



Pelayanan E-Gov ASN dalam Society 5.0:

Model Kolaborasi Pentahelix 5.0

Assoc. Prof. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D

Dean Faculty of Administrative Science Universitas Brawijaya

President of Deans of Social Sciences in Indonesian Governmental Universities

(FORDEKIIS)

1

Pendahuluan

2

**Pelayanan
E-Gov
ASN**

3

Society 5.0

4

**Model Kolaborasi
Pentahelix 5.0
dalam Pelayanan
E-Gov ASN**

5

Penutup

OUTLINE

PENDAHULUAN



Three management modes of Public Service Organizations



1890

**Old Public
Administration**

early 1980s

**New Public
Management**

2000

**New Public
Governance**



3 ParadigMA Ilmu Administrasi Publik:

1. Old Public Administration (OPA)
2. New Public Management (NPM)
3. New Public Governance (NPG)

<p>The key elements of Old Public Administration (Osborne, 2006: 378)</p>	<ul style="list-style-type: none">• the dominance of the “rule of law”;• a focus on administering set rules and guidelines;• a central role for the bureaucracy in policy making and implementation;• the “politics–administration” split within public organizations;• a commitment to incremental budgeting;• the hegemony of the professional in the service delivery system.
<p>Principles of Old Public Administration (Pollitt et al., 2007a: 3)</p>	<ul style="list-style-type: none">• hierarchy and rules;• permanence and stability;• an institutionalized civil service;• internal regulation;• equality.

Problem Pelayanan Pemerintah

- Too bureaucratic
- Too big
- Too inefficient, ineffective
- Unaccountable, lack of transparency
- corruption

Civil service paradigm under result oriented management

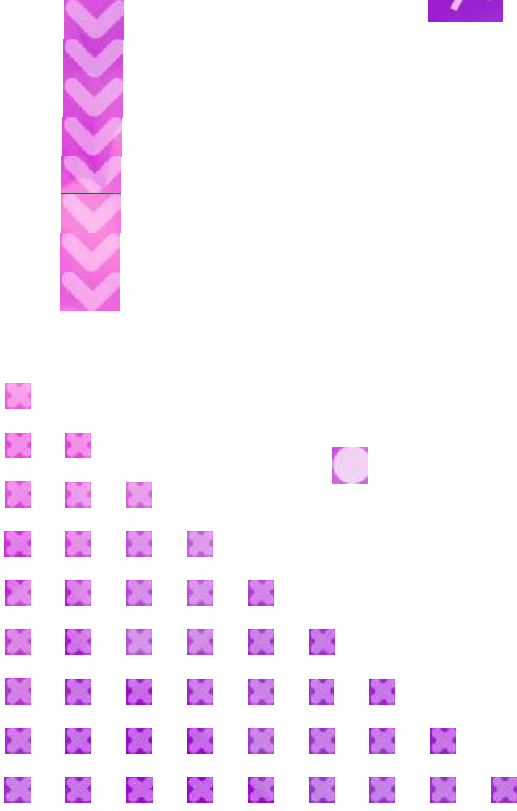
Current Culture	NPM
<ul style="list-style-type: none">• Rigid rules• Input controls• Top-down accountability• Low wages and high perks• Life-long and rotating appointments• Intolerance for risk/innovation	<ul style="list-style-type: none">• Managerial flexibility• Results matter• Bottom-up accountability• Competitive wages but little else• Contractual and task specialization• Freedom to fail/succeed

Drivers of New Public Management


Contextual driving forces	Theoretical driving forces
<ul style="list-style-type: none">• Fiscal crisis faced by governments• Plethora of public institutions and agencies• Inefficiencies• Non accountable system• Innovation in technology and information• Globalization and market competition• Demand for quality in public service delivery	<ul style="list-style-type: none">• Neo-liberal view (Von Hayek,• Public choice theory• Transaction costs theory• Principal-agent theory• Thatcherism

NPM & NPG PARADIGMS

New Public Management	New Public Governance
The public monopoly is the reason for the poor quality and the cost of services	The production of public services is complex, given the uncertainty and the current societal challenges
The solution is to encourage competition	The solution involves the implementation of public-private networks
Organisational management must be concentrated on the use of resources	Organisational leadership must first ensure the high quality of procedures
Citizens are clients in a service 'market'	Citizens are co-producers of services
This involves improving the efficiency of services through a process of rationalisation	Efficiency must be improved, as well as the effectiveness and quality of services through a concern for innovation



Interactive policy making and co-production of policies are modalities of policy agenda formulation and policy implementation, which are increasingly important. It is becoming impossible to imagine democratic practice today without some ICT applications. In the field of modernization of the overall structure of government and public administration e-Government can be used as a driving force. (Ignace Snellen)

