

EFEKTIVITAS ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KANWIL KEMENHUMAN DKI JAKARTA

Rahmatullah

ABSTRACT

The use of information technology (IT) in developing countries is increasing and meets various needs. Since 2000, computer devices have been designed to facilitate work. Information and communication technology has changed life by accelerating daily activities. E-government aims to improve services, empower communities, and ensure government accountability. Good public service is important for effective functioning. The place or location of the research is at the DKI Jakarta Kemenkumham Regional Office, This research was carried out systematically and structured, the author used a qualitative research type, The subjects in this study were the DKI Jakarta Kemenkumham Regional Office and the objects chosen by the study were organizations in electronic-based public services, The data sources used in this study were primary and secondary data, techniques, The data analysis technique used was an interactive model, the results in this study were ministries in the Indonesian Government and were responsible for human rights and legal affairs. The Ministry of Law and Human Rights has generally used the McKinsey 7S Model strategy. The seven dimensions in the 7sMcKinsey Model have been running. Of the seven dimensions, six dimensions, namely shared values, strategy, system, skills, structure and style have the potential to have a positive effect on the performance of the Ministry of Law and Human Rights. While the staff dimension has the potential to negatively affect the performance of the Ministry of Law and Human Rights. This is because there are still staff who are not fully aware of their duties, still feel pressured and burdened.

Keywords : Effectiveness; Organization; Public Service; Electronics;

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi (IT) di negara berkembang semakin meningkat dan memenuhi berbagai kebutuhan. Sejak tahun 2000, perangkat komputer mulai dirancang untuk memudahkan pekerjaan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah kehidupan dengan mempercepat kegiatan sehari-hari. E-government bertujuan untuk meningkatkan layanan, memberdayakan masyarakat, dan memastikan akuntabilitas pemerintah. Pelayanan publik yang baik penting untuk fungsi yang efektif. Tempat ataupun lokasi penelitian yaitu di kantor Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta, Peneliti ini dilakukan dengan sistematis dan terstruktur, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, Subjek dalam penelitian ini yaitu Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dan adapun objek yang dipilih oleh penelitian yaitu organisasi dalam pelayanan publik berbasis elektronik, Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan juga sekunder, teknik, Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif, hasil dalam penelitian ini adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia dan bertanggung jawab atas hak asasi manusia dan urusan hukum. Kemenkumham secara umum telah menggunakan strategi Model 7S McKinsey. Tujuh dimensi dalam Model 7sMcKinsey telah berjalan. Dari tujuh dimensi yang ada, enam dimensi yaitu nilai yang dibagi, strategi, sistem, keterampilan, struktur dan gaya memiliki potensi berpengaruh positif bagi kinerja Kemenkumham. Sedangkan dimensi staf berpotensi negatif terhadap

kinerja Kemenkumham. Hal ini disebabkan masih adanya staf yang belum sepenuhnya menyadari akan tugas mereka, masih merasa tertekan dan terbebani.

Kata kunci: Efektivitas; Organisasi; Pelayanan Publik; Elektronik.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi (IT) di negara berkembang semakin cepat dan mencakup berbagai kebutuhan. Perangkat teknologi komputer mulai dirancang sejak tahun 2000. Dengan meningkatnya pengguna komputer, pemerintah perlu memanfaatkan IT untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Revolusi industri mengakibatkan perkembangan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi, yang kini menjadi kebutuhan bagi individu dan kelompok. Teknologi membuat pekerjaan lebih mudah dan cepat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi kehidupan manusia dengan mempermudah kegiatan sehari-hari. Dalam beberapa tahun terakhir, internet telah merubah cara pengelolaan informasi dan komunikasi. Penerapan TIK di pemerintahan dimulai dengan keluarnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan pengembangan e-government, yang diharapkan dapat meningkatkan penerapan TIK dalam pembangunan nasional. Instruksi tersebut menekankan manfaat TIK dalam tata kelola informasi yang lebih efisien. Pemerintah Indonesia saat ini menghadapi tekanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan partisipasi aktif masyarakat. Selama ini, penyelenggaraan pemerintahan dari pusat hingga desa belum berjalan baik. Pelayanan publik dilakukan melalui interaksi langsung, yang sering dianggap kurang efektif dan memakan

waktu. Beberapa oknum penyedia layanan malah mencari keuntungan dari situasi ini.

