

DOI:

[10.21787/mp.4.1.2020.13-23](https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23)

Keywords: Governance,
Bureaucracy, Rent Seeking
Behaviour, E-Government

Kata Kunci: Tata Kelola
Pemerintahan, Birokrasi, Rent
Seeking Behaviour, EGovernment

***Korespondensi**

Phone : +62 85233357928
Email : novysetiayunas@
gmail.com



**BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN
(BPP) KEMENTERIAN
DALAM NEGERI**

Jl. Kramat Raya No 132, Jakarta Pusat,
10450

©Novy Setia Yunas



Karya ini dilisensikan di bawah
Lisensi Internasional Creative
Commons Atribusi Nonkomersial
Sharealike 4.0.

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEMINIMALISASI PRAKTIK RENT SEEKING BEHAVIOUR PADA BIROKRASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Novy Setia Yunas*

Program Studi Ilmu Politik FISIP Universitas Brawijaya Malang
Jl.Veteran Malang, Indonesia - 65145

Dikirim: 20 Maret 2020; Direvisi: 17 April 2020;
Disetujui: 27 April 2020

Abstract

Bureaucracy is the frontline in the process of governance and public services to the community. But unfortunately bureaucracy is often faced with various problems called bureaucratic pathologies that hinder quality public services to the community. One of the problems faced by our bureaucracy since then until now is the practice of rent seeking behavior. The practice of rent seeking behavior or what is known as rent hunting is a practice of conspiracy between businessmen and the government or bureaucracy that will lead to acts of abuse of authority and corrupt actions. The practice of rent seeking behavior in bureaucratic organizations must of course be completed immediately so that people get their rights in quality services so as to return public trust to bureaucratic organizations. This paper will explain the effectiveness of one of the designs used to cut the chain of rent seeking behavior through the transformation of information technology in government called EGovernment. The method used is descriptive qualitative and research was conducted in Surabaya City Government as one of the cities that has successfully implemented egovernment applications in various fields ranging from development planning (EMusrenbang), one-door licensing (Surabaya Single Window), procurement of goods and integrated services (EProcurement), tax payments (Surabaya Tax) and various applications that further strengthen the role of the community (citizen centric). The transformation is proven to be able to improve the quality of public services and strengthen that Government can make face-to-face interactions between public officials and the public also reduced, thereby reducing the potential and opportunities for corrupt acts.

Intisari

Birokrasi merupakan garda terdepan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun sayangnya birokrasi seringkali dihadapkan pada berbagai problem yang disebut dengan patologi birokrasi sehingga menghambat pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu problem yang dihadapi birokrasi kita sejak dahulu hingga saat ini adalah adanya praktik rent seeking behaviour. Praktik *rent seeking behaviour* atau yang dikenal dengan perburuan rente merupakan praktik konspirasi antara pengusaha dan pemerintah atau birokrasi yang akan menimbulkan tindakan penyalahgunaan wewenang serta tindakan koruptif. Praktik *rent seeking behaviour* pada organisasi birokrasi tentunya harus segera dituntaskan agar masyarakat memperoleh haknya dalam pelayanan yang berkualitas sehingga mengembalikan *public trust* masyarakat pada organisasi birokrasi. Tulisan ini akan menjelaskan efektivitas salah satu desain yang digunakan untuk memotong rantai problem *rent seeking behaviour* melalui transformasi teknologi informasi pada pemerintahan yang disebut dengan *EGovernment pada Pemerintah Kota Surabaya*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang dilakukan di Pemerintah Kota Surabaya

sebagai salah satu kota yang sukses menerapkan aplikasi *egovernment* dalam berbagai bidang mulai dari perencanaan pembangunan (EMusrenbang), perijinan satu pintu (*Surabaya Single Window*), pengadaan barang dan jasa terpadu (*EProcurement*), pembayaran pajak (Surabaya Tax) dan berbagai aplikasi yang semakin menguatkan peran masyarakat (*citizen centric*). Transformasi tersebut terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan penguatan bahwa *Egovernment* mampu membuat interaksi *face-to-face* antara pejabat publik dan masyarakat juga semakin berkurang, sehingga mengurangi pula potensi dan kesempatan perbuatan yang bersifat koruptif.

I. PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Birokrasi menjadi bagian yang berada pada posisi terdepan dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Tidak heran jika masyarakat selalu memberikan cara pandang tersendiri terhadap keberadaan birokrasi. Di Indonesia, masyarakat memandang birokrasi secara dikotomis. Masyarakat cenderung menilai birokrasi sebagai salah satu instrumen pemerintahan yang keberadaannya dibutuhkan, namun disisi lain keberadaannya justru dianggap menjadi salah satu penyebab proses pelayanan publik tersendat dan bermasalah (Sartika, 2013, p. 135).

Berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam sistem birokrasi sering disebut patologi birokrasi. Di Indonesia, patologi birokrasi dinilai sebagai sesuatu yang cukup kompleks, di mana gejala ini saling terkait dengan berbagai aspek seperti aspek organisasional yang menyangkut struktur maupun kultur. Kondisi patologis yang seringkali kita jumpai adalah birokrasi yang lamban, tidak efisien, kaku, kurang transparan, berbelit-belit, hingga kurang memberi kepastian dalam pelayanan. Tidak sedikit birokrasi di Indonesia justru melayani dirinya sendiri dan mengabaikan pelayanan kepada publik. Perilaku korupsi juga masih mewarnai perilaku birokrasi pelayanan publik (Agus, 2019, p. 78).

Berkaca pada berbagai permasalahan yang merusak sistem birokrasi saat ini, pemerintah pada akhirnya membuat sebuah gagasan untuk melakukan reformasi pada tubuh organisasi birokrasi secara menyeluruh. Salah satu harapan yang ingin dicapai melalui reformasi birokrasi tersebut tentu mengembalikan kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada birokrasi sebagai pelayan masyarakat yang lebih baik. Di sisi lain, harapan yang muncul dari reformasi birokrasi tersebut adalah untuk membangun tata pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan *good governance* (Yunas, 2016, p. 111).

Good governance merupakan salah satu pilar utama reformasi birokrasi di Indonesia.

Secara harfiah, *good governance* mengarah pada transformasi tata pemerintahan yang baik yang dilaksanakan berdasar prinsip akuntabilitas, transparansi, demokrasi dan lain sebagainya (Adelstein, 1996; Donahue & Zeckhauser, 2012; Granovetter, 1985; Richter, 2011; Sulistiyanto & Fitriati, 2020; Williamson, 1979, 1988). Lebih dari itu, makna *good governance* merujuk pada pelibatan berbagai aktor seperti *civil society*, negara dan swasta dalam proses pengelolaan negara.

Konsep *good governance* cenderung memadukan sebuah pendekatan yang berorientasi pada pasar dalam rangka mewujudkan pertumbuhan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat melalui proses demokratisasi (Handayani, 2016, p. 5). Sedangkan, jika kita mengacu pada istilah Williamson dan Barney dan Oucki (2006), dikemukakan bahwa *Good Governance* dapat dicapai melalui pengaturan yang tepat dari fungsi pasar dengan fungsi organisasi termasuk organisasi publik sehingga dicapai transaksi-transaksi dengan biaya transaksi paling rendah (Williamson, 2006).

Mekanisme pasar dan demokrasi menjadi saringan pengambilan keputusan masyarakat yang memberikan medan persaingan yang sama bagi semua, untuk melakukan kegiatan (usaha/hidup bermasyarakat. Bukan karena keputusan pilih kasih. Penunjukkan sepihak, monopoli untuk kepentingan sendiri. Tipe ideal *Good Governance* adalah di mana terjadi suatu pengurusan yang kompatibel atau yang saling mendukung melalui Ekonomi Pasar (Mekanisme pasar yang *fair/sehat*), *Rule of Law* dan *Concern for the Environment* (Williamson, 2006).

Namun dalam realitanya, gejala yang ada lebih kepada tumbuh suburnya praktik konspirasi antara pengusaha dan penguasa. Gejala semacam ini mulai dijumpai pada era pemerintahan Orde Baru. Banyak produk birokrasi seperti kebijakan ekonomi yang dijustifikasi untuk kepentingan negara namun dalam kenyataannya justru menguntungkan kelompok tertentu, salah satunya pengusaha. Tentu ini merupakan sebuah hal yang tidak wajar di mana konspirasi di antara pengusaha dan penguasa (birokrasi) dalam kajian ekonomi politik, disebut dengan perilaku perburuan rente atau *rent seeking behaviour* (Ma'arif, 2011, p. 313).

Menurut Yustika (2013), perilaku mencari rente (*rent seeking behaviour*) dianggap sebagai pengeluaran sumber daya untuk mengubah kebijakan ekonomi, atau menikung kebijakan tersebut agar dapat menguntungkan bagi para pencari rente. Dalam pandangan ekonomi klasik, pemburuan rente dimaknai secara netral, atau tidak memberikan dampak negatif terhadap perekonomian atau dapat memberikan keuntungan dan dampak positif. Hal ini dimaknai netral karena pendapatan yang dimaksudkan yaitu pendapatan

dari *rent seeking* ini sama dengan pendapatan yang diperoleh individu karena menanamkan modalnya atau menjual jasa dan tenaganya (Yustika, 2013, p. 106).

Sedangkan dalam pandangan ekonomi politik, *rent seeking* dimaknai negatif, Yustika (2013) mengatakan, asumsi awal yang dibangun dari teori ekonomi politik ialah kelompok kepentingan ingin memaksimalkan keuntungan atau profit sebesar mungkin dengan meminimalkan upaya mereka untuk mencapai keuntungan tersebut. Pada saat ini, sumber daya ekonomi politik, seperti lobi akan dipakai untuk mencapai keuntungan tersebut. Lobi-lobi tersebut akan membuat pemerintah menjadi lambat dalam mengambil atau memutuskan kebijakan. Hal ini berdampak pada tertinggalnya kebijakan dengan fakta yang terjadi di lapangan (Yustika, 2013, p. 107).