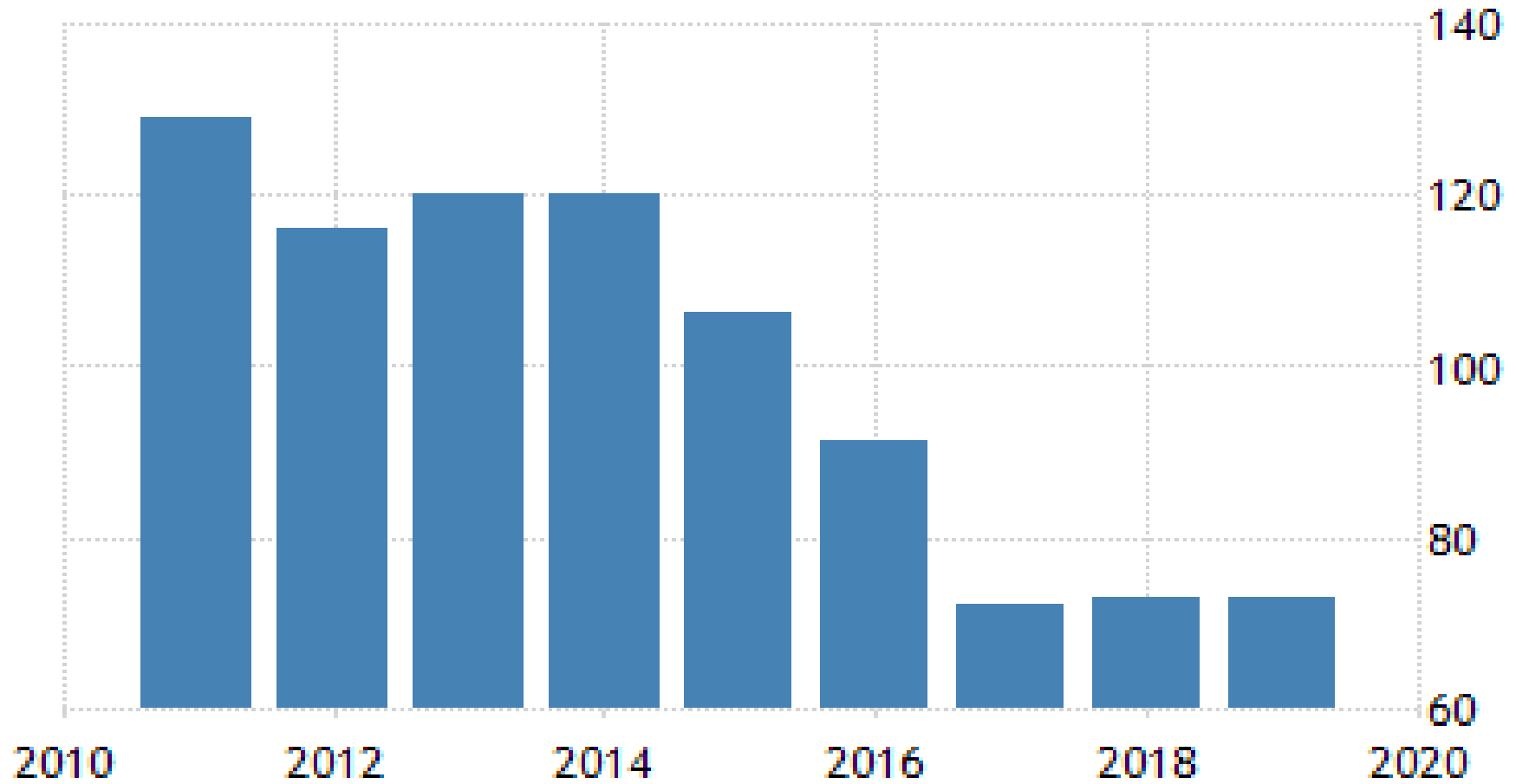


World Competitiveness Ranking 2020

Ranking		Country/region	Ranking		Country/region
2019	2020		2019	2020	
1	→ 1	Singapore	28	↗ 23	South Korea
8	↗ 2	Denmark	22	↘ 27	Malaysia
4	↗ 3	Switzerland	25	↘ 29	Thailand
6	↗ 4	Netherlands	30	↘ 34	Japan
2	↘ 5	Hong Kong	32	↘ 40	Indonesia
3	↘ 10	U.S.	43	→ 43	India
16	↗ 11	Taiwan	46	↗ 45	Philippines
14	↘ 20	China			


Ranking of 63 economies based on their economic performance, government efficiency, business efficiency and infrastructure
 Source: IMD

Easy Doing Business Indonesia





Do we need to readjust our civil service approach in of the society 5.0 era?



WE ALWAYS OVERESTIMATE THE CHANGE THAT WILL OCCUR IN THE NEXT TWO YEARS AND UNDERESTIMATE THE CHANGE THAT WILL OCCUR IN THE NEXT TEN.

BILL GATES

Pelayanan E-Gov ASN

PENGERTIAN *E-GOVERNMENT*

Menurut World Bank : *"government-owned or operated systems of information and communications technologies (ICTs) that transform relations with citizens, the private sector and/or other government agencies so as to promote citizen empowerment, improve service delivery, strengthen accountability, increase transparency, or improve government efficiency"*

- ✓ **The use of ICT**
- ✓ **Transformation of relations**

**Improvement
of**

- **Citizen Empowerment**
- **Service delivery**
- **Accountability**
- **Transparency**
- **Government efficiency**

Manfaat *e-government*, yaitu

- Pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem *online*, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang.
- Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan.
- Ketiga, meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses (keterbukaan informasi dan partisipasi) pelayanan publik tanpa harus secara fisik datang ke kantor instansi pemerintah tertentu



E-government bukan hanya gejala revolusi digital

Tetapi menghasilkan keuntungan nyata bagi pemerintah, warga negara, sektor swasta, dan semua pemangku kepentingan pemerintah lainnya.