Pemerintah perlu meningkatkan kualitas administrasi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan layanan publik melalui e-government. Kemudahan dalam memperoleh layanan adalah harapan masyarakat. E-government menggunakan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan kepada masyarakat. Tujuan implementasi e-government termasuk peningkatan layanan, pemberdayaan masyarakat, dan akuntabilitas pemerintah. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang ada. (Prasojo dalam Viki Ferdiansyah, Dasrun Hidayat, 2010).

Implementasi e-government menjadi lebih rumit karena perlu menstandarkan prosedur manual dan mengubahnya menjadi sistem elektronik. Pelayanan publik yang baik menciptakan fungsi yang efektif, sedangkan pelayanan buruk mengakibatkan sebaliknya. Pelayanan publik terkait dengan akuntabilitas birokrasi untuk menyediakan barang dan jasa, yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama pemerintahan yang baik, mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Kemenpan-RB mendorong peningkatan kualitas

tersebut melalui penghargaan bagi inovasi pelayanan publik. Kualitas pelayanan juga diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang mencerminkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pelayanan publik berbasis elektronik memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses, dengan efisiensi, efektivitas, dan transparansi sebagai unsur penting dalam mencapai e-government.

Penerapan pelayanan publik berbasis elektronik di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dapat memberikan banyak manfaat jika dilaksanakan dengan baik. Ini akan membuat masyarakat lebih mudah mengakses layanan administrasi hukum dan hak asasi manusia, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah. Namun, efektivitas layanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada manajemen, kebijakan, dan budaya organisasi yang mendukung inovasi.

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menjadi pedoman untuk kebijakan manajemen pemerintahan yang berkualitas, efektif, efisien, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. SPBE diharuskan diterapkan di setiap instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Rencana induk SPBE harus dikaji setiap lima tahun dan diperbaiki berdasarkan hasil pemantauan implementasi.

Ketersediaan informasi yang efektif dan efisien adalah syarat utama untuk pelayanan publik yang prima oleh lembaga pemerintahan. SPBE mengandalkan teknologi informasi dan

komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Dukungan dari pemerintah pusat mendorong pemerintah daerah untuk membangun SPBE, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014.

Namun, permasalahan muncul setelah pembangunan SPBE. Keterbukaan informasi sebagai hak asasi manusia penting untuk pengawasan publik dan membangun masyarakat informatif yang berkualitas. Semua informasi publik harus dapat diakses dengan cepat dan sederhana. Penggunaan teknologi informasi melalui media sosial sangat penting karena merupakan cara cepat dan murah untuk menyebarkan informasi.

Kementerian Hukum dan HAM berkomitmen untuk memberikan layanan cepat, tepat, murah, dan transparan dengan memanfaatkan teknologi. Meskipun ada kendala akses layanan karena faktor geografis dan sumber daya manusia, diperlukan program yang mempermudah akses antara pemerintah dan masyarakat. SPBE diharapkan dapat meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan, membuat pelayanan publik lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Kementerian Hukum dan HAM telah mengatur tata kelola SPBE di lingkungan mereka dengan Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2021. Untuk menyosialisasikan SPBE, Kantor Wilayah Kemenkumham

DKI Jakarta bekerja sama dengan Pusat Data dan Informasi. PBE mencakup beberapa domain, termasuk kegiatan pemerintahan, teknologi informasi, dan layanan. Domain kegiatan meliputi rencana induk, proses bisnis, anggaran, dan data elektronik. Domain teknologi mencakup pusat data terpadu, jaringan intra pemerintah, dan aplikasi layanan. Domain layanan meliputi layanan administrasi dan publik berbasis elektronik.