Setelah kekuasaan Orde Baru berakhir, gejala konspirasi diantara pengusaha dan penguasa (birokrasi) tidak berhenti begitu saja. Praktik negatif seperti ini nampaknya masih tumbuh subur dalam sistem birokrasi pemerintahan saat ini. Misalnya, kongkalikong pada kebijakan kebijakan pengurangan pajak yang menguntungkan pihak swasta maupun konspirasi dalam pemenangan tender proyek menjadi sebuah realita sistem birokrasi saat ini di tingkat pusat maupun daerah. Praktik perburuan rente nyata-nyata masih terjadi di tengah proses demokratisasi yang semakin terkonsolidasi di Indonesia. Bahkan para ahli menyebut, praktik ini akan tumbuh subur seiring dengan corak patrimonialistik yang telah mengakar kuat di sistem birokrasi Indonesia sejak zaman dahulu. Dengan kondisi birokrasi yang demikian, maka kita akan pesimis, birokrasi mampu menciptakan sebuah pelayanan yang baik untuk masyarakat. Karena yang ada pemegang kuasa birokrasi justru berorientasi pada kepentingan penguasa, bukan untuk kepentingan masyarakat yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Untuk mengatasinya, pemerintah perlu memikirkan alternatif rancang bangun birokrasi pemerintah yang sesuai dengan peran dan mandat yang akan diberikan, serta berbasis pada nilai dan praktik yang terbukti mendorong perubahan yang lebih baik dan meningkatkan kesejahteraan publik (Dwiyanto, 2011, p. 222).

Salah satu desain perbaikan yang saat ini sedang banyak diimplementasikan oleh beberapa daerah di Indonesia adalah *Electronic Government* (*eGovernment*). *E- government* selain sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam mekanisme penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, *e- government* juga menjadi salah satu pola baru dalam proses reformasi birokrasi yang menuntut pada penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang berkualitas, profesional,

transparan dan akuntabel. Jadi, implementasi *e-government* menjadi sebuah bagian yang terintegral dengan upaya reformasi birokrasi dan menciptakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) (Elysia et al., 2017, p. 354)

Kehadiran *e-goverment* setidaknya bisa menjawab tiga hal, pertama, *e-government* memberikan analisis tentang penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan cita-cita UU pelayanan publik dan otonomi daerah, kedua, *e-government* merupakan jawaban positif atas globalisasi. Ketiga, *e-government* memberikan penguatan bagi demokrasi dengan berbasis IT, sehingga prinsip *good governance* terutama dari sisi akuntabilitas. Akuntabilitas tidak hanya dimaknai dengan memberikan akses terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah, tetapi juga memberikan masyarakat pengetahuan untuk mampu mengakses informasi tersebut. Akuntabilitas bukanlah sekadar urusan laporan pertanggungjawaban maupun akses. Akuntabilitas adalah tentang perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan (Putra, 2012, p. 12).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang telah mengalami transformasi luar biasa dalam bidang inovasi pelayanan dengan mengadopsi teknologi melalui *egovernment*. Hal tersebut dibuktikan dari tingkat kematangan *egovernment* pada Kota Surabaya menurut indikator Pemeringkatan *eGovernment* Indonesia (PeGI) oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, pada 2018 menempatkan *e-government* Kota Surabaya berada di level 1 (Sangat Baik) di antara beberapa Kota/ Kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Begitu pula dengan hasil *levelling* berdasarkan indikator *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) versi 5 juga menempatkan *egovernment* Kota Surabaya pada level 1 di antara beberapa Kota/ Kabupaten di Provinsi Jawa Timur (Noveriyanto et al., 2018, p. 40).

Beberapa pelayanan yang ada di kota Surabaya sudah menggunakan teknologi, baik berupa *website* maupun aplikasi yang mendukung adanya hubungan antara pemerintah warga dan pengusaha atau pelaku bisnis. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya, jika dikelompokkan sesuai dengan ekosistem *e-goverment* yang ada di kota Surabaya terdapat 10 ekosistem yang kemudian dijabarkan kedalam 53 pelayanan *e-goverment*. Penyelenggaraan pelayanan *e-Government* di Kota Surabaya tersebut merupakan wujud komitmen politik Pemerintah Kota Surabaya yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No 4 Tahun 2014 tentang pelayanan publik, disamping Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Transformasi teknologi informasi pada

penyelenggaraan pemerintahan di Kota Surabaya tersebut nampaknya memberikan dampak yang cukup signifikan bagi aspek pelayanan publik terhadap masyarakat. Indeks kepuasan layanan publik menjadi salah instrumen untuk melihat itu. Tercatat mulai 2016 hingga 2019 ada peningkatan yang cukup signifikan terhadap indeks pelayanan publik di Kota Surabaya. Berdasar data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, indeks kepuasan pelayanan publik pada 2019 berada di angka 81,88%.