Empat Fungsi dan Keunggulan e-government

- 1 Eservices**
Informasi, program, dan layanan pemerintah disampaikan dalam format digital.
- 2 EDemocracy**
Peningkatan partisipasi warga dalam pemerintahan
- 3 ECommerce**
Pertukaran uang digital dalam bentuk pembayaran pajak, pendaftaran kendaraan, dll.
- 4 Emanagement**
Manajemen pemerintah, termasuk pencatatan dan aliran informasi.

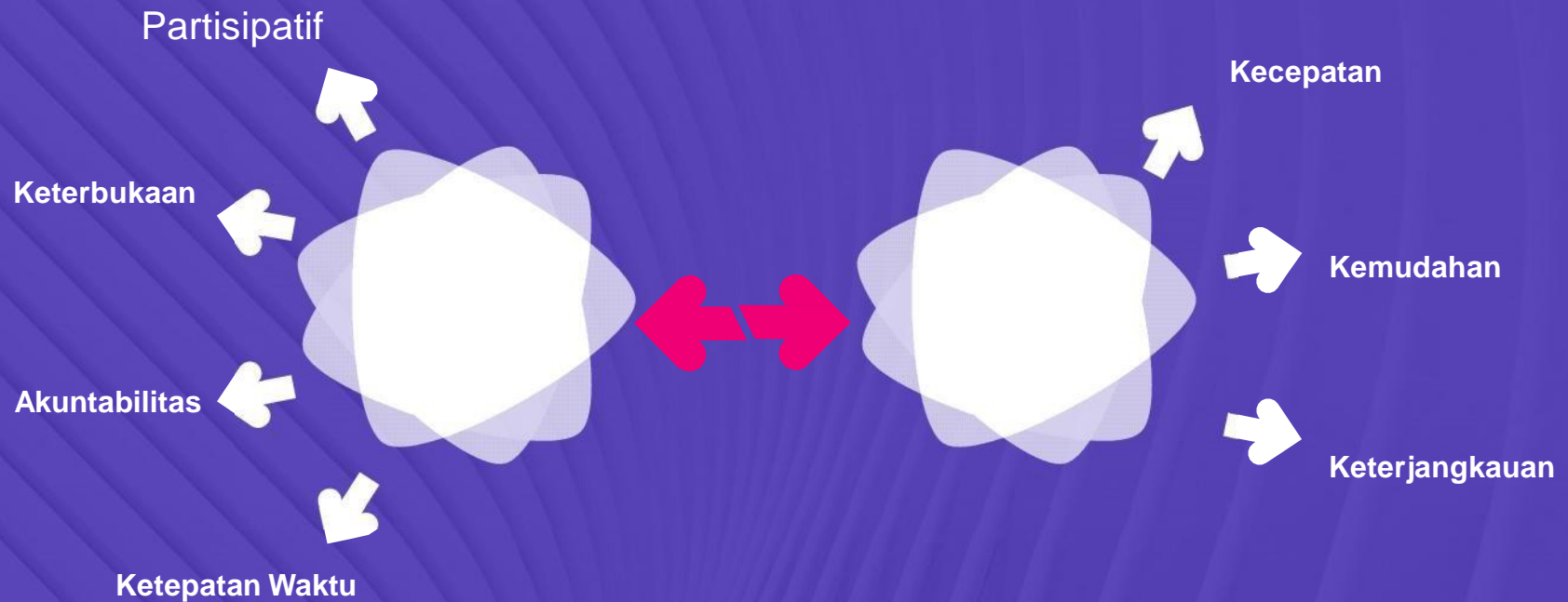
Empat Model Layanan dalam e-government

- 1 Government to Citizen atau Government to Customer (G2C);** Adalah layanan administrasi online sistem dari Pemerintah kepada masyarakat
- 2 Government to Employee (G2E),** Adalah layanan administrasi online dari Pemerintah kepada pegawai atau karyawan
- 3 Government to Business (G2B),** Adalah layanan administrasi online dari Pemerintah kepada Pelaku usaha
- 4 Government to Government (G2G),** Adalah layanan administrasi online dalam jajaran instansi lintas departemen dalam institusi Pemerintahan.