Kementerian Hukum dan HAM telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan teknologi berbasis web, salah satunya adalah inovasi aplikasi yang dinamakan Si Ki-Be. Aplikasi ini muncul akibat kebutuhan untuk mengubah pelayanan manual menjadi elektronik, terlebih saat pandemi COVID-19. Si Ki-Be dikenal dengan 9 inovasi seperti Si Ki-Be Harmoni, Si Ki-Be Si Penyuluh, dan lainnya. Aplikasi ini membantu masyarakat mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor. Sebelumnya, pelayanan dilakukan secara manual, yang mengakibatkan antrian panjang dan proses yang tidak efisien. Si Ki-Be mengakomodasi kebutuhan di divisi administrasi, keimigrasian, dan pelayanan hukum dan HAM, memastikan informasi selalu diperbarui. Inovasi ini baru berjalan dua tahun dan terus diperbarui agar lebih baik. Aplikasi Si Ki-Be dapat diakses di website resmi Jakarta.kemenkumham.go.id.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mencoba untuk melihat bagaimana teknologi informasi mempengaruhi arus berita dan informasi, interaksi antara audiens, sosial media dan berita, mengetahui bagaimana informasi

teknologi (internet) mempengaruhi masyarakat pengguna layanan publik khususnya pelayanan publik yang ada di Kementerian Hukum Dan HAM yaitu bidang keimigrasian, Administrasi, dan pelayanan Hukum dan HAM. Dengan permasalahan-permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan menarik judul “Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kanwil Kemenhumkan Dki Jakarta”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya ditandai dengan terselesaikannya urusan administratif, tetapi juga kemudahan akses, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan agar semakin mudah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Bonham, Seifert, dan Thorson (2001) menjelaskan bahwa e-government memiliki potensi untuk membawa perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan apabila didukung oleh kepemimpinan dan kebijakan yang tepat. Di Indonesia, pengembangan e-government didukung oleh **Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003** dan diperkuat melalui **Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem**

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

E-government pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi atau teknologi, tetapi juga perubahan cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat. Teknologi diharapkan mampu membuat pelayanan lebih efektif, efisien, terbuka, dan mudah diakses.

3. Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik

Implementasi e-government merupakan proses penerapan teknologi dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digital, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, aparatur, serta kemampuan sistem dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Edwar (2012) dan Heryana (2013) menunjukkan bahwa penerapan e-government dapat mendukung pengembangan pemerintahan dan tata kelola pemerintahan. Pratama dkk. (2015) juga menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik.

4. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Transparansi dan akuntabilitas merupakan bagian penting dalam pelayanan publik. Melalui e-government, pemerintah memiliki peluang untuk menyediakan informasi secara lebih terbuka serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dengan demikian, pemanfaatan teknologi tidak hanya ditujukan untuk mempercepat pelayanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan antara pemerintah dan masyarakat.

5. Efektivitas Pelayanan Berbasis E-Government

Efektivitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Purnomo (2006) memandang efektivitas sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan berbasis e-government, efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana teknologi mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses, menyediakan informasi yang jelas, dan mengurangi hambatan dalam pelayanan.

Oleh karena itu, keberhasilan e-government tidak hanya diukur dari keberadaan sistem digital, tetapi dari manfaat yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

6. Sumber Daya Manusia

Keberhasilan e-government juga sangat bergantung pada sumber daya manusia yang menjalankannya. Husein Umar (1997) menempatkan sumber daya manusia sebagai unsur penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Aparatur perlu memiliki kemampuan administratif sekaligus kemampuan dalam menggunakan teknologi agar sistem pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Dengan demikian, kesiapan aparatur, peningkatan kompetensi, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan menjadi bagian penting dalam mendukung implementasi e-government.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kanwil Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta Saat Ini.

Dalam konsep efektivitas, makna yang diungkapkan sering berbeda, meskipun tujuannya adalah pencapaian tujuan. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti berhasil. Efektivitas diukur dari sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Organisasi didirikan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, dengan tanggung jawab bersama untuk mencapai hasil yang baik. Keberhasilan organisasi diukur dari pencapaian tujuannya.

Beberapa Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kanwil Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta Saat Ini meliputi:

1. Tugas dan Fungsi

Menurut Bapak Ibnu Selaku Kepala Kantor Wilayah Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta.

“ Dalam Wilayah Provinsi Berdasarkan Kebijakan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Tugas Nya Pengkoordinasian Perencanaan, Pengendalian Program, Dan Pelaporan”

Beda hal nya dengan hasil wawancara dengan Ibu Mutia selaku Kepala Divisi Administrasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta.