Selain mempermudah pelayanan kepada masyarakat, transformasi teknologi informasi pada penyelenggaraan pemerintahan juga berdampak cukup signifikan pada berkurangnya praktik praktik korupsi maupun penyalahgunaan wewenang di birokrasi. *Egovernment* membuat interaksi *face-to-face* antara pejabat publik dan masyarakat juga semakin berkurang, sehingga mengurangi pula potensi dan kesempatan perbuatan yang bersifat koruptif (Charoensukmongkol & Moqbel, 2014). Transparency International Indonesia (TII) pernah mencatat indeks persepsi korupsi 2010 di Surabaya memburuk, masuk kategori 5 besar daerah yang paling tinggi indeks korupsinya dari 50 daerah yang diteliti. Namun beberapa tahun kemudian setelah diundangkannya Perda No 4 Tahun 2014 tentang pelayanan publik, indeks korupsi 2015 sebesar 65,0% dan tahun 2017 sebesar 61,4%.

Beberapa penelitian dan artikel terdahulu seperti yang dilakukan oleh Ma'arif (2011), Widanarto (2017) lebih banyak membahas praktik *rent seeking behaviour* secara umum dalam birokrasi di Indonesia. Praktik *rent seeking behaviour* seringkali ditemui pada proses perizinan menegaskan, di dalamnya terdapat hubungan *kongkalikong* antara swasta dan birokrasi. Selain itu, pada penelitian Arsyam (2016) dan Djuyandi (2013) telah membahas tentang implementasi *egovernment* yang terkait dengan pelayanan publik dan upaya meminimalisasi praktik praktik koruptif pada birokrasi.

Kondisi yang terjadi memperlihatkan, implementasi *egovernment* di Kota Surabaya banyak berpengaruh pada dua hal, pertama peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengurangan praktik korupsi pada organisasi birokrasi. Yang menjadi fokus penelitian ini antara lain analisa secara mendalam tentang transformasi teknologi informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui berbagai aplikasi yang dimilikinya dan dampaknya dalam meminimalisasi praktik *Rent Seeking Behaviour* pada organisasi birokrasi. Pasalnya praktik *rent seeking behaviour* pada birokrasi masih tumbuh subur di beberapa daerah yang kemudian akan menghambat profesionalitas dan peningkatan kualitas pada pelayanan publik. Sehingga, penelitian ini nantinya akan memberikan

kebaharuan temuan pada sisi transformasi teknologi informasi melalui *egovernment* yang mampu meminimalisasi praktik *rent seeking behaviour* di Indonesia.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Sebagaimana yang dikemukakan Creswell, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang sangat tergantung pada informasi dari objek/partisipan yang meliputi ruang lingkup yang luas, pertanyaan yang bersifat umum, pengumpulan data yang sebagian besar terdiri dari kata/teks bersumber dari partisipan, menjelaskan dan melakukan proses analisa yang mendalam (Creswell, 2008:46). Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan instrumen berupa wawancara mendalam (*indepth interview*) yang dilakukan pada beberapa informan ditentukan dengan teknik *puprosive sampling* dan observasi lapangan serta dianalisis dengan cara non-statistik mengenai fakta dari lokasi penelitian yang ada di Pemerintah Kota Surabaya. Penentuan lokasi didasarkan pada lokasi yang memiliki 53 jenis pelayanan *e-Government*. Selain itu, tingkat kematangan *e-Government* pada Kota Surabaya menurut indikator Peningkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi dan COBIT5, pada 2018.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Birokrasi merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Namun dalam realitanya, birokrasi Indonesia masih dihadapkan pada berbagai problem salah satunya praktik *rent seeking behaviour*. Sesuai dengan fokus penelitian ini, ada dua hal mendasar yang akan dibahas; pertama adalah praktik *rent seeking behaviour* pada organisasi birokrasi dan kedua, efektivitas implementasi *egovernment* dalam meminimalisasi praktik *rent seeking behaviour* pada birokrasi: Belajar dari Kota Surabaya.

A. Praktik *Rent Seeking Behaviour* Pada Organisasi Birokrasi

Konsep rente pada awalnya merupakan konsep dalam ekonomi yang dikembangkan oleh Ricardo (dalam Deliarnov, 2006:59). Dalam literatur ekonomi politik saat ini, rente dinilai sebagai suatu faktor produksi yang merupakan kelebihan pembayaran suatu biaya minimum yang dibutuhkan agar tetap dapat mengkonsumsi faktor produksi tersebut. Perusahaan yang bisa membuat halangan untuk masuk pasar dengan menguasai sumber daya yang strategis akan memperoleh rente yang lebih tinggi (Deliarnov, 2006:59). Sehingga untuk memperoleh keuntungan yang

lebih besar, para pengusaha ini memilih jalan untuk berkolusi dengan penguasa, politisi maupun birokrat agar mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang menguntungkan dirinya. Sebagai imbalannya, pihak pengusaha memberikan imbalan atau dalam kata yang lebih umum sogokan maupun konsesi kepada penguasa. Praktiknya, di negara negara berkembang termasuk Indonesia, orang-orang yang memiliki kewenangan sangat rentan untuk disogok. Sehingga mereka yang harusnya melayani justru minta pelayanan dalam menjalankan tugas negara demi kepentingan pribadi dan kolusi yang dibangun dengan pengusaha.

