

PERAN GOOD GOVERNANCE MELALUI REFORMASI BIROKRASI DAN E-GOVERNMENT GUNA MENINGKATKAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN BERBASIS KINERJA DI KOTA SURABAYA

Nely Suwidyanti
Universitas Airlangga, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
nely.suwidyanti-2021@fisip.unair.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penerapan *good governance* berbasis kontrak kerja, reformasi birokrasi, dan *E-goverment* dalam rangka meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan di kota Surabaya. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa teknik deskriptif analitis yang dijelaskan atau dibahas secara deskriptif dan didasarkan pada tinjauan literatur yang relevan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data yang diambil dari artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah dan kumpulan buku. Instrumen yang digunakan berupa data sekunder yang diacu dari tinjauan Pustaka yang relevan. Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, Kota Surabaya melakukan reformasi birokrasi berbasis kontrak kerja dimana penyelenggara pemerintahan seperti kepala daerah, selalu dituntut untuk mencapai target kerja yang telah di tentukan. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam penerapan reformasi birokrasinya untuk mencapai *good governance* pemerintah Kota Surabaya menggunakan konsep kontrak kerja berjalan baik dengan *output* berupa evaluasi kerja menggunakan konsep kontrak kerja yang memanfaatkan teknologi (*e-government*) sehingga dapat lebih transparan. Hal ini dibuktikan dari beberapa aspek, seperti penggunaan *e-government* terkait dengan pembentukan praktik tata kelola yang baik, pelaksanaan *good governance* terkait dengan reformasi kelembagaan birokrasi, terdapat hubungan antara kinerja dan *electronic government*, kinerja dengan reformasi birokrasi, dan penerapan *good governance* dengan kinerja.

Kata Kunci: **E-Government, Government, Kinerja, Reformasi Birokrasi**

ABSTRACT

Therefore, this study aims to determine the relationship between the implementation of good governance based on employment contracts, bureaucratic reform, and E-goverment in order to improve the efficiency of government administration in the city of Surabaya. This research also uses qualitative research methods with data collection techniques in the form of descriptive analytical techniques that are explained or discussed descriptively and based on relevant literature reviews by studying and collecting data taken from articles published in various scientific journals and book collections. The instrument used is secondary data referenced from the relevant literature review. In an effort to improve government administration, Surabaya city conducts bureaucratic reforms based on work contracts where government administrators, such as regional heads, are always required to achieve predetermined work targets. The results of this study indicate that in the implementation of bureaucratic reform to achieve good governance, the Surabaya city government uses the concept of work contracts to run well with the output in the form of work evaluation using the concept of work contracts that utilize technology (e-

government) so that it can be more transparent. This is evidenced from several aspects, such as the use of e-government related to the establishment of good governance practices, the implementation of good governance related to bureaucratic institutional reform, there is a relationship between performance and electronic government, performance with bureaucratic reform, and the implementation of good governance with performance.

Keywords: E-Government, Government, Performance, Bureaucratic Reform

PENDAHULUAN

Peran *good governance* dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat diupayakan melalui penerapan aturan (kebijakan) yang adil serta alokasi dan distribusi sumber daya secara adil. Untuk mencapai pemerintahan yang efektif, sangat penting bahwa proses partisipasi dan keterbukaan memfasilitasi penerapan akuntabilitas dalam pemerintahan (Munawir, 2011). Menurut (Mardiasmo, 2002) mendefinisikan “*good governance*” sebagai “sebuah konsep pendekatan yang bertujuan untuk pengembangan sektor publik melalui *good governance*”. Tata kelola yang baik juga dikenal sebagai "tata kelola sektor publik."

Selain itu, berikut kutipan dari Bank Dunia (Wahab, 2002): “*Good governance* adalah konsep pelaksanaan manajemen pembangunan yang sehat dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari salah alokasi investasi yang langka dan mencegah korupsi politik dan administrasi, menerapkan disiplin fiskal dan menciptakan kerangka hukum dan *political framework* untuk pertumbuhan wiraswasta.” Partisipasi dan akuntabilitas selalu dikaitkan dengan frasa transparansi. Inilah tiga dasar *good governance*. Prinsip ini harus dipatuhi oleh semua entitas pemerintah, karena transparansi yang baik cenderung diikuti dengan meningkatnya kepercayaan publik kepada pemerintah, yang pada gilirannya menyebabkan partisipasi publik yang lebih besar dalam perumusan dan implementasi kebijakan publik (Munawir, 2011).