3 Unsur Penting Pelayanan Publik



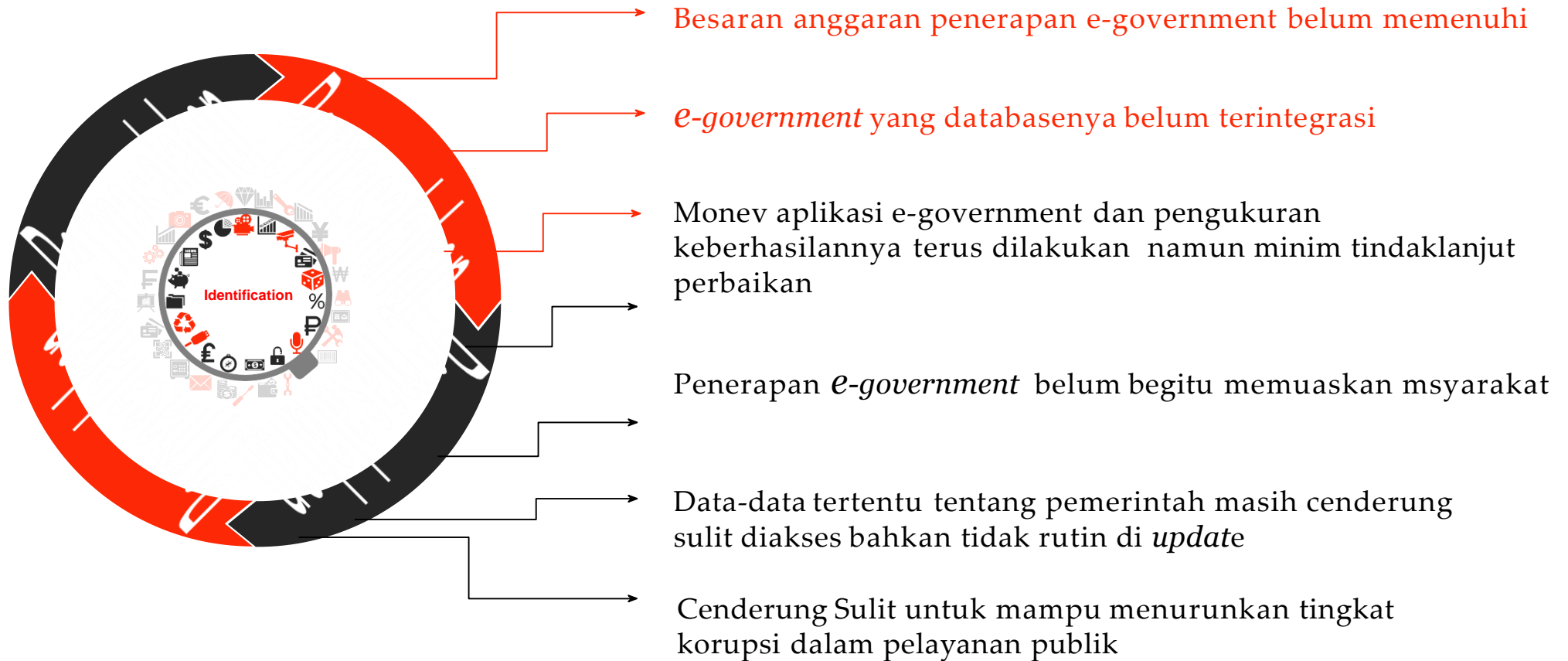
ASAS-ASAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK YANG SANGAT BERKAITAN DENGAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT*



E-Government Development Index

Negara	Ranking Class	EDGI 2020
Singapore	11	0,9150
Malaysia	47	0,7892
Thailand	57	0,7565
Brunai Darussalam	60	0,7389
Phillipines	77	0,6892
Vietnam	86	0,6667
Indonesia	88	0,6612

Indikasi Permasalahan E-Gov



DUKUNGAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT*



Komitmen Pimpinan

Sarana dan Prasarana

Sumber Daya Manusia

Pemerintah atau organisasi publik perlu memperhatikan dan mengontrol pelayanan *e-Government* dengan pengaturan institusi yang dapat menjaga kualitas pelayanan publik secara elektronik tersebut. Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengusulkan metode pengukuran kualitas pelayanan *e-Government* dengan nama E-GovQual

Konsep model kualitas layanan e-government dalam E-GovQual ini terdiri dari 6 dimensi, yaitu:

Ease of Use

mengacu pada kemudahan suatu websites yang dapat digunakan oleh pengguna

Trust

mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap laman website mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan dan faktor keamanan selama proses pelayanan

Reliability

mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap akses laman egovernment, ketersediaan produk layanan, dan mengenai pengiriman layanan yang tepat waktu

Citizen Support

mengacu pada kemampuan layanan dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Bantuan ini dapat terdiri dari panduan yang ramah pengguna, halaman bantuan, dan Pertanyaan yang Sering Diajukan di situs, serta ketersediaan saluran komunikasi ganda (telepon, email, papan pesan, dll).

Functionality of the Interaction Environment

yaitu mengacu pada kemampuan pelayanan dalam memainkan peran integral yang memungkinkan pengguna untuk dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan

Content and appearance of information

mengacu pada kualitas informasi itu sendiri, serta tampilan konten dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafik, dan ukuran halaman web yang tepat



Electronic Government artinya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