“Pelaksanaan Pelayanan Di Bidang Administrasi Hukum Umum, Kekayaan Intelektual, Dan Pemberian Informasi Hukum, Pelaksanaan Fasilitas Perancangan Produk Hukum Daerah Dan

Pengembangan Budaya Hukum Serta Penyuluhan, Konsultasi Dan Bantuan Hukum”

2. Penerapan Tupoksi

Menurut Bapak Ibnu Selaku Kepala Kantor Wilayah Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta Penerapan Tupoksi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta.

“Menurut Bapak Ibu Di Masing – Masing Seksi/Unit Kerja Kelompok Jabatan Fungsional Mempunyai Tugas Melakukan Kegiatan Sesuai Dengan Jabatan Fungsional Masing-Masing Berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.”

3. Mutu Pelayanan

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan Apakah Ada Saran Maupun Keluhan Yang Masuk Dari Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Yang Di Berikan Oleh Kanwil Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta, Menurut Bapak Ibnu.

4. Penyampaian Saran Maupun Keluhan Tentang Mutu Pelayanan

Menurut Bapak Ibnu “*Pemohon Membawa Identitas Dan Bukti Yang Akan Dilaporkan Atau Dapat Langsung Melalui Media Yang Telah Disediakan Oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Dki Jakarta*”.

B. Tantangan yang di hadapi oleh Organisasi dalam mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis elektronik di Kanwil Kemenhumkan.

Implementasi sistem pelayanan publik berbasis elektronik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM (Kanwil Kemenkumham) DKI Jakarta dapat

dihadapkan pada berbagai tantangan yang melibatkan teknis, operasional, dan manajerial.

1. Kebijakan Dan Mekanisme Implementasi Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kanwil Kemenhumkan Dki Jakarta

Menurut hasil wawancara dengan pertanyaan Bagaimana Kebijakan Dan Mekanisme Implementasi Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kanwil Kemenhumkan Dki Jakarta, Menurut Bapak Ibnu

“Penyelenggara Pelayanan Publik, Dilakukan Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik Yaitu Penyelenggara Negara/Pemerintah, Lembaga Independen Yang Dibentuk Oleh Pemerintah, Badan Usaha/Badan Hukum Yang Diberi Wewenang Melaksanakan Sebagian Tugas Dan Fungsi Pelayanan Publik, Badan Usaha/Badan Hukum Yang Bekerjasama Dan/Atau Dikontrak Untuk Melaksanakan Sebagian Tugas Dan Fungsi Pelayanan Publik”.

2. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Ibu, *“Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kanwil Kemenhumkan Dki Jakarta Sudah Memiliki Sop Dalam Pengimplementasiannya”.*

3. Transparansi Dalam Implementasi Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kanwil Kemenhumkan Dki Jakarta. Menurut Bapak Ibnu:

Sas Pelayanan Informasi Publik Yang Diharapkan Dapat Diimplementasikan Oleh Seluruh Jajaran. “Seluruh Satuan Kerja Di Lingkungan Kanwil Kemenkumham Dki Jakarta Harus Memberikan Transparansi Terhadap Semua Kegiatan Dan Programnya. Dan

Diharapkan Kepada Ppid Di Seluruh Satuan Kerja Agar Mengimplementasikan Uu Keterbukaan Informasi Publik Dan Mempraktikkan Layanan Informasi Publik Secara Maksimal. Beliau Berharap Jajaran Kantor Wilayah Kemenkumham Dki Jakarta Dapat Berjalan Bersama Dalam Informasi Publik. “Nilai Pasti Yang Ada Pada Kemenkumham Tinggal Diimplementasikan Saja Dalam Keterbukaan Informasi Publik. Beliau Pun Memaparkan Pentingnya Daftar Informasi Publik (Dip) Dan Daftar Informasi Dikecualikan (Dik) Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Serta Bagaimana Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik. “Kami Juga Telah Melakukan Benchmarking Ke Komisi Informasi Pusat Dan Sharing Dengan Ppid Kementerian Lain Sebagai Bentuk Kolaborasi Dan Penguatan Para Pengampu Ppid Di Kemenkumham”.