Eksistensi birokrasi merupakan prasyarat yang tak terhindarkan yang harus dipenuhi agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Merupakan tanggung jawab negara untuk memberikan layanan kepada warganya sebagai sarana dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Birokrasi merupakan lembaga negara yang bertanggung jawab menjalankan segala kebijakan yang terkait dengan kepentingan rakyat dalam negara. Jika dijalankan dengan benar, birokrasi berpotensi menjadi alat yang meningkatkan baik efikasi maupun efisiensi kerja.

Di sisi lain, birokrasi sering disalahgunakan. Keberadaan birokrasi tidak membuat proses berjalan lebih cepat; justru memperlambat berbagai tindakan yang terjadi di masyarakat. Belum lagi banyaknya pajak yang berbeda yang mengakibatkan kerugian ekonomi yang signifikan. Kalaupun pegawai birokrasi digaji dari “pajak” masyarakat,

realitas pemerintahan saat ini justru menghadirkan birokrasi dalam sudut pandang yang negatif dan tidak memungkinkan untuk melayani masyarakat. Selain itu, aparat birokrasi seringkali menyalahgunakan wewenang yang diberikan. Karena itu, perlu dilakukan perubahan birokrasi. Dengan kata lain, reformasi birokrasi merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan dalam rangka menciptakan aparatur negara agar dapat melaksanakan kegiatan pemerintahan secara umum dan pembangunan nasional secara lebih efisien dan efektif (Dominata, 2013).

Tuntutan terwujudnya ketatanegaraan yang mampu mendukung kelancaran dan keseragaman pemenuhan tugas dan fungsi penyelenggaraan negara dan pembangunan yang sejalan dengan praktik prinsip-prinsip *good governance* merupakan salah satu tuntutan reformasi yang berkaitan dengan aparatur negara. Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah-langkah pembenahan birokrasi guna memenuhi persyaratan komponen ekonomi, efisiensi, dan efektivitas pemerintah. Tujuan mendasar dari upaya reformasi birokrasi di Indonesia adalah untuk menciptakan birokrasi yang lebih rasional (Mustopadidjaja, 2003).

Tujuan rasionalisasi birokrasi adalah untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas melalui pembentukan pembagian kerja yang seimbang baik secara hierarkis maupun horizontal. Pembagian ini dievaluasi sesuai dengan rasio volume tugas dan beban dengan jumlah sumber daya, dan disertai dengan alur kerja yang formal dan pengawasan yang ketat. Reformasi birokrasi diperlukan untuk meningkatkan produksi pemerintah (Gunarjo, 2011). Birokrasi perlu ditata ulang, diubah, diperbaiki, dan disempurnakan agar menjadi lebih bersih, lebih responsif, lebih kreatif, lebih efisien, lebih efektif, dan lebih produktif. Reformasi birokrasi itu perlu. Dengan demikian, para pelaku ekonomi dapat menjalankan usahanya tanpa harus khawatir dengan masalah pemerintahan yang memakan waktu dan rumit, sehingga mereka dapat melakukannya dengan aman dan nyaman.

Produk atau hasil kegiatan atau program yang sedang atau telah dicapai dalam kaitannya dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur dikenal sebagai pencapaian kinerja (Permendagri No. 13 Tahun 2006, Pasal 1). Istilah "kinerja" digunakan untuk menyebut hasil yang dicapai melalui pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan. Suatu kinerja dianggap berhasil dalam konteks pemerintahan jika dilakukan sesuai dengan semua hukum yang berlaku, tanpa melanggar hukum, dan secara moral dan etika (Maindoka & Wokas, 2013).

Pencapaian atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu kadang-kadang disebut sebagai "kinerja" mereka, dan istilah "kinerja" sering digunakan untuk menggambarkan konsep ini. Jika seorang individu atau sekelompok orang memiliki

kriteria keberhasilan yang telah ditentukan sebelumnya, maka hanya dengan demikian kinerja dapat dievaluasi. Kondisi untuk sukses dituangkan dalam bentuk tujuan dan sasaran khusus yang perlu dicapai. Kinerja individu atau organisasi tidak dapat dievaluasi karena tidak ada tolak ukur untuk membandingkannya dengan tidak adanya tujuan atau target (Mahsun, 2011).

