*) ini, peneliti mengikuti saran dari George (2008), dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar. 1. *Diagram of Library Research Process* George (2008)

Bagaimana penelitian kepustakaan ini menjadi baik, memang hal terpenting adalah sumber bacaan yang relevan, terkini, dari sumber yang terpercaya, membaca beberapa buku dan jurnal ilmiah akan memberi jalan dan pemahaman, karena sifat ilmu selalu berkembang sesuai dengan perkembangan jaman dan peradaban manusia. Langkah

yang disarankan oleh George (2008) di atas memberikan panduan yang runtun bagaimana kita menggali beberapa sumber bacaan, kemudian memilah untuk dapat dijadikan inti sari pernyataan dan George (2008) juga mengingatkan bahwa kemauan dan semangat dalam melakukan tugas penelitian adalah hal yang paling penting.

PEMBAHASAN

Penelitian ini mencoba untuk membedah berbagai penyimpangan yang terjadi dan dilakukan oleh aparatur sipil negara dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara untuk melayani masyarakat diantaranya korupsi, mempersulit pelayanan, dan aparatur sipil negara yang tidak netral dalam proses politik dan kemudian bagaimana *m-government* bekerja untuk dapat mendeteksi dini penyelewengan melalui *framework e-government*.

1. Korupsi

Kita akan selalu berpikir apa yang menyebabkan seseorang melakukan tindakan korupsi. Ackerman (1999) memberikan penjelasan terkait mengapa tindakan korupsi itu bisa muncul, *a). Corruption as an Economic Problem; b). Corruption as a Cultural Problem; c). Corruption a Political Problem*. Ketika pengasilan aparatur belum mencapai tingkat kesejahteraan, mungkin saja masalah tuntutan ekonomi menjadi alasan seseorang untuk mencari penghasilan dengan berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia. *Hierarchy of needs* dari *a theory of human motivation* menurut Maslow (1970) mengatakan, kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman dan nyaman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri, tampaknya terlihat jelas dalam kasus ini. Tingkat kebutuhan dasar manusia dapat kita simpulkan apabila manusia telah terpenuhi kebutuhan dasarnya maka akan menimbulkan motivasi untuk mewujudkan kebutuhan lainnya, sebagai

contoh, ketika seorang pegawai telah tercukupi (gaji, kedudukan) kebutuhannya, maka tidak akan mengganggu proses kerjanya dan begitu juga sebaliknya. Masalah budaya juga sangat besar pengaruhnya, budaya kerja kita masih menganut model budaya *paternalistic, premordialisme, kolonialisme, feodalisme* yang mengalir deras pada urat nadi birokrasi yang merupakan warisan dari para penjajah.

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang dianggap orang luar adalah bangsa yang bermartabat, ketika kasus korupsi banyak terjadi maka budaya bermartabat tadi menjadi pertanyaan yang mendalam. Apa yang salah dengan budaya kita ?. Setianto (2010) memberikan pandangannya, budaya tidak akan pernah salah walaupun budaya birokrasi kita dipengaruhi oleh gaya penjajahan yang pernah menjajah negara ini, yang menjadi masalah manusia yang tidak pernah puas dengan apa yang dia punya. Dwiyanto (2015) mencoba menjawab, reformasi birokrasi merupakan jalan keluar yang tepat saat ini, tetapi reformasi birokrasi hanya berbicara tentang perampingan struktur, memperpendek rentang kendali, dan rasionalisasi gaji aparatur sipil negara. Masalah politik juga mempengaruhi tindakan korupsi, sebagai contoh ketika pembahasan anggaran antara legislatif dan eksekutif, ketika legislatif belum menemui kata sepakat maka terjadi lobi-lobi curang yang menghalalkan segala cara agar anggaran yang direncanakan bisa disetujui, konsekuensi logisnya adalah bagaimana kedua pihak saling menguntungkan, tidak peduli akan sumpah setia disaat mereka dilantik sebagai penyelenggara negara dengan menyebut atas nama Tuhan (sesuai dengan agama masing-masing). Perilaku seperti ini sangat memalukan ketika masih terdengar kabar masyarakat miskin di tolak di rumah sakit, kelangkaan obat, rumah sekolah yang tidak layak pakai.