Di sisi lain, Nicholson (dalam [Deliarnov, 2006:59](#)) menyebutkan, rente atau yang dikenal dengan sewa ekonomi atas faktor-faktor produksi berdasar kelebihan pembayaran diperlukan untuk tetap mengkonsumsi faktor produksi tersebut. Dengan kata lain, rente merupakan laba yang diterima oleh perusahaan dalam jangka panjang. Laba ini diperoleh karena adanya kekuatan monopoli atas faktor produksi sehingga meningkatkannya pembayaran atas faktor produksi tersebut. Sedangkan dalam literatur ekonomi politik, rente dimaknai sebagai keuntungan yang diterima oleh penguasa melalui kekuasaan yang dimiliki dan digunakan untuk kepentingan pribadinya. Perilaku seperti ini disebut dengan perilaku perburuan rente atau *rent seeking behaviour* ([Deliarnov, 2006](#)).

Dalam konteks Indonesia, lagi-lagi cara pandang patrimonialisme masih relevan digunakan dalam menjelaskan perilaku perburuan rente di kalangan politisi maupun birokrasi. Patrimonialisme menurut Crouch ([1979](#)) merupakan sistem politik di mana penguasa mencari dukungan yang dibangun berdasar pertukaran kepentingan materi sebagai kontraprestasi atau imbal jasa atas loyalitas bawahan pada atasannya. Sedangkan menurut Mackie ([2010](#)), Patrimonialisme mendasarkan pada kekuasaan terpusat di sekitaran jaringan ekonomi politik atas yang cenderung menguasai sumber daya alam, lisensi, kredit dan faktor lain yang menentukan akumulasi kekayaan ([Irwan, 2000, P. 68](#)).

Birokrasi patrimonial sebagaimana yang dikemukakan Eisenstadt ([1973](#)) memiliki ciri-ciri pertama rekrutmen pejabat ditentukan atas dasar kriteria pribadi maupun politik, kedua jabatan dinilai sebagai sumber kekayaan maupun keuntungan, ketiga pejabat-pejabat mengontrol fungsi politik maupun administratif karena tidak ada pemisahan yang jelas di antara sarana produksi dan administrasi. Keempat, setiap tindakan didasarkan pada kedekatan pribadi dan politik. Praktik birokrat rente dimana sebagian aparat pemerintahan atau aparat birokrasi berperan menjadi birokrat rente yang kegiatannya menjual jasa perijinan,

melakukan pungutan-pungutan tak sesuai prosedur untuk kepentingan pribadi kepada masyarakat maupun swasta dengan dalih kepentingan negara ([Eisenstadt, 1973](#)).

Praktik birokrasi rente ini pada dasarnya telah berkembang sejak lama di Indonesia. Praktik ini tumbuh subur seiring dengan corak patrimonialistik dan relasi *patron client* yang mengakar kuat dalam sistem birokrasi pemerintahan Indonesia. Model birokrasi rente di Indonesia, disadari atau tidak telah banyak dipraktikkan oleh para birokrat dalam berbagai kebijakan publik di negeri ini. Sejarah Indonesia memperlihatkan, praktik birokrasi rente menemukan bentuknya pada era pemerintahan Soeharto. Selama 32 tahun berkuasa, birokrasi yang dikuasai penuh oleh Soeharto menjalin persekongkolan dengan pihak swasta sehingga melahirkan praktik praktik rente di kalangan birokrat ([Saidi, 1998, p. 69](#)).

Setelah Orde Baru lengser, harapan mereformasi seluruh sistem tata pemerintahan Indonesia nampaknya belum sesuai dengan apa yang diharapkan, terutama reformasi pada sistem birokrasi. Sistem birokrasi yang telah digerosoti berbagai penyimpangan, salah satunya praktik rente nampaknya tetap tumbuh subur di era reformasi hingga saat ini. Praktik rente di kalangan birokrasi justru semakin meluas, tidak hanya di tataran birokrasi pusat melainkan sampai pada birokrasi daerah yang juga semakin menemukan eksistensinya di tengah pelaksanaan otonomi daerah. Justru saat ini praktik rente di kalangan birokrasi telah cukup modern dan bertransformasi pada bentuk yang licik. Seperti proyek-proyek pengadaan, kongkalikong tender, kebijakan pengurangan atau penghapusan pajak sampai pada mengatur jabatan di birokrasi agar dapat memuluskan praktik kolusi tersebut. Begitu banyak pejabat, politisi dan birokrat di tingkat lokal yang menjadi raja-raja kecil di daerah dan menjarah uang rakyat dengan seenaknya melalui kekuasaan yang mereka miliki.

Dalam realitanya, praktik ini telah menjalar pada berbagai level pemerintahan. Di level pemerintahan daerah, tindakan perburuan rente erat kaitannya dengan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Hall ([2012](#)) bahwa praktik koruptif telah merongrong pelayanan publik, dan menghabiskan anggaran negara dengan mengalihkannya ke tangan elit politik yang korup ([Hall, 2012, p. 5](#)). Selain itu, penelitian Pola Korupsi Pemerintahan Daerah yang dilakukan oleh Tim Peneliti dari Universitas Indonesia 2018, menghasilkan beberapa temuan awal terhadap Pola Korupsi Pemerintahan Daerah 2010-2018 serta kaitannya dengan hambatan penyediaan layanan publik pada masyarakat setempat.