Ada banyak variasi dalam definisi pengukuran kinerja yang telah dikembangkan oleh berbagai peneliti; namun, semua definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa mengukur kinerja dapat membuat proses meminta pertanggungjawaban pemangku kepentingan atas semua kegiatan mereka menjadi lebih objektif. "Pengukuran kinerja" didefinisikan oleh (Hatry, 1999) sebagai "pengukuran hasil dan efektivitas suatu pelayanan atau program secara teratur yang diarahkan oleh suatu pola yang pasti dan teratur". Ada kemungkinan bagi manajemen operasi organisasi untuk tercermin dalam seberapa baik atau seberapa buruk aktivitas tersebut diukur untuk kinerja.

Manajemen suatu organisasi perlu menyadari apakah layanan yang mereka tawarkan didasarkan pada konsep yang ekonomis, efisien, dan efektif. Ini mencontohkan tanggung jawab manajer kepada berbagai pemangku kepentingan dalam organisasi. Manajer bertanggung jawab tidak hanya untuk penyediaan layanan fisik, tetapi juga untuk administrasi bisnis secara efektif (Siregar, 2017). Namun, manfaat paling signifikan dari manajemen dan pengukuran kinerja adalah kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan publik sekaligus mendorong peningkatan tanggung jawab (Flynn, 1997). Menurut (Parker, n.d.), menilai kinerja suatu instansi pemerintah disertai dengan total lima set manfaat yang berbeda. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut: (1) pengukuran kinerja meningkatkan kualitas pengambilan keputusan; (2) pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas internal; (3) pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas publik; (4) pengukuran kinerja memungkinkan organisasi untuk menentukan penggunaan sumber daya yang efektif; dan (5) pengukuran kinerja mendukung perencanaan strategis dan penetapan tujuan. (1) Pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas internal; (2) pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas publik; (3) pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas internal; dan (4) pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas publik.

Dalam peningkatan akuntabilitas suatu lembaga, harus dilakukan evaluasi kinerjanya, khususnya di sektor publik, yang bertanggung jawab langsung kepada masyarakat. Mengukur kinerja institusi sangat penting di sektor publik. Keputusan Kepala LAN Nomor 239/IX/6/8/2003 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Instansi Pemerintah merupakan salah satu pedoman yang digunakan untuk mengukur kinerja instansi pemerintah. Keputusan khusus ini

dikeluarkan pada tahun 2003. Pengukuran kinerja harus dilakukan sesuai dengan peraturan ini dengan menggunakan indikator kinerja. Indikator kinerja tersebut meliputi indikasi *input*, *output*, hasil, manfaat, dan dampak. Profitabilitas, efisiensi, efektivitas, dan kualitas pencapaian target dievaluasi setiap tahun melalui pengukuran kinerja indikator *input*, *output*, dan hasil. Pada gilirannya, data kinerja dapat dikumpulkan pada akhir periode penyelesaian program untuk indikator manfaat dan efek, atau untuk mengukur pencapaian tujuan oleh lembaga pemerintah (Santoso, 2013).

Metode evaluasi kinerja dikonsentrasikan pada pengukuran tingkat efektivitas yang dicapai. Isu ini sangat terkait langsung dengan pokok pembicaraan awal, yaitu tentang evaluasi efektivitas tindakan yang dilakukan oleh perusahaan swasta. Ketika pengambil keputusan di suatu negara memahami bahwa kegiatan pelayanan publik negara perlu juga diukur efisiensi dan efektivitasnya, diskusi aktif tentang bagaimana mengukur kinerja pemerintah akan dimulai. Namun, kesulitan datang ketika kita menyadari bahwa sejumlah besar aspek pelayanan publik bersifat kualitatif (Silalahi, 2012).

Pemerintah daerah adalah organisasi nirlaba sepenuhnya, yang membedakan mereka dari bisnis nirlaba dengan cara yang tidak tertandingi oleh jenis bisnis lainnya. Tugas ekonomi dan sosial yang besar secara kolektif berada di pundak pemerintah daerah. Kinerja pemerintah daerah harus diukur baik dari segi keuangan maupun non keuangannya agar dapat dikatakan lengkap (Mahsun, 2011). Menurut (Keban, 2014), untuk melakukan pemeriksaan yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja di Indonesia, perlu mempertimbangkan sejumlah kriteria penting, beberapa di antaranya meliputi: berikut ini: a. Kejelasan penilaian atau peraturan perundang-undangan untuk melakukan tes atau evaluasi yang jujur dan objektif; b. Manajemen sumber daya manusia yang tepat memiliki fungsi dan proses yang secara signifikan mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja.