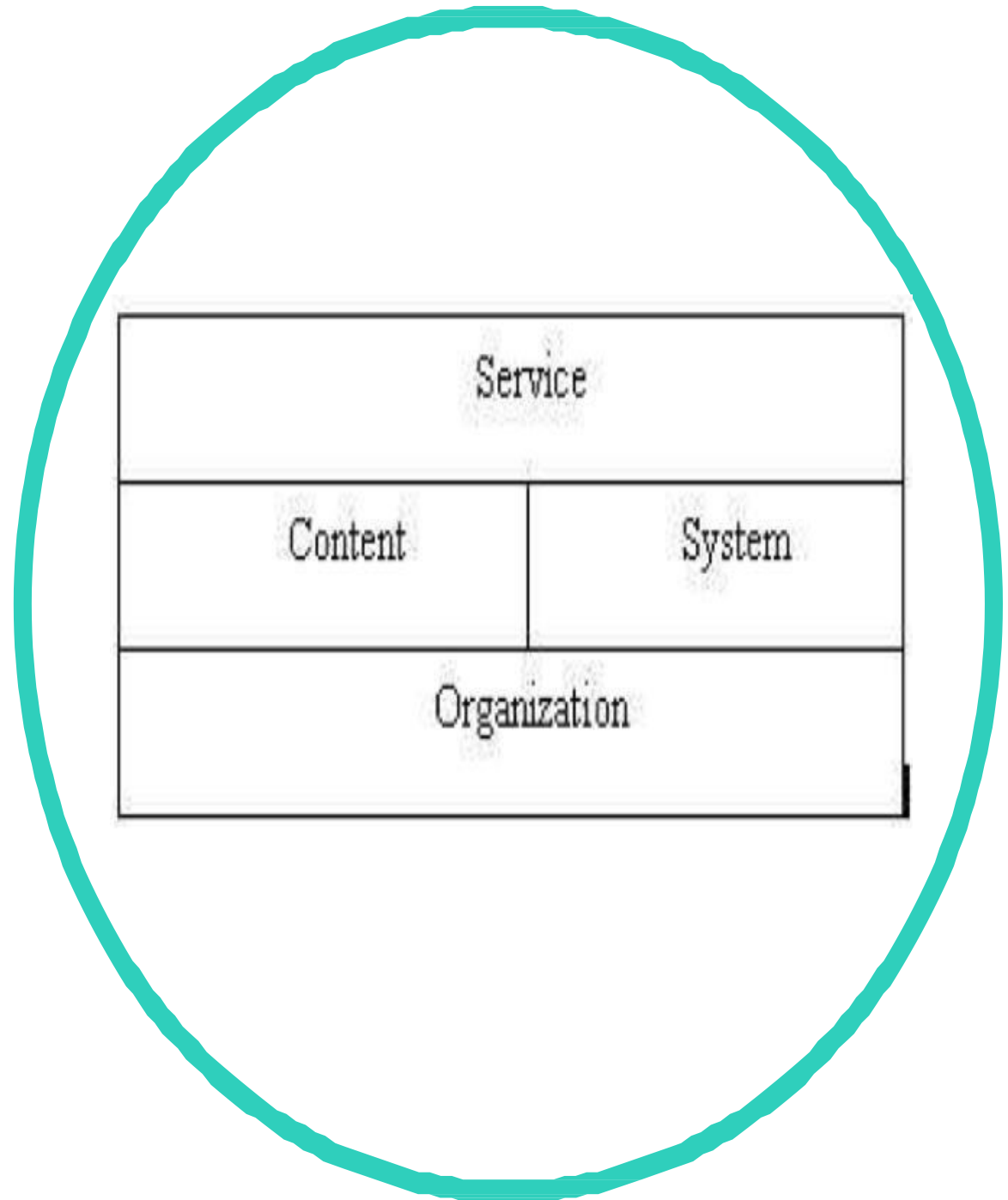
tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis *online*, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU *Mobile*, *Mobile JKN*, dan sebagainya.

Sehingga meskipun terbatas karena protocol kesehatan sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal.

**PUBLIC
SERVICE**



**BIDANG UTAMA YANG
MEMPENGARUHI
KUALITAS LAYANAN
*E-GOVERNMENT***



Society 5.0

Society 5.0



Artificial Intelligence,
Big Data,
Smart Block Chain, IOT

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

“Artificial intelligence the ability of machines to use algorithms to learn from data and use what has been learned to make decision like human would, All system that think like human, system that act like humans, system that think rationally, system that act rationally. (Lasse Rouhiainen)



Implementasi *Artificial Intelligence* di Bidang Pelayanan Publik

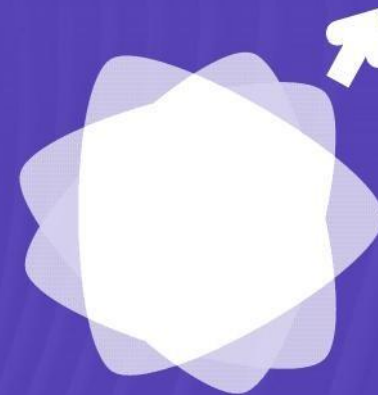
Penerapan program komputer atau perangkat lunak yang memiliki kecerdasan yang setara dengan kecerdasan manusia untuk membantu pemerintah dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan masyarakat pada era yang mengintegrasikan antara dunia fisik dan digital

BIG DATA

Big Data merupakan sebuah proses pengumpulan data untuk menemukan pola dan korelasi yang mungkin tidak jelas pada awalnya, tetapi berpeluang menjadi berguna dalam pengambilan keputusan pada sektor



PROSES DAN MANFAAT BIG DATA



Meningkatkan pengambilan keputusan yang tepat

Meningkatkan kinerja pemerintah

Meningkatkan kepercayaan publik

SMART BLOCKCHAIN

Blockchain adalah suatu sistem transaksi dan manajemen data digital yang tersebar dimana semua pengguna sistem tersebut mempunyai satu konsensus bersama (Yli-Huumo et al., 2016, Iansiti and Lakhani, 2017, Crosby et al., 2016).

Dengan membuat sistem secara tersebar, blockchain menghilangkan peran perantara sehingga bisa membuat biaya transaksi lebih murah.

Blockchain(distribution ledger) sebagai teknologi dengan format buku besar yang didistribusikan dapat dimanfaatkan untuk mendukung berbagai aplikasi pemerintah dan sektor publik, contoh layanan pemerintah yang bisa memanfaatkan blockchain adalah **mata uang digital / pembayaran, pendaftaran tanah(property pribadi), manajemen identitas digital, penelusuran rantai pasokan(supply chain), perawatan kesehatan, pendaftaran perusahaan, perpajakan, pemungutan suara (e-voting), dan manajemen badan hukum.**

SMART BLOCKCHAIN

Blockchain adalah suatu sistem transaksi dan manajemen data digital yang tersebar dimana semua pengguna sistem tersebut mempunyai satu konsensus bersama (Yli-Huumo et al., 2016, Iansiti and Lakhani, 2017, Crosby et al., 2016). Dengan membuat sistem secara tersebar, blockchain menghilangkan peran perantara sehingga bisa membuat biaya transaksi lebih murah.