Tabel 1.

Bentuk Penyelewengan Kekuasaan dan Tindakan Koruptif pada Birokrasi Pemerintah Daerah

No	Bentuk Penyelewengan
1	Tindakan penyelewengan dan koruptif berkaitan dengan perizinan—sektor pertambangan dan migas, kehutanan, tata ruang dan pertanahan
2	Pola Korupsi yang berkaitan dengan fungsi legislative, yang meliputi anggaran, pembuatan kebijakan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintahan maupun kebijakan.
3	Pola Korupsi pada pengadaan barang dan jasa pemerintah
4	Penyalahgunaan wewenang eksekutif dalam promosi, mutasi dan suap jabatan
5	Pola korupsi pada dana desa
6	Gratifikasi pada pelayanan publik

Sumber: Komisi Pemberantasan Korupsi

Praktik *Rent Seeking Behaviour* sebagaimana dalam penjelasan di atas memang telah banyak terjadi pada birokrasi Pemerintah daerah di Indonesia. Di Kota Surabaya pada 2007, berdasar data *Corruption Perception Index*, disusun dengan skala skor terendah 0 berarti terkorup sampai skor tertinggi 10 artinya kota terbersih dari korupsi. Hasil survei antara KPK dan TI menunjukkan tiga (3) lokasi yang paling banyak pengaduan korupsi dan paling tinggi korupsinya di persepsi para pelaku bisnis. Ketiga lokasi tersebut, yaitu: Propinsi DKI Jaya-Kota DKI Jaya; Propinsi Jawa Timur-Kota Surabaya dan Propinsi Sumatera Utara-Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ada bermacam cara bentuk praktik rent seeking behaviour yang sering terjadi di Kota Surabaya selama beberapa waktu yang lalu. Modus yang biasa dilakukan adalah praktek penggelapan pembuatan aturan yang menguntungkan pihak tertentu dan markup proyek. Ketiga kasus tersebut yang paling banyak terjadi diikuti kasuskasus lain yaitu: penyunatan, penyipuan, manipulasi data/dokumen, pelanggaran prosedur, penunjukkan langsung tanpa melalui tender atau lelang, lain-lain bentuk termasuk kolusi antara eksekutif dan legislatif, serta mengubah spesifikasi barang. Belum lagi adanya kongkalikong dalam proses perijinan yang seringkali terjadi (Suwitri, 2007, p. 22).

B. Efektivitas Implementasi e-Government dalam meminimalisasi Praktik *Rent Seeking Behaviour* pada Birokrasi: Belajar dari Kota Surabaya

Globalisasi memberikan perubahan tersendiri bagi tatanan kehidupan di berbagai negara di seluruh penjuru dunia. Banyak yang melihat hal ini merupakan sebuah dampak negatif dari perkembangan globalisasi yang nantinya dapat menggerus tata nilai sosial dan budaya asli yang berkembang di masing-masing negara. Namun di sisi lain, globalisasi memberikan sebuah dampak positif tersendiri, seperti arus informasi dan komunikasi yang makin pesat bagi kehidupan masyarakat. Keberadaan globalisasi juga memiliki kaitan erat dengan modernisasi. Melalui era globalisasi tersebut, masyarakat seakan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan kehidupan yang serba modern.

Implikasi terbesar dari keberadaan serta perkembangan globalisasi dan modernisasi adalah pesatnya perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Di mana kita saat ini memasuki sebuah era baru teknologi informasi yang memasuki era digitalisasi. Dulu pelayanan menggunakan kertas dan dokumen fisik lainnya, saat ini pelayanan diupayakan dalam bentuk *paperless* dan *soft-file*. Belum lagi ketika pelayanan harus melalui berbagai prosedur yang panjang dan cenderung berbelit serta waktu yang sangat lama.

Namun, saat ini dengan era digitalisasi pelayanan birokrasi maupun administrasi semakin efektif dan efisien. Pendaftaran dapat melalui internet, cukup mengisi form yang dibuat dalam sebuah sistem informasi *online* atau semacam *website*. Pengisian data dapat melalui berbagai perangkat informasi seperti komputer, *handphone*, *smartphone*, tablet dan produk teknologi mutakhir lainnya. Seiring dengan waktu pemerintah pun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal bahkan optimal. Implementasi sistem informasi dan teknologi komunikasi menjadi berkembang dengan sangat pesat di dunia birokrasi dan perusahaan (Huda & Yunas, 2016, p. 100).

Berbicara mengenai salah satu bentuk perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi sebagai implikasi dari arus globalisasi dan modernisasi yang sangat pesat, nampaknya masyarakat tidak bisa menghindari dari perkembangan tersebut. Tidak hanya masyarakat, pemerintah sebagai otoritas dalam penyelenggaraan kehidupan politik, berbangsa dan bernegara pun dituntut untuk turut serta mengadopsi perkembangan teknologi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik (Huda & Yunas, 2016, p. 106).