Fungsi dan proses ini juga menentukan konsistensi antara paradigma yang dianut oleh manajemen organisasi dan tujuan penilaian kinerja, serta komitmen para eksekutif atau manajer organisasi publik terhadap makna penilaian kinerja. Selain itu, fungsi dan proses ini bertanggung jawab untuk menentukan apakah penilaian kinerja bermakna atau tidak bagi para eksekutif atau manajer organisasi publik. Menurut penelitian Soesilo yang dimuat dalam Tangkilisan (2005:180), unsur-unsur berikut dapat mempengaruhi efektivitas suatu organisasi: a. struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu hubungan internal yang ada berkenaan dengan fungsi-fungsi yang dijalankan oleh kegiatan suatu organisasi; b. Kebijakan manajemen yang berbentuk visi dan misi perusahaan, c. Sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka dengan kemampuan terbaik mereka; d. Meningkatkan kinerja organisasi melalui

penggunaan sistem informasi manajemen yang berfokus pada manajemen basis data, misalnya. e. Memiliki sarana dan prasarana yang terkait dengan penggunaan teknologi untuk melaksanakan semua operasi yang terkait dengan organisasi.

Selain itu, Yuwono dkk. dalam (Tangkilisan, 2005) mengemukakan bahwa “faktor dominan yang mempengaruhi kinerja organisasi meliputi upaya manajemen untuk menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia organisasi, dan model kepemimpinan yang efektif”. Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan, berdasarkan berbagai sudut pandang yang disajikan di atas, bahwa ada banyak elemen berbeda yang mempengaruhi tingkat kinerja dalam suatu organisasi. Namun secara umum faktor internal (faktor yang berasal dari dalam organisasi) dan unsur eksternal (faktor yang berasal dari luar organisasi) merupakan faktor terpenting yang menentukan kinerja suatu organisasi (faktor yang berasal dari luar organisasi).

Setiap perusahaan akan memiliki tingkat kinerja yang unik karena fakta bahwa setiap perusahaan pada dasarnya memiliki seperangkat sifat atau karakteristiknya sendiri. Akibatnya, tantangan yang harus diatasi setiap perusahaan biasanya unik bagi organisasi itu sendiri, serta faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perusahaan.

Menurut laporan rancangan akhir RMJMD kota Surabaya Tahun 2021-2026 pada tahun 2020 nilai akuntabilitas kinerja Kota Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 75,33 % dengan predikat “BB” yang artinya sangat baik. Namun pemerintah Kota Surabaya masih membutuhkan pengarah dan pembinaan di berbagai institusi struktural dan teknis agar capaian akuntabilitas pemerintahan Kota Surabaya semakin meningkat di tahun berikutnya.

Implementasi gagasan *good governance* dapat dicapai melalui pembentukan kondisi yang menguntungkan dan sinergi antara berbagai tingkat pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam konteks pengelolaan sumber daya alam, sosial, lingkungan, dan ekonomi. Transparansi, akuntabilitas, keterlibatan, otoritas hukum, efektivitas dan efisiensi, keadilan, dan semua ini secara bersama-sama merupakan hal minimal yang diperlukan untuk tata *good governance*.

Pemerintah bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan publik, yang harus terbuka untuk pengawasan publik, efektif dan efisien, dan mampu memenuhi persyaratan mendasar dari sistem peradilan. Pelibatan anggota masyarakat dalam semua tahap proses pengambilan keputusan merupakan komponen penting dari pemerintahan yang efektif (Hunja, 2009). Pemanfaatan internet untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat merupakan salah satu solusi yang dapat dilaksanakan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan transparan. Salah satu solusi untuk

masalah ini adalah praktik *e-government* yang dikembangkan dalam beberapa dekade terakhir. *E-government* adalah sistem informasi administrasi elektronik yang membantu pemerintah dalam memberikan informasi, memberikan pelayanan publik, dan memfasilitasi transaksi online dengan instansi/usaha lain dan masyarakat umum dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan yang diterima semua aspek tersebut (Syailendra, 2009).