2. Mempersulit Pelayanan

Frederickson (2012) dan Holzacker,

dkk (2016) mencoba memberikan pandangannya tentang konsep *Good Governance*, konsep yang menghadirkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, dimulai dari perspektif ekonomi politik dimana proses tata kelola pemerintahan yang baik dimulai dari menginjeksikan prinsip ekonomi, politik transparansi, struktur, pendapatan yang dihasilkan. Lynn, dkk (2001) juga menawarkan konsep *governance* meliputi *Output/Outcomes, Environment Factor, Client Characteristic, Treatment, Structure, Managerial Roles and Actions*. Sepertinya *client characteristic* menjadi menarik dikaji ketika aparatur melakukan perbuatan mempersulit pelayanan dan mengakibatkan kerugian kepada yang dilayani. Contoh, dalam pengurusan surat tugas belajar di Kabupaten Aceh Tenggara yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bagi aparatur untuk melanjutkan pendidikan, aturannya jelas, dan prosedur yang ditempuh sangatlah berliku. Untuk mendapatkan surat tersebut dibutuhkan waktu sekitar 2 bulan lebih. Belum lagi hambatan yang dialami seperti alasan klasik, masih di proses, belum di paraf, kepala kantor lagi tidak di tempat, pimpinan daerah tidak berada di tempat, belum lagi kualitas sumber daya manusia yang merancang redaksional surat tersebut salah, sehingga revisi memakan waktu, belum lagi pimpinan daerah yang tidak mau menandatangani dengan alasan tertentu. Pemberian uang tip merupakan senjata mematikan untuk memperlancar urusan yang berhubungan dengan pemerintah dengan cara tanpa basa-basi memberikan sejumlah uang di bawah tumpukan kertas kerja, pengisian pulsa, mengutamakan pelayanan kerabat keluarga, tanpa menghiraukan orang lain. Sentuhan perubahan kemudian datang dengan membuka pos pengaduan, model ini juga kurang efektif, tetap saja untuk memperlancar urusan selalu ada uang tip. Teori birokrasi Weber (1922) mengenali gejala di atas dengan *Impersonal*. Sikap ketidakadilan aparatur

dan tidak bersifat *non participant* dalam melayani masyarakat. Dwiyanto (2015) menjelaskan dengan terang masalah impersonal ini, impersonal akan mengacaukan rasa melayani dan mengabaikan *sense human being* dengan mengkotak-kotakan suku, agama, tingkat sosial dan ras.