Blockchain(distribution ledger) sebagai teknologi dengan format buku besar yang didistribusikan dapat dimanfaatkan untuk mendukung berbagai aplikasi pemerintah dan sektor publik, contoh layanan pemerintah yang bisa memanfaatkan blockchain adalah mata uang digital / pembayaran, pendaftaran tanah(property pribadi), manajemen identitas digital, penelusuran rantai pasokan(supply chain), perawatan kesehatan, pendaftaran perusahaan, perpajakan, pemungutan suara (e-voting), dan manajemen badan hukum.

Blockchain experiments in the public sector are accelerating globally, with a concentration in the US and Europe.



Top 10 most active public sector use cases*

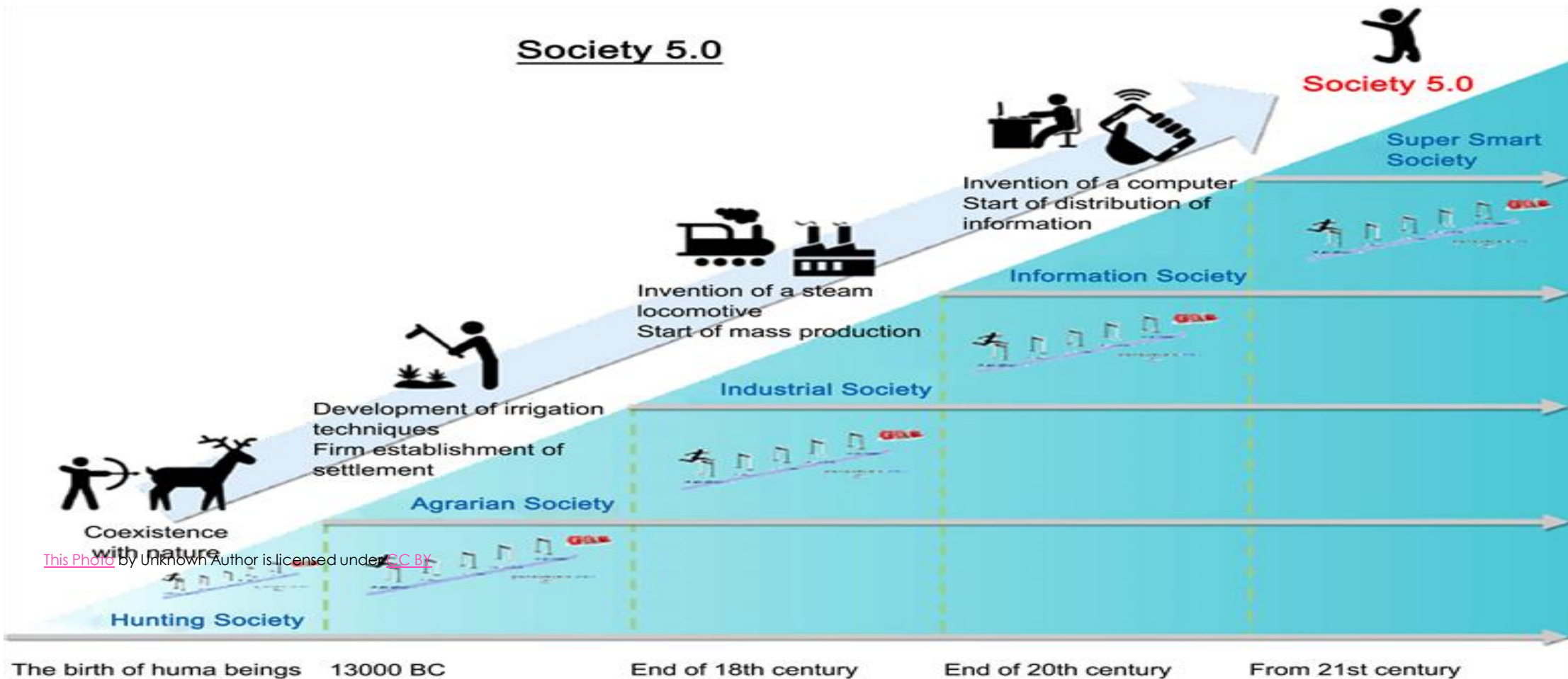
- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| 1. Digital currency/payments | 7. Voting (proxy) |
| 2. Land registration | 8. Corporate registration |
| 3. Voting (elections) | 9. Taxation |
| 4. Identity management | 10. Entitlements management |
| 5. Supply chain traceability | |
| 6. Health care | |