Dalam upaya menggerakkan Pemerintah Kota Surabaya menuju *good governance*, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan reformasi birokrasi berbasis kontrak kinerja. Dengan dilaksanakannya reformasi birokrasi, Pemerintah Kota Surabaya memiliki target kinerja yang konsentrasi *output* tersebut harus terpenuhi, dan harus dikomunikasikan kepada media apakah target tersebut sudah tercapai atau belum. Wali Kota Surabaya mengatakan "*output* tersebut nantinya bakal menjadi rujukan terhadap evaluasi penilaian kinerja bagi setiap kepala perangkat daerah. Artinya, evaluasi dilakukan untuk menentukan apakah pejabat itu masih layak menjabat atau harus dimutasi dan digantikan yang lain, sehingga *output* ini akan menjadi evaluasi kinerja. Apakah kepala perangkat daerah ini tetap bisa lanjut atau tidak lagi karena tidak tercapai *output*nya,"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dijelaskan atau dibahas secara deskriptif dan naratif serta didasarkan pada tinjauan literatur yang relevan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data yang diambil dari artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah dan kumpulan buku. Penelitian ini juga menggunakan Teknik deskriptif analitis dengan menggunakan instrument berupa data sekunder yang diambil dari tinjauan literatur yang relevan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara penerapan *good governance* berbasis kontrak kerja, reformasi birokrasi, dan *E-governance* dalam rangka meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan di kota Surabaya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keterkaitan Penerapan E-government Dengan Good Governance

Pertama, peningkatan transparansi, informasi, dan akuntabilitas dapat dicapai melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi, yang merupakan salah satu dari tiga cara agar teknologi informasi dan komunikasi dapat memperkuat tata *good governance*. Kedua, menciptakan kesempatan bagi anggota masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Ketiga, meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Magno & Serafica, 2001). Menurut temuan (Habib, 2007) ada korelasi yang menguntungkan antara pengenalan *e-government* dan upaya yang dilakukan untuk memperkenalkan *good governance*. Dalam nada yang sama,

temuan studi yang dilakukan oleh (Alaaraj & Ibrahim, 2014) menunjukkan bahwa penerapan *e-government* memiliki dampak yang konstruktif dan nyata terhadap kualitas tata kelola.

Ada banyak penelitian tentang *e-government* yang meneliti teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai sarana untuk mengurangi pentingnya birokrasi di lembaga dan lembaga pemerintah (Cordella & Tempini, 2015). *E-procurement* yang juga dikenal sebagai proses pengadaan barang dan jasa pemerintah berbasis web atau internet telah berhasil diterapkan di Indonesia, misalnya, berkat keputusan pemerintah untuk memanfaatkan manfaat yang ditawarkan oleh implementasi *electronic government*. (*e-government*). Melalui Badan Pengadaan Secara Elektronik, instrumen ini memanfaatkan berbagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi (LPSE). Ini adalah langkah penting yang diambil pemerintah untuk mewujudkan tata kelola yang efektif (Zawani, 2012).

Penggunaan metode elektronik untuk membeli barang dan jasa telah terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan tingkat efisiensi birokrasi. Pola *e-purchase* yang dijelaskan di sini mengakhiri praktik suap, kolusi, dan nepotisme (disingkat KKN) dalam pengadaan barang dan jasa. Pola ini juga berkontribusi pada pengurangan belanja pemerintah antara 10 hingga 50 persen (Zawani, 2012). Hal ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Elbahnasawy, 2014), yang mengungkapkan bahwa *e-government* didorong oleh infrastruktur telekomunikasi, dan bahwa luas dan kualitas layanan online diperkuat oleh adopsi internet yang lebih tinggi.

Keterkaitan Penerapan Reformasi dan Good governance

Pengalaman berbagai negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi sangat penting bagi pembangunan suatu bangsa. Pelaksanaan reformasi birokrasi menghasilkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya fungsional dan efisien, tetapi juga memiliki kapasitas sebagai penopang utama perekonomian bangsa dan negara (Alfikri, 2012). Mengingat bahwa reformasi birokrasi merupakan inti dari upaya berkelanjutan untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, keberhasilan implementasinya akan berdampak besar pada tercapainya tata kelola yang baik atau tidak (Gainau, 2013). Menurut kesimpulan penelitian (Mardiasmo, Diaswati, Barnes, H., & Yuka, 2008), ketiadaan perangkat legislatif untuk *good governance* sama dengan ketiadaan reformasi birokrasi.