3. Tidak Netral dalam Proses Politik

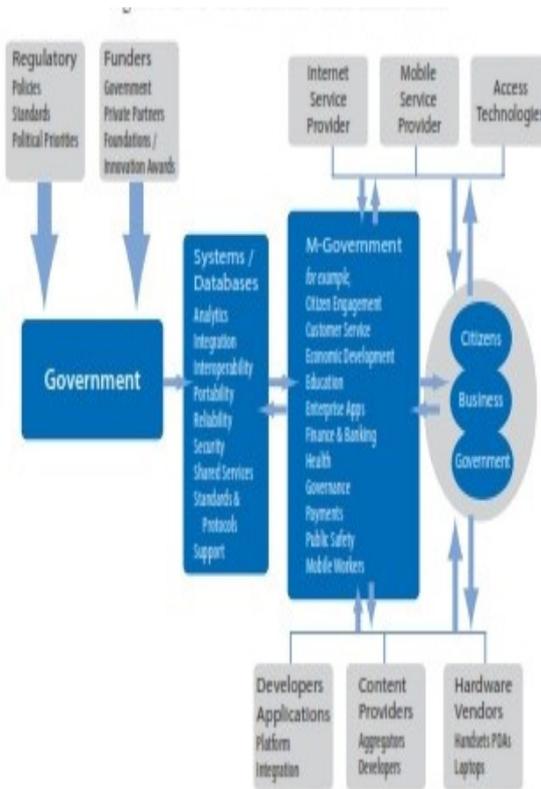
Walaupun sudah ada Surat Edaran dari Kemenpan RB tentang netralitas aparatur sipil negara, perbuatan berafiliasi dengan salah satu kandidat nampaknya seperti bayang-bayang semu. Politik balas jasa merupakan alat yang ampuh untuk maraup suara, para tim sukses tidak hanya berasal dari masyarakat namun berasal dari aparat birokrasi. Andaikan calon yang diusung tersebut menang maka akan menjadi suatu kegembiraan bagi tim sukses yang berasal dari aparatur birokrasi. Manakala terjadi perombakan struktur kabinet Pemerintahan Daerah maka akan mudah dipastikan para birokrat yang mendukung itu akan mendapatkan posisi jabatan walaupun bukan bidangnya. Semakin hancur organisasi pemerintah apabila dijalankan oleh bukan ahlinya. Sangat sulit memang untuk mendeteksi keterlibatan aparatur dalam proses politik. Sebagai contoh, memang dalam aturan kata-kata netral adalah tidak memihak, tidak ikut dalam proses politik apalagi sebagai juru kampanye, dan tim sukses. Ketika seorang aparatur memberikan pinjaman fasilitas mobil, mengirimkan air mineral ratusan kotak pada waktu kampanye, mengajak keluarga besar mendukung. Ini merupakan dukungan dalam bentuk bayang-bayang semu, tidak akan terdeteksi ketika aparatur itu tidak netral. Ada laporan, baru perbuatan aparatur tersebut dapat ditindak lanjuti, proses yang berlaku pada alam birokrasi kita, pertama mereka akan dimintai keterangan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD), hasil penyelidikan itu akan dilaporkan kepada Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) dan terbukti bersalah dijatuhi

hukuman berupa ringan sedang dan berat. Bagaimana bila Pejabat Pembina Kepegawaian tersebut merupakan calon *petahana* dan menang, tidak ada alasan lagi untuk memberikan sanksi yang berat berupa pemecatan, dan hanya memberikan hukuman kategori sedang berupa pembinaan.

4. **Framework m-government**

OECD (2011) menyebut, faktor yang menyebabkan *m-government* sangat penting diterapkan terkait masalah *policies, standard, cultural trend, availability, cost and economic*, bila pelaksanaannya diarahkan untuk kegunaan penyelenggaraan pemerintahan maka model yang umum diterapkan dapat kita identifikasi seperti gambar dibawah ini:

Gambar. 2. M-Government Value Chain

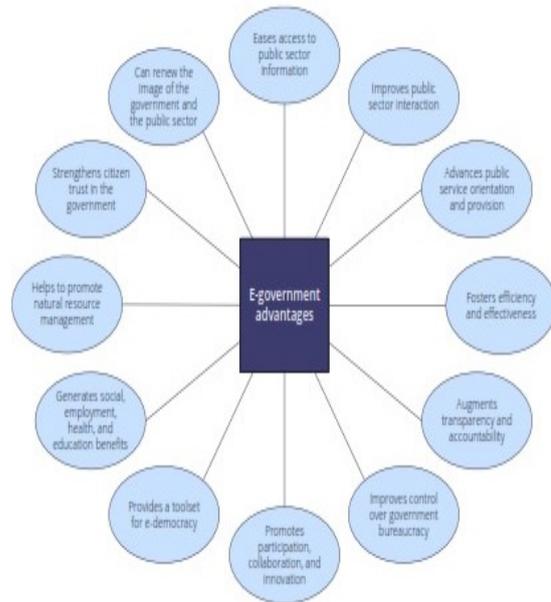


Sumber: Susan Cable, *Public Technology Institute*, 2010(OECD, 2011)

Akses teknologi pada *m-government* digunakan untuk kepentingan masyarakat, bisnis dan pemerintah, lalu apa yang menjadi keuntungan pemerintah dalam penerapan *m-government*,

Wirtz & Daiser (2015) memberikan kesimpulannya dan dapat kita lihat pada gambar berikut:

Gambar. 3. *Expected E-Government Advantages*



Sumber: *E-Government Strategy Process Instrument*, (2015)