Sebuah studi yang dilakukan oleh *Organization for Economic Co-Operation and Development* (OECD) tahun 2010, menyebutkan, penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam

hal pembuatan kebijakan (OECD, 2010, p. 4). Suatu pemerintahan dapat mengadopsi penggunaan teknologi informasi sebagai wujud dari pemerintahan yang demokratis. Keunggulan yang bisa diperoleh dari adanya penggunaan teknologi informasi sebagaimana dijelaskan oleh Macintosh (2004) adalah sebagai berikut: (1) teknologi informasi mampu menjangkau masyarakat yang lebih luas untuk meningkatkan partisipasi dalam perumusan kebijakan sebagai upaya pendalaman demokrasi (*deepening democracy*). (2) mendukung partisipasi melalui keberadaan teknologi serta memberikan akses dan mengajari masyarakat memanfaatkan akses yang tersedia sebagai jalan komunikasi masyarakat. (3) menyediakan informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami sebagai wujud dari akuntabilitas kepada publik. (4) menyatukan informan yang lebih luas guna membentuk ruang publik yang lebih deliberatif (Macintosh, 2004, p. 34).

Penggunaan teknologi informasi berupa aplikasi Internet sudah digunakan pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government*. Pengembangan aplikasi *e-government* memerlukan pendanaan yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia aparat pemerintahan dan kesiapan dari masyarakat. Survei di beberapa negara menunjukkan, ada kecenderungan aparat pemerintah untuk tidak melaksanakan kegiatan secara *online*, karena mereka lebih menyukai metode pelayanan tradisional yang berupa tatap langsung, surat-menyurat atau telepon. Kita harus belajar dari penyebab-penyebab kegagalan *e-government* di sejumlah negara yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: ketidaksiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, serta kurangnya perhatian dari pihak-pihak yang terlibat langsung (Bastian, 2003, p. 80).

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan *e-government* ini. Perkembangan *e-government* di Indonesia nampaknya telah sampai proses di mana pemerintah telah memberikan seperangkat dasar hukum bagi pengembangan program tersebut dalam rangka transformasi menuju pemerintahan yang baik (*good governance*) dan reformasi birokrasi.

Pemerintah melalui Inpres No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* memiliki harapan yang cukup besar atas terimplementasinya kebijakan terkait pengembangan *e-government* yang meliputi: Pertama, perubahan yang menuntut

terbentuknya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu: Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Serta, masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus berupaya membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen dan proses kerjanya yang antara lain meliputi: (1) Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih fleksibel untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha dan masyarakat internasional. (2) Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. (3) Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*). (4) Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu

dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Melihat pentingnya transformasi besar tersebut, maka seluruh jajaran baik pemerintah pusat maupun daerah kemudian berlomba-lomba, berbenah serta menyiapkan segala sumber daya untuk membuat sebuah aplikasi *e-government* tersebut. Misalnya, saja setiap daerah kini minimal memiliki website resmi yang dikelola dengan tujuan memberikan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat terkait kegiatan pemerintahan dan kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah. Kemudian, penyediaan aplikasi sistem *e-procurement* atau LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) yang dimaksudkan untuk memberikan layanan terhadap pengadaan barang dan jasa secara terbuka (transparan) agar masyarakat dapat memantau secara langsung dan tidak terjadi penyelewengan serta permainan.

Selain *website* resmi dan LPSE, ada juga sistem aplikasi perijinan secara *online* yang diberi nama *Surabaya Single Window* (SSW) yang diluncurkan pada 2013. SSW merupakan sistem perijinan satu atap yang berbasis *online*. Sistem ini terintegrasi dan terhubung dengan beberapa Dinas di Kota Surabaya, sehingga pelayanan perizinan tidak berbelit dan tidak harus datang ke Surabaya bagi investor dari luar daerah. Keberadaan SSW memberikan kemudahan pelayanan perijinan kepada masyarakat yang selama ini dinilai berbelit, membutuhkan waktu yang lama dan mengeluarkan banyak biaya. Tidak hanya itu, keberadaan SSW dinilai akan memutus pola-pola penyelewengan dan tindakan koruptif yang sangat rawan dalam sistem perijinan di daerah. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menyebutkan, salah satu problem mendasar dari sistem perijinan adalah sistem yang berbelit sehingga melahirkan tindakan-tindakan koruptif. Melalui sistem aplikasi tersebut, pemerintah berusaha menciptakan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna dalam rangka transformasi serta perubahan pelayanan.

SSW Kota Surabaya juga menerapkan sistem pajak *online* atau yang diberi nama *Surabaya Tax*. *Surabaya Tax* ini merupakan salah satu aplikasi *e-Government* yang relatif baru dalam pembayaran PHR (Parkir, Hotel dan Hiburan, Restoran), PBB, Reklame, dan BPHTB. *Surabaya Tax* ini merupakan sebuah pengembangan fasilitas *e-pajak* yang sebelumnya telah ada meliputi *E-STPD*, *Tax Surveillance*. Keberadaan sistem aplikasi *Surabaya Tax* ini menjadi sebuah inovasi penting dalam pelayanan publik yang akan memotong berbagai praktik rente antara pengusaha dengan birokrasi. Dengan aplikasi *Surabaya Tax* setidaknya beberapa

praktik koruptif seperti terjadinya kebocoran pajak, praktik pemerasan, suap, gratifikasi atau praktik korupsi lainnya antara pengusaha dan petugas pajak bisa diminimalisir.