Temuan ini konsisten dengan temuan penelitian. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Supriyatno, 2014) menunjukkan bahwa reformasi birokrasi pemerintahan merupakan salah satu strategi untuk mewujudkan “*good governance*” yang dapat menjadi fondasi bangsa yang modern dan maju.

(Lee, Hahn-Been; Samonte, 1970) mengusulkan reformasi administrasi (birokrasi) untuk mencapai pembangunan nasional dengan menerapkan berbagai ide baru dan memasukkannya ke dalam sistem administrasi. Menurut (Lee, Hahn-Been; Samonte, 1970), perubahan administratif (birokrasi) membutuhkan upaya bersama dan tindakan yang disengaja. Tindakan ini diambil untuk memajukan pembangunan nasional secara positif. Modifikasi sistem untuk memenuhi tujuan pembangunan nasional. Menghilangkan birokrasi yang tidak efektif merupakan prasyarat untuk mengembangkan pemerintahan yang sukses. Apalagi menurut (Minogue, 2002), reformasi dalam pemerintahan dan sektor publik dipandang sebagai reformasi yang saling mendukung dan melengkapi.

Keterkaitan Penerapan E-Government dan Kinerja

Model *e-government* digunakan di hampir semua cabang pemerintahan, termasuk cabang legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Pemanfaatan dapat dialami baik di dalam maupun di luar tubuh. Tujuannya jelas: *e-government*, dilihat dari dalam, harus dapat meningkatkan koordinasi di dalam pemerintahan; dilihat dari luar, seharusnya meningkatkan akses warga terhadap pelayanan publik; pada akhirnya, ini harus mengarah pada rasa demokratisasi yang lebih besar di antara masyarakat (Zawani, 2012). Dalam bentuknya yang paling dasar, *e-government* mengacu pada penerapan internet untuk menjalankan bisnis pemerintahan dan penyediaan layanan publik secara efisien dan lebih berpusat pada warga (Agustianto, 2012). Efektivitas aparatur berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan; karenanya aparatur merupakan komponen esensial dari kemampuan pemerintah untuk memenuhi misinya melayani masyarakat (Kurniasih, Fidowaty, & Sukaesih, 2013).

Memanfaatkan *e-government* untuk penelitian kebijakan, memanfaatkan informasi yang diberikannya, dan memanfaatkan layanan yang diberikannya adalah tiga tujuan utama. Ada lima faktor yang dapat digunakan untuk memprediksi sejauh mana *e-government* akan digunakan untuk tujuan tertentu. Ini adalah komponen psikologis dari adopsi teknologi, pemikiran kepentingan publik, outlet informasi, kepercayaan pemerintah, serta sifat sosio-demografis dan individu (Nam, 2014). Menurut kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh (Purnami, Syarbini, & Handayani, 2011), pengenalan *e-government* memiliki dampak besar pada kinerja staf. Kesimpulan ini didukung oleh temuan. Hasil penelitian (Kurniasih *et al.*, 2013) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-government* berdampak pada kinerja aparatur pemerintah yang menyumbang 54,85 persen dari total, sisanya 45,15 persen disebabkan oleh pengaruh dari faktor lainnya. Ini memberikan bukti empiris untuk mendukung gagasan bahwa ada korelasi

positif antara kinerja pemerintah dan sejauh mana program *e-government* diimplementasikan secara efisien.

Keterkaitan Reformasi Birokrasi dan Kinerja

Hubungan antara reformasi birokrasi dan kinerja, sebagaimana dikemukakan oleh (Turner & Hulme, 1997), menunjukkan bahwa reformasi birokrasi diperlukan dalam organisasi publik karena memiliki keterkaitan dengan kinerja. Oleh karena itu, reformasi birokrasi menjadi syarat mutlak. Menurut temuan penelitian (Aji, 2013), reformasi birokrasi secara parsial dan simultan memiliki dampak yang substansial terhadap kinerja organisasi dalam berbagai tingkatan. Basis reformasi, agen reformasi, dan lingkungan adalah tiga jenis reformasi birokrasi yang memiliki dampak cukup luas di wilayahnya masing-masing. Sementara temuan penelitian (Wasita, 2014) menunjukkan bahwa ada pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja organisasi, temuan ini tidak konklusif.