Wirtz & Daiser(2015) memberikan gambaran keuntungan penggunaan *e-government* adalah *improves control over government bureaucracy*, yang akan menjadikan pekerjaan pemerintah mengawasi birokrasi bukan hanya organisasinya tetapi birokrasi dijalankan oleh aparatur pemerintah akan menjadi lebih mudah. Pada kasus *Government-to-Citizen (G2C)* dalam *m-government Project Compendium* pada beberapa negara bisa menjadi rujukan untuk kita dalam melakukan pengembangan model *m-government* untuk mendeteksi dini kenakalan dan penyelewengan aparatur pemerintah. Sebagai perbandingan dapat kita cermati pada tabel berikut:

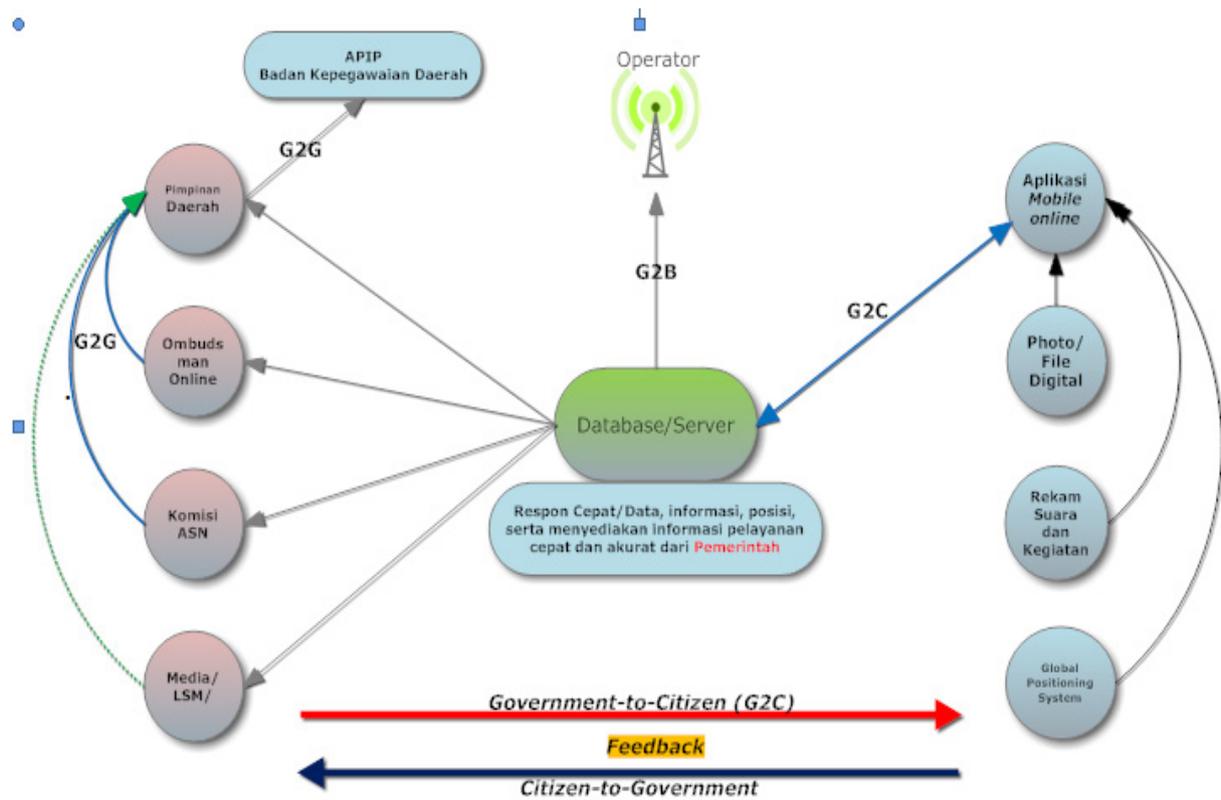
Tabel. 1. *Filing Claim, Reporting a Problem*