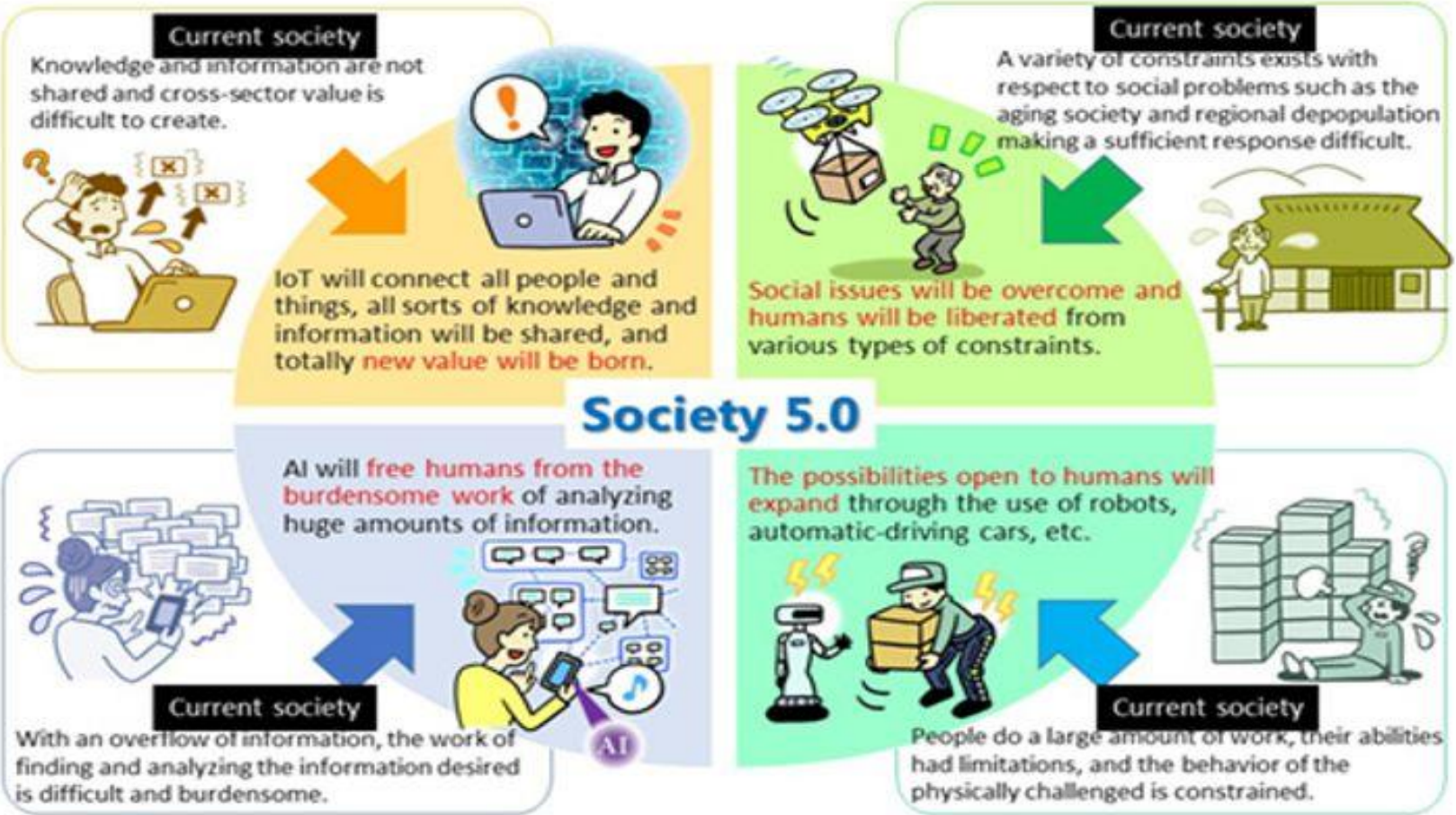
* Measured by observing the number of public sector blockchain experiments planned, in progress, or stalled globally

Color coding key

- In progress
- Planned
- Announced

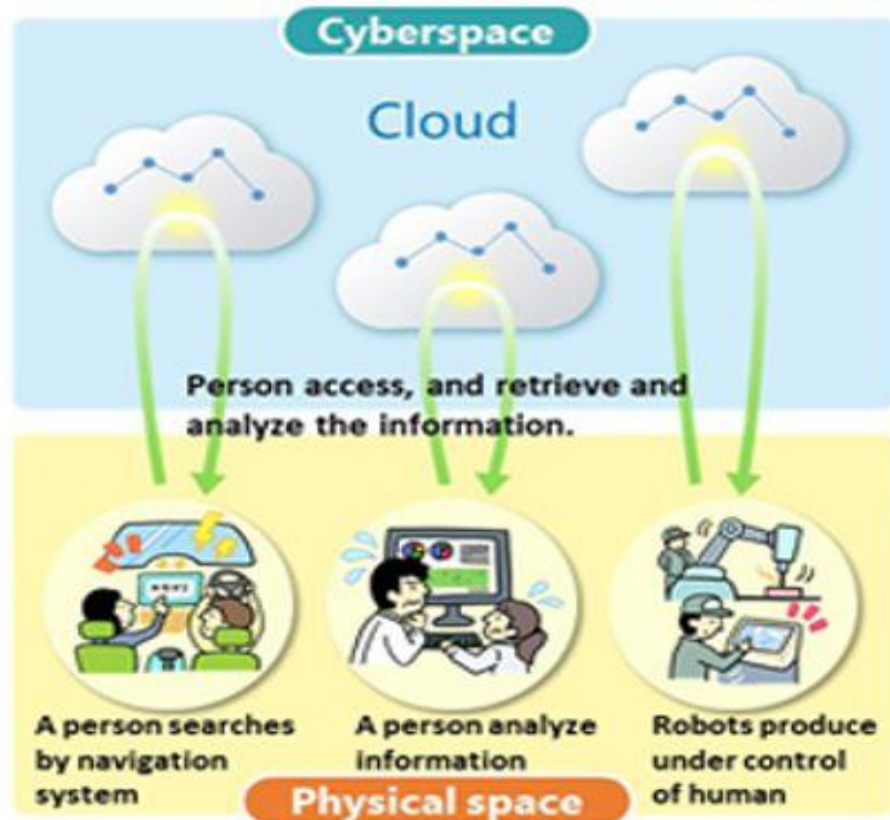
SOCIETY 5.0





[source: CAO,Japan]