4. Akuntabilitas Dalam Implementasi Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kanwil Kemenhumkan Dki Jakarta

Menurut Ibu Mutia *“Lkjp Merupakan Bentuk Akuntabilitas Dari Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Yang Dipercayakan Kepada Setiap Instansi Pemerintah Atas Penggunaan Anggaran. “Penyusunan Laporan Ini Bertujuan Sebagai Perbaikan Berkesinambungan Bagi Instansi Pemerintah Untuk Meningkatkan Kinerjanya”.*

Beberapa tantangan yang mungkin dihadapi oleh organisasi dalam mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis elektronik di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta meliputi :

- a) Infrastruktur Teknologi dan Aksesibilitas

Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai seperti jaringan internet stabil dan kecepatan yang memadai dapat menjadi tantangan. Jika infrastruktur teknologi tidak memadai, maka pelaksanaan sistem elektronik akan terhambat. Tidak semua warga memiliki akses ke perangkat elektronik seperti komputer atau smartphone, sehingga aksesibilitas pelayanan elektronik mungkin terbatas.

Infrastruktur teknologi dan aksesibilitas merujuk pada rangkaian fasilitas, perangkat, dan layanan yang mendukung konektivitas dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh masyarakat secara luas. Ini mencakup segala hal mulai dari jaringan internet, perangkat keras, perangkat lunak, hingga aksesibilitas untuk orang-orang dengan berbagai kebutuhan.

b) Keamanan Data dan Privasi

Keamanan data merupakan masalah krusial dalam penerapan sistem berbasis elektronik. Adanya ancaman kebocoran data atau serangan siber dapat merusak kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan elektronik. Perlindungan data pribadi dan privasi pengguna harus dipastikan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Keamanan data dan privasi merujuk pada langkah-langkah dan praktik-praktik yang diambil untuk melindungi informasi pribadi dan data sensitif dari akses yang tidak sah, penggunaan yang tidak sah, atau pelanggaran lainnya. Dalam era digital yang semakin maju, perlindungan data dan privasi telah menjadi isu yang sangat penting, terutama dengan peningkatan jumlah pelanggaran data dan insiden kebocoran informasi yang telah terjadi.

Mengingat banyaknya ancaman di dunia digital, penting bagi organisasi dan individu untuk mengadopsi praktik keamanan data dan privasi yang kuat.

c) Pengadopsian Teknologi

Tantangan ini terkait dengan adaptasi dan penerimaan oleh pengguna terhadap teknologi baru. Banyak orang mungkin masih terbiasa dengan cara tradisional pelayanan dan butuh waktu untuk beradaptasi dengan sistem elektronik. Pengadopsian teknologi merujuk pada proses di mana masyarakat atau individu-individu mengambil dan menggunakan teknologi baru dalam kehidupan sehari-hari mereka. Proses ini melibatkan penerimaan, pembelajaran, dan integrasi teknologi baru ke dalam rutinitas dan aktivitas sehari-hari.

Pengadopsian teknologi dapat mencakup berbagai jenis teknologi, termasuk teknologi informasi dan komunikasi (TIK), teknologi medis, teknologi energi, teknologi transportasi, dan banyak lagi. Proses pengadopsian ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk karakteristik teknologi, ketersediaan sumber daya, norma sosial, persepsi risiko, dan faktor-faktor psikologis.

Pengadopsian teknologi adalah proses yang kompleks dan dapat berbeda di berbagai konteks. Pemerintah, perusahaan, dan komunitas sering berusaha untuk memahami dan memfasilitasi pengadopsian teknologi baru agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

d) Pelatihan dan Kapasitas

Staf yang bertugas dalam penerapan sistem elektronik mungkin memerlukan pelatihan khusus untuk mengoperasikan dan mengelola sistem tersebut dengan

efektif. Kekurangan keterampilan teknis dapat menjadi hambatan.

e) Koordinasi Antar Instansi

Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik bisa melibatkan berbagai instansi dan departemen yang perlu berkoordinasi secara efektif. Tantangan ini dapat muncul dari perbedaan kebijakan, prioritas, atau sistem yang berbeda antarinstansi. Koordinasi antar instansi mengacu pada proses di mana berbagai lembaga atau instansi pemerintah, non-pemerintah, atau sektor swasta bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang serupa atau saling terkait. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, menghindari tumpang tindih, dan memastikan sinergi dalam upaya yang dilakukan oleh masing-masing entitas.