Country	Model Project	Description
Philippines	The Lead PNP SMS Project	The Philippine National Police will launch a short messaging service (SMS) system that will enable police officials nationwide... The system will make use of the present OCPNP (Office of the Chief PNP) SMS Center to receive feedback and complaints from the public.
USA	“iBurgh” application: Open Government Data	Citizens can use the “iBurgh” application to photograph problems around the city, add a description and send the information to the council’s complaints department.
India	Lokvani – “The Voice of the people” – an innovative model of Citizen Service Centers (CSCs)	Citizens can register and then track the status of their petition via a nearby Kiosk center. The complaint is then transferred to designated officials, who can read but cannot modify it.
Malta	Using mobile devices to file complaints	In Malta, citizens and business can use their mobile devices to file complaints About government agencies’ actions, or inactions.
Philippines	Mobile reporting of illegal waste deposits	In the Philippines, services being offered can be as simple as accessing information; sending complaints, comments, or recommendations; or as specialised as reporting crimes or paying taxes.
Mexico	The DMH ESCUCHA- the SMS channel for the district mayor	Citizens of Mexico City can bring their concerns directly to the president or mayor by sending messages such as complaints about government services, projects, or officials; opinions about new policy; renquiries about new programmes; or reporting about corruption.

Sumber: *M-Government Mobile Technologies for Responsive Government and Connected Societies, (OECD, 2011).*

Selain model *Government-to-Citizen (G2C)*, masih banyak lagi model pemanfaatan *m-government* yang dilakukan oleh beberapa negara seperti model *Government-to-Government (G2G)*, *Government-to-business (G2B)*, *Government-to-Employee (G2E)*, (lihat buku *M-Government Mobile Technologies for Responsive Government and Connected Societies, (OECD, 2011)*). OECD(2011) memberikan peringkat pada Indonesia berkisar pada model *Government-*

to-Citizen (G2C) hanya pada bagian *election and voting* dengan *MS broadcast general election information*, dan *information inquiry service* dengan *The SMS-based vehicle detail system (East Java)*. Lalu pertanyaan kita adalah bagaimana dengan model *m-government* untuk dapat mendeteksi dini kenakalan dan penyelewengan yang dilakukan oleh aparat pemerintah di Indonesia?, ada beberapa model yang bisa kita adopsi dari beberapa temuan literatur ilmiah, dapat terlihat seperti gambar berikut:



Gambar. 4. Skema Model *m-government*, diolah dari berbagai sumber

Melihat kasus kualitas publik yang buruk, bukan saja hanya pemerintah berusaha untuk memperbaiki tugasnya tetapi pemerintah juga akan berusaha untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat, pada kasus tertentu seperti fenomena masalah yang telah diuraikan di atas. Druke (2005); Evans & Yen (2006); Norris (2007); Dawes (2008); dan Henman (2010), memberi kesimpulan, tidak ada salahnya masyarakat juga berperan aktif untuk membantu pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang baik, tata kelola pemerintahan yang baik, dengan cara ikut memberikan informasi penyelewengan yang akurat sebagai partisipasi aktif masyarakat, namun kunci keberhasilan itu adalah pemerintah harus tegas dan merespon cepat setiap tindakan nakal dan penyelewengan yang diduga dilakukan oleh aparat pemerintah. Dengan berlakunya penilaian sistem kinerja sudah selayaknya masyarakat juga ikut untuk mengawasi kinerja

aparatur pemerintah karena mereka digaji dengan uang pajak yang dikeluarkan oleh masyarakat. Tahapan skema di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- Harus ada ketersediaan aplikasi *mobile* yang dapat diunduh secara gratis oleh masyarakat;
- Masyarakat bisa menggunakan *mobile* mereka untuk dapat memotret (kegiatan, berkas administrasi), rekam suara dan kegiatan yang sedang berlangsung;
- Akan bisa di *upload* pada aplikasi *mobile* yang terinstal, dengan menyertakan posisi dimana kejadian itu berlangsung (GPS terintegrasi pada aplikasi *mobile*);
- Langsung bisa dikirim, dan hasil laporan tersebut secara serentak akan menuju kepada sistem yang terintegrasi kepada Pimpinan Daerah, Ombudsman *online*, Komisi ASN, Media dan LSM sebagai pengontrol pemerintah;

- e. Pada posisi Pimpinan Daerah bisa merespon dengan menugaskan APIP dan terbukti terjadi pelanggaran maka BKD akan melakukan tugasnya;
- f. Begitu juga dengan keikutsertaan aparatur dalam proses politik yang nyata-nyata dilarang oleh pemerinah, skema di atas dapat digunakan oleh masyarakat.