Di sisi lain, dalam bidang perencanaan pembangunan, kehadiran *egovernment* harus menjadi media agar proses pembangunan maupun pengambilan kebijakan bersifat *citizen centric*. Kota Surabaya mewujudkan hal itu melalui, Sistem Perencanaan pembangunan daerah berbasis *online* (*e-musrenbang*), yang sudah di gagas sejak tahun 2009. *E-Musrenbang* hadir untuk menjawab tuntutan dari masyarakat akan adanya transparansi dan keterbukaan dalam hal pembangunan. *E-musrenbang* dilaksanakan secara berjenjang dari tingkat kelurahan, kecamatan sampai kota untuk menyepakati rencana pembangunan daerah dalam satu tahun secara *online*.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang telah mengalami transformasi luar bisa dalam bidang inovasi pelayanan dengan mengadopsi teknologi melalui *e-Government*. Hal tersebut dibuktikan dari tingkat kematangan *e-Government* pada Kota Surabaya menurut indikator Peningkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, pada 2018 yang menempatkan *e-government* Kota Surabaya berada di level 1 (Sangat Baik) diantara beberapa Kota/ Kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Begitu pula dengan hasil leveling berdasarkan indikator *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) versi 5 juga menempatkan *egovernment* Kota Surabaya pada level 1 diantara beberapa Kota/ Kabupaten di Provinsi Jawa Timur (Noveriyanto et al., 2018:40). Beberapa pelayanan yang ada di kota Surabaya sudah menggunakan teknologi, baik berupa *website* maupun aplikasi yang mendukung adanya hubungan antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan warga dan pemerintah dengan pengusaha atau pelaku bisnis. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya, jika dikelompokkan sesuai dengan ekosistem *e-government* yang ada di kota Surabaya terdapat 10 ekosistem yang kemudian dijabarkan kedalam 53 pelayanan *e-government*.

Tabel 2.
Aplikasi EGovernment Pemerintah Kota Surabaya

No	Kategori	Jenis Aplikasi
1	<i>e-Budgeting</i>	<i>e-Budgeting</i> , <i>e-DPA</i> , <i>e-Project</i> , <i>e-Procurement</i> , <i>e-Delivery</i> , <i>e-Payment</i> , <i>e-Accounting</i> , <i>e-inventory</i> , <i>e-SIMBADA</i> , <i>e-Controlling</i> , <i>e-Peformance</i> , <i>e-Tax</i> , <i>e-Audit</i> , dan <i>Fasum-fasos</i> .

2	<i>e-Planning</i>	<i>e-Musrebang</i> <i>e-DevPlan</i> <i>e-Deployment</i>
3	<i>e-SDM</i>	<i>Tes CPNS</i> <i>Sistem gaji berkala</i> <i>Kenaiakan pangkat, mutasi dan pensiunan</i>
4	<i>e-Monitoring</i>	<i>Surabaya Command Center</i> <i>CCTV/SITS</i> <i>penertiban reklame</i> <i>pajak dan retribusi</i> <i>operasi yustisi</i> <i>monitoring sampah</i> <i>monitoring pemakaman</i> <i>monitoring ketinggian air</i>
5	<i>e-Education</i>	<i>Sistem Penerimaan murid baru</i> <i>Tryout online</i> <i>Rapor online</i> <i>Penerimaan kepala sekolah</i> <i>online dan radio visual</i>
6	<i>e-Office</i>	<i>e-Surat</i> <i>e-Jadwal</i>
7	<i>Surabaya Tax</i>	Pajak restoran Pajak parkir Pajak hotel dan PBB.
8	<i>e-Permit</i>	Surabaya Single Window (SSW) online dan mobile serta e-Lampid
9	<i>e-Dishub</i>	Uji kir Traffic Management System, Sistem Monitoring parkir, perijinan, terminal, dan angkutan
10	<i>Media Center</i>	e-Wadul, e-Sapawarga, Official Website Surabaya.go.id, twitter, Facebook, Youtube dan call center/SMS

Sumber: Data Dinas Kominfo Kota Surabaya, 2020

Penyelenggaraan pelayanan *e-Government* di Kota Surabaya tersebut merupakan wujud komitmen politik Pemerintah Kota Surabaya yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No 4 Tahun 2014 tentang pelayanan publik, di samping Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Implementasi *e-Government* di Kota Surabaya tersebut nampaknya memberikan dampak yang cukup signifikan bagi aspek pelayanan publik terhadap masyarakat. Indeks kepuasan layanan publik menjadi salah instrumen untuk melihat itu. Tercatat bahwa mulai tahun 2016 hingga 2019 ada peningkatan yang cukup signifikan terhadap indeks pelayanan publik di