Dalam konteks pemerintahan, koordinasi antar instansi sering kali menjadi tantangan karena perbedaan tujuan, prioritas, budaya organisasi, dan kepentingan yang mungkin tidak selalu sejalan. Oleh karena itu, diperlukan kerangka kerja yang baik, komitmen yang kuat, dan dukungan dari para pemimpin untuk mencapai koordinasi yang sukses. Koordinasi antar instansi juga dapat dibantu oleh teknologi informasi dan sistem manajemen yang terintegrasi, yang memungkinkan pertukaran data yang lebih mudah dan real-time, serta pelacakan terhadap progres dan pencapaian tujuan bersama.

f) Perubahan Budaya Organisasi

Migrasi ke sistem elektronik bisa memerlukan perubahan budaya organisasi, di mana proses dan kebiasaan lama mungkin perlu disesuaikan dengan cara kerja yang lebih teknologi-berbasis. Perubahan budaya organisasi merujuk pada transformasi nilai-nilai, norma-

norma, keyakinan, perilaku, dan cara berpikir yang melekat dalam suatu organisasi. Budaya organisasi membentuk identitas dan karakteristik organisasi, serta mempengaruhi bagaimana anggota organisasi berinteraksi dan bekerja sama. Perubahan budaya organisasi bisa menjadi tantangan yang kompleks, tetapi juga penting untuk menjawab perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan pasar yang terus berkembang.

Ingatlah bahwa setiap organisasi memiliki konteks yang unik, oleh karena itu pendekatan terhadap perubahan budaya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi tersebut.

g) Penyesuaian Regulasi

Regulasi yang sudah ada mungkin perlu diperbarui atau disesuaikan agar sesuai dengan penerapan pelayanan publik berbasis elektronik. Kementerian ini mengatur berbagai hal, termasuk hukum, perizinan, administrasi kependudukan, dan sebagainya.

Penting untuk memahami bahwa penyesuaian regulasi harus dilakukan dengan hati-hati dan mempertimbangkan dampak serta konsekuensinya. Biasanya, proses ini melibatkan analisis mendalam, konsultasi dengan berbagai pihak terkait, serta pertimbangan hukum dan kebijakan yang cermat.

h) Dukungan dan Anggaran

Dukungan dari pimpinan organisasi dan anggaran yang cukup penting untuk kesuksesan implementasi. Proyek ini mungkin memerlukan investasi awal yang signifikan.

i) Pengelolaan Perubahan

Mengelola perubahan dari sistem tradisional ke sistem elektronik dapat menimbulkan resistensi dari beberapa

pihak yang sudah terbiasa dengan cara lama. Pengelolaan perubahan adalah pendekatan atau proses sistematis yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk mengelola dan mengarahkan perubahan dalam lingkungan mereka. Perubahan dapat berkaitan dengan berbagai hal, seperti struktur organisasi, proses bisnis, teknologi, budaya perusahaan, dan lain-lain. Tujuan utama dari pengelolaan perubahan adalah untuk memastikan bahwa perubahan tersebut diimplementasikan dengan efektif, efisien, dan minimal gangguan terhadap operasi organisasi.

Pengelolaan perubahan adalah proses yang kompleks dan memerlukan perencanaan yang matang serta keterlibatan semua pihak yang terlibat. Ketika dilakukan dengan baik, pengelolaan perubahan dapat membantu organisasi beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah dan tetap kompetitif.

j) Ketersediaan Layanan Alternatif

Dalam kasus gangguan teknis atau masalah sistem, perlu disediakan layanan alternatif agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan tanpa hambatan. Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan perencanaan yang matang, koordinasi yang baik, komitmen dari semua pihak terkait, serta fleksibilitas dalam mengadaptasi solusi sesuai dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Efektivitas Organisasi dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kanwil Kemenhumkam DKI Jakarta, adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia dan bertanggung jawab atas

hak asasi manusia dan urusan hukum. Lembaga pemerintah tidak berorientasi pada keuntungan tetapi berorientasi pada masyarakat.