Memang, kemauan dan ketegasan Pimpinan Daerah dan jiwa inovasi menjadi kunci keberhasilan penerapan *m-government*, akan sangat membantu untuk efisiensi dan efektivitas organisasi pemerintah.

PENUTUP

Simpulan

Pengelolaan teknologi informasi semakin hari semakin menunjukkan kegunaan yang dapat meringankan pekerjaan manusia, model *m-government* sebagai sebuah solusi mengatasi tindakan kenakalan dan penyelewengan aparatur pemerintah. Peran masyarakat semestinya lebih efektif dalam mengkritisi dan ikut menjadi pengawas dalam setiap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Keuntungan yang akan di dapat akan menjadikan kegiatan pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien. Keuntungan lain bukan hanya menghantarkan pelayanan publik yang baik tetapi sebagai wadah untuk kegiatan inovasi pemerintah dalam kegiatan pemerintah dari konvensional menuju kegiatan berbasis teknologi.

Kenakalan dan penyelewengan aparatur pemerintah bukan hanya sebagai penyakit, penyakit ini harus diobati dengan melihat tren yang berkembang, obat yang mujarab akan sangat lama ditemukan namun usaha yang keras akan dapat memberikan hasil yang maksimal. Dengan banyaknya masyarakat Indonesia yang menggunakan *mobilephone* seharusnya kita dapat memanfaatkan dan menangkap peluang tersebut. Semakin hari masyarakat akan semakin kritis, ini akan menjadi tantangan tersendiri buat pemerintah ketika aparatur pemerintah

yang digaji sebagai abdi negara telah melakukan perbuatan yang tidak semestinya dilakukan. Mengutamakan pelayanan kepada masyarakat hukumnya adalah wajib, bila masyarakat tidak percaya lagi dengan institusi pemerinah, maka negara akan menjadi sumber kemarahan dari segenap elemen masyarakat yang disebabkan oleh kinerja aparatur pemerintah yang buruk. Dengan berbagai inovasi dilakukan oleh pemerintah, kemarahan itu akan menjadi cinta tanah air yang akan berdampak pada kualitas hidup warga negara itu sendiri.

Saran

Saran ini sebagai inti sari untuk memberikan kontribusi pemikirankritis mengenali kenakalan dan penyelewengan aparatur pemerintah yang dapat mendeteksi dini dengan menggunakan *m-government*:

- a. Perlu komitmen serius dari pimpinan daerah, karena model ini akan membutuhkan anggaran yang tidak sedikit;
- b. Pimpinan pusat/daerah memiliki jiwa inovasi tinggi untuk memajukan organisasi pemerintah dengan melakukan inovasi dalam pelayanan;
- c. Masyarakat lebih diperankan dalam mengawal kegiatan-kegiatan yang dilakukan institusi pemerintah yang dipayungi dengan berbagai aturan;
- d. Perubahan pola pikir aparatur pemerintah tidak berhenti sampai *reward and punishment* saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ackerman, S. R, 1999, *Corruption and Government Causes, Consequences, and Reform*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Albesh, A. S, 2016, *Civic Engagement with Traditional Government and Mobile Government: Comparing Rural to Urban Citizens in Saudi Arabia*. A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