Keterkaitan Penerapan Good Governance dan Kinerja

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh (Hikmah, Malisan, & Utomo, 2018), faktor dan prinsip *good governance* terbukti memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja instansi pemerintah. Ini bisa dikatakan demikian. Selain itu, penerapan *good governance* terbukti memiliki pengaruh yang besar terhadap akuntabilitas kinerja pemerintah daerah, sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nofianti & Suseno, 2014). Menurut (Yusuf, 2009) yang temuannya sejalan dengan dua penelitian sebelumnya, kinerja pemerintah daerah terbukti dipengaruhi oleh penerapan *good governance* sebesar 93,32 persen, sedangkan sisanya 6,68 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini sejalan dengan temuan dua penelitian sebelumnya. faktor. Menurut (Juliana, 2013) dan (Wasita, 2014), keduanya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang menguntungkan antara penerapan tata kelola yang baik dan kinerja organisasi, dapat dikatakan demikian. Hal ini didukung oleh fakta bahwa kedua penelitian ini menunjukkan adanya korelasi antara keduanya. Hasil penelitian ini membawa kita pada kesimpulan bahwa ada hubungan antara keberhasilan penerapan praktik tata kelola yang baik dengan tingkat kinerja yang dicapai oleh suatu perusahaan.

SIMPULAN

Setelah melakukan penelitian untuk menguji hipotesis yang diajukan pada pembahasan di atas, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan reformasi birokralnya untuk mencapai *good governance* di pemerintah kota Surabaya berjalan baik dengan *output* berupa evaluasi kerja dalam menggunakan konsep kontrak kerja yang memanfaatkan teknologi (*e-government*) berjalan sehingga dapat lebih transparan. Hal ini dibuktikan dari beberapa aspek, seperti penggunaan *e-government* terkait dengan

pembentukan praktik tata kelola yang baik, pelaksanaan *good governance* terkait dengan reformasi kelembagaan birokrasi, terdapat hubungan antara Kinerja dan *Electronic government*, terdapat hubungan Kinerja dengan Reformasi Birokrasi, dan terdapat hubungan antara penerapan *good governance* dengan kinerja. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan saran agar Pemerintahan Kota Surabaya dapat meningkatkan penggunaan *electronic government* dan pemanfaatan reformasi birokrasi supaya pelaksanaan *good governance* dan kinerjanya dapat lebih meningkat serta perlu melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam menerapkan tata kelola yang baik jika ingin melihat peningkatan kinerja yang lebih besar lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianto, R. N. (2012). Dampak E-Government Terhadap Efektivitas Kinerja Pemerintah.
- Aji, M. Q. W. (2013). *Dampak Reformasi Birokrasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi pada Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan* (Universitas Pasundan). Universitas Pasundan. Retrieved from [http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/28411%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/28411/3/Abstrac dan kata pengantar.docx](http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/28411%0Ahttp://repository.unpas.ac.id/28411/3/Abstrac%20dan%20kata%20pangantar.docx)
- Alaaraj, H., & Ibrahim, P. D. F. W. (2014). The Influence of E-government Practices on good governance from the perspective of Public in Lebanon. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 171. <https://doi.org/10.5296/jpag.v4i3.6405>
- Alfikri, I. (2012). Reformasi Birokrasi dan Good Government. Retrieved November 10, 2022, from Blog Mahasiswa Universitas Brawijaya website: <http://blog.ub.ac.id/alfikri/2012/03/11/reformasi-birokrasi-dan-good-governance/>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Dominata, A. (2013). Apa itu Reformasi Birokrasi? *Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI)*. Retrieved from <http://u.lipi.go.id/1351657451>
- Elbahnasawy, N. G. (2014). E-Government, Internet Adoption, and Corruption: An Empirical Investigation. *World Development*, 57, 114–126. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.12.005>
- Flynn, N. (1997). *Public Sector Management*. New York: Harvester Wheatsheaf. <https://doi.org/10.4337/9781781950494.00042>
- Gainau, A. W. (2013). Reformasi birokrasi di indonesia dalam perspektif perilaku. *Reformasi Birokrasi Di Indonesia Dalam Persfektif Perilaku*, 11(1), 11–20.