Current information society (4.0)



[source: CAO,Japan]

Society 5.0



Economic advancement

- The demand for energy is increasing
- The demand for foodstuffs is increasing
- Lifespan is becoming longer, and the aging society is advancing
- International competition is becoming increasingly severe
- Concentration of wealth and regional inequality are growing

Resolution of social problems

- Reduction of GHG emissions
- Increased production and reduced loss of foodstuffs
- Mitigation of costs associated with the aging society
- Promotion of sustainable industrialization
- redistribution of wealth, and correction of regional inequality

Incorporating new technologies such as IoT, robotics, AI, and big data in all industries and social activities, provide goods and services that granularly address manifold latent needs without disparity

to **balance** economic advancement with the resolution of social problems



Preventive examinations/
Robot-supported caregiving

Extending healthy life expectancy/
Reducing the social cost



Society 5.0



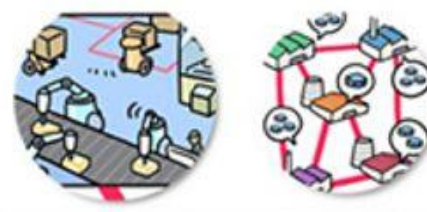
Energy diversification/
Local production

Stable supply of energy/
GHG emission reduction



automating the agricultural industry/
Optimal home delivery

Increasing production of foodstuffs/
Reducing waste



Optimal value chain/
Automatic production by robot

Promotion of sustainable industrialization/
Eliminate manual shortage



KELEBIHAN SOCIETY 5.0

- Adanya integrasi Internet of Things dan Blockchain sebagai solusi untuk perkembangan industri
- AI, cloud computing, big data dan IoT, sebagai pilar kelangsungan generasi berikutnya dan masyarakat
- Teknologi akan menjadi asisten yang dapat mengoptimalkan kehidupan dan pekerjaan manusia
- Kemudahan dalam mengakses informasi dan menganalisis data maupun big data
- Pekerjaan menjadi lebih presisi dan minim kesalahan akibat human error
- Teknologi terintegrasi akan membuat semua aspek menjadi lebih dekat, mudah dijangkau, dan murah

(Sumber: Artikel ini telah di tayangkan di <https://inmarketing.id/kelebihan-dan-kekurangan-society-5-0.html> | inMarketing)

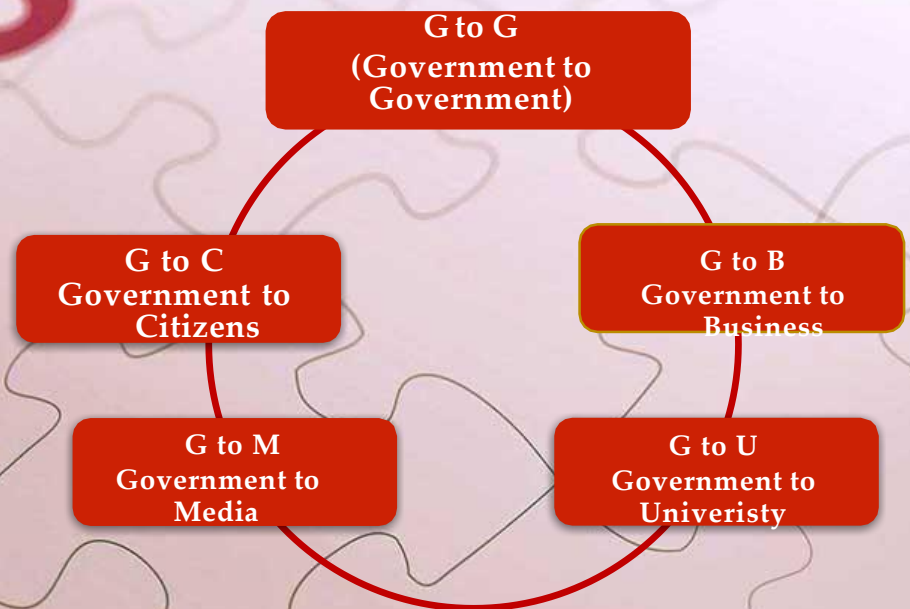
KELEMAHAN SOCIETY 5.0

- Akses informasi yang mudah meningkatkan kemungkinan kebocoran data
- Ketergantungan besar pada sumber daya energi terbarukan
- Masyarakat cenderung mengalami ketergantungan pada teknologi
- Risiko pengurangan tenaga kerja dengan adanya otomatisasi dalam industry
- Masyarakat dituntut untuk dapat beradaptasi dengan cepat

(Sumber: Artikel ini telah di tayangkan di <https://inmarketing.id/kelebihan-dan-kekurangan-society-5-0.html> | inMarketing)

Model Pentahelix 5.0 dlm Pelayanan E-Gov ASN

Model Pentahelix dalam Hubungan *E-government*



MODEL KOLABORASI PENTAHHELIX 5.0 DALAM PELAYANAN E-Gov ASN





Thank You