- of Doctor of Philosophy, Iowa State University, Iowa.
- Al-Maseed, S., 2013, *Towards A User-Centric Mobile Government In Jordan*. A Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy, Brunel University, London.
- Amos, W., 2011, *Exploring M-Government Readiness The Case of Vanuatu*. A Thesis Submitted to In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Computer and Information Sciences (MCIS), Auckland University of Technology, Auckland.
- BKN, T. B. (2016). Aplikasi Kepegawaian yang Terintegrasi Jadi Target Capaian BKN di 2016. *Buletin Badan Kepegawaian Negara Informasi Yang Mencerahkan Edisi XXXIV*.
- Chen, J., Yan, Y., & Mingins, C., 2011, A Three-Dimensional Model for E-Government Development With Cases in China's Regional E-Government Practice and Experience. *International Conference on Management of e-Commerce and e-Government*, Wuhan: Los Alamitos Calif IEEE Computer Society.
- Dawes, S. S., 2008, The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance. *Public Administration Review*.
- Druke, H., 2005, *Local Electronic Government A Comparative Study*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Dwiyanto, A., 2015, *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- El-Kiki, T., 2008, *Towards A Ubiquitous Government: The Move To Mobile Services As Perceived By The End User*. A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements for the Award of the Degree Doctor of Philosophy, University Of Technology, Sydney.
- Evans, D., & Yen, D. C., 2006, E-Government: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic, and International Development. *Government Information Quarterly*.
- Frederickson, H. G., Smith, K. B., Larimer, C. W., & Licari, M. J., 2012, *The Public Administration Theory Primer*. Colorado: Westview Press.
- George, M. W., 2008, *The Element of Library Research What Every Student Needs to Knows*. Princeton: Princeton University Press.
- Ghyasi, A. F., & Kushchu, I., 2004, *m-Government: Cases of Developing Countries*. Retrieved from Mobile Government Lab (mGovLab)
- Henman, P., 2010, *Governing Electronically E-Government and the Reconfiguration of Public Administration, Policy and Power*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hidayat, M. W., 2016, *Liputan 6*. Retrieved from IDC Rilis Data Pasar Smartphone Indonesia pada 2015.
- Holzhaecker, R. L., Wittek, R., & Woltjer, J., 2016, *Decentralization and Governance in Indonesia*. Switzerland: Springer International Publishing AG.
- Huang, W., Siau, K., & Wei, K. K., 2005, *Electronic Government Strategies and Implementations*. Hershey PA: Idea Group Publishing.
- ICW, 2016, *Daerah dan PNS Paling Korup*
- Jaeger, P. T., 2003, The Endless Wire: E-government as Global Phenomenon. *Government Information Quarterly*.
- Kothari, C. R., 2004, *Research Methodology Methods & Technique*. New Delhi: New Age International (P) Limited Publishers.
- Kushchu, I., 2007, *Mobile Government: An Emerging Direction in E-Government*. Hershey PA: IGI Publishing.
- Kushchu, I., & Kuscu, M. H., 2003, From E-government to M-government: Facing the Inevitable. *Proceeding of European Conference on E-Government (ECEG 2003) Trinity College*. Dublin: Reading UK Academic Conferences International.
- Lynn, J. L., Heinrich, C. J., & Hill, C. J., 2001, *Improving Governance A New Logic for Empirical Research*. Washington DC: Georgetown University Press.

- Maslow, A. H, 1970, *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row, Publishers.
- Mehlomakulu, S, 2014, *The Readiness For M-Government In A South African Provincial Gowment*. A Thesis Submitted in Fulfilment of the Requirements for the Degree of Master of Commerce (Information Management), University of the Western Cape, Cape Town.
- Muhadjir, N, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Norris, D. F, 2007, *Current Issues and Trends in E-Government Research*. Hershey PA: CyberTech Publishing.
- OECD, U. T, 2011, *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*. OECD Publishing.
- Ombudsman RI, 2016, *Laporan Statistik*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia:
- Osborne, S. P, 2010, *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Abingdon Oxon: Routledge.
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Setianto, Y, 2010, Birokrasi Tradisional Di Jawa Dalam Perspektif Sejarah. *Paramita*.
- Torgby, W. K., & Asabere, N. Y, 2014, Challenges of Implementing and Developing E-Government: A Case Study of the Local Government System in Ghana. *International Journal of Computer Science and Telecommunications*.
- Weber, M, 1922, Bureaucracy. In J. M. Shafritz, & A. C. Hyde, *Classic of Public Administration*, Boston: Cengage Learning.
- Weerakkody, V, 2010, *Social and Organizational Developments Through Emerging E-Government Applications: New Principles and Concepts*. Hershey PA: IGI Global.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P, 2015, *E-Government Strategy Process Instruments*. Speyer Germany: German University of Administrative Sciences Speyer.