- Gunarjo, N. (2011). *Pembangunan Ekonomi-Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika.
- Habib, I. (2007). *Pengaruh E-Government terhadap Upaya Pelaksanaan Good Governance pada Kantor Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I*. Universitas Indonesia.
- Hatry, H. P. (1999). *Performance Measurement: Getting Result*. Washington D.C.: The Urban Institute Press.
- Hikmah, N., Malisan, L., & Utomo, R. P. (2018). Pengaruh implementasi good governance terhadap kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Akuntansi ...*. Retrieved from <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIAM/article/view/1370>
- Juliuana, R. (2013). *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara* (Universitas Negeri Medan). Universitas Negeri Medan. Retrieved from <http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/13435>
- Keban, Y. T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu Edisi 3. In *Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Sukaesih, P. (2013). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. *Sosiohumaniora*, 15(1), 6. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v15i1.5234>
- Lee, Hahn-Been; Samonte, A. G. (1970). Administrative Reforms in Asia. *Seminar on Administrative Reform and Innovations*, 322.
- Magno, F., & Serafica, R. (2001). *Information Technology for Good Governance*. Manila: Yuchengco Center for East Asia, De La Salle University.
- Mahsun, M. (2011). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BFEE.
- Maindoka, D. S., & Wokas, H. (2013). PENGARUH PENERAPAN ANGGARAN BERBASIS KINERJA TERHADAP KINERJA SKPD PEMERINTAH DI KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE. *ACCOUNTABILITY*, 2(1), 36. <https://doi.org/10.32400/ja.2341.2.1.2013.36-41>
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo, Diaswati, Barnes, H., P., & Yuka, S. (2008). Implementation of Good Governance by Regional Governments in Indonesia: the Challenges. *Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management, 2008*, 1–36. <https://doi.org/https://doi.org/57205147>
- Minogue, M. (2002). Power to the People? Good Governance and the Reshaping of the State. In *Development Theory and Practice* (pp. 117–135).

- https://doi.org/10.1057/978-1-137-24345-4_7
- Munawir, R. (2011). *Transparansi Anggaran di Kota Surabaya*.
- Mustopadidjaja. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.
- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government Information Quarterly*, 31(2), 211–220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.006>
- Nofianti, L., & Suseno, N. S. (2014). Factors Affecting Implementation of Good Government Governance (GGG) and their Implications towards Performance Accountability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 98–105. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.056>
- Parker, W. (n.d.). *Performance Measurement in the Public Sector*. State of Utah.
- Purnami, D., Syarbini, A., & Handayani, R. (2011). *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Cilegon*. 3, 269–274.
- Santoso, S. (2013). *Statistika ekonomi plus aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press. ISSN, 2614–5502.
- Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Siregar, S. (2017). *Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyatno, B. (2014). Role of government reform in bureaucracy in the region. *Scientific Research Journal*, II(Vii), 11–22. Retrieved from <http://www.scirj.org/rp/files/original/f501a0c836b68be91b4f283c25ba96cc.pdf>
- Syailendra, B. (2009). Analisis Faktor - Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Metode Penilaian Persediaan. Universitas Diponegoro.
- Tangkilisan, N. H. (2005). *Manajemen Publik*. In *PT. Gramedia Widiasarana Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Turner, M., & Hulme, D. (1997). *Governance, Administration and Development*. In *Governance, Administration and Development*. London: MacMillan Press. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-25675-4>
- Wahab, S. A. (2002). *Analisis kebijaksanaan : Dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasita, N. (2014). *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance dan Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Organisasi pada Pemerintahan Provinsi Sumatra Utara* (Universitas Negeri medan). Universitas Negeri medan, Medan. Retrieved from <http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/13059>
- Yusuf, D. S. (2009). *Pengaruh Good Governance Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kota Bandung*. Politeknik Pos Indonesia.

Zawani, R. (2012). Pengaruh Implementasi E-Government terhadap Perubahan Manajemen Publik di Indonesia. Retrieved November 10, 2022, from slideshare website: <https://www.slideshare.net/rafizawani/pengaruh-implementasi-e-government-terhadap-perubahan-manajemen-publik-di-indonesia>