Berdasarkan kebijakan Menteri Hukum dan HAM serta ketentuan peraturan perundang-undangan, adalah tanggung jawab Kantor Wilayah untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di wilayah DKI Jakarta. Dalam pelaksanaannya, terkait kinerja kantor dalam melayani masyarakat dapat diketahui bahwa tingkat keefisienan dan keefektifan pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik. Hal ini telah sesuai dengan tujuan awal Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta sendiri yakni dengan membuat program dan juga inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sesuai yang tertuang dalam Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham sebagai Law and Human Right Center tahun 2020. Selanjutnya, berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kanwil Kemenkumham kepada masyarakat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Sehingga, hal ini dapat dijadikan acuan bahwa kualitas layanan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta berjalan dengan baik.

Dalam mencapai tujuannya, Kemenkumham secara umum telah menggunakan strategi Model 7S McKinsey. Tujuh dimensi dalam Model 7sMcKinsey telah berjalan, dimengerti dan dipahami anggota organisasi di Kemenkumham. 7 elemen tersebut antara lain nilai yang dibagi, strategi, sistem, staf, keterampilan, struktur dan gaya telah berjalan selaras. Dari tujuh dimensi yang ada, enam dimensi yaitu

nilai yang dibagi, strategi, sistem, keterampilan, struktur dan gaya memiliki potensi berpengaruh positif bagi kinerja Kemenkumham. Sedangkan dimensi staf berpotensi negatif terhadap kinerja Kemenkumham. Hal ini disebabkan masih adanya staf yang belum sepenuhnya menyadari akan tugas mereka, masih merasa tertekan dan terbebani apabila mereka harus lembur menyelesaikan pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonham, G. M., Seifert, J. W., & Thorson, S. J. (2001). *The Transformational Potential of E-Government: The Role of Political Leadership*. Electronic Governance and Information Policy (Panel 9-1) at the 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research.
- Edwar, Ali. (2012). *Strategi Mengembangkan E-Government untuk Pemerintahan Daerah*. Jurnal Sains dan Teknologi Informasi, Vol. 1, No. 1, Juni.
- Heryana, Toni. (2013). *Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan*. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1.
- Huraerah, Abu. (2008). *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat: Modal dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan*. Bandung: Humaniora.
- Husein, Umar. (1997). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawati, N. (2013). *Hubungan Kualitas Pegawai dengan Efektivitas Organisasi di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau*. Naskah Publikasi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
- Journal of Information Systems. (2010). *Analisis Tingkat Implementasi E-Government pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche*. Vol. 6, Issue 2, October.
- Journal Industrial Services. (2021). Vol. 7, No. 1, Oktober.
- Mariani. (2021). *Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa*. Ombudsman Republik Indonesia. Diakses pada 28 Juni 2023.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasojo dalam Viky Ferdiansyah dan Dasrun Hidayat. (2010). *Studi Fenomenologi RW-Net sebagai Pelayanan Publik yang Transparan dan Akuntabel dengan Optimalisasi Fungsi E-Government di Pemerintah Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 1, No. 1, April.
- Pratama, Rizky Hersya, dkk. (2015). *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)*. Jurnal Administrasi

- Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, hlm. 2128–2134.
- Purnomo, A. J. (2006). *Analisis Efektivitas Organisasi Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Batang*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Solihin, Abdul Wahab. (1999). *Reformasi Pelayanan Publik: Kajian dari Perspektif Teori Governance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Supramono dan Sugiarto. (1993). *Statistika*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 2 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Website**
- Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.
<https://jakarta.kemenkumham.go.id/>
- Mariani. (2021). *Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa*. Ombudsman Republik Indonesia. Diakses pada 28 Juni 2023.
- YouTube.
<https://youtu.be/gmS5A4pxfFw?si=syAPbMaq6bpjqSMf>
- YouTube.
<https://youtu.be/PpPgAhcUC9g?si=uoNYG2Qm9PA2g24E>
- YouTube.
<https://youtu.be/TAGF-wGF3uE?si=sUydzw0RcwUTY6rG>
- YouTube.
<https://youtu.be/w7jhLSOx-Z0>
- YouTube.
https://youtu.be/BmAWkgF7P7I?si=KATwAKB7M0nl_9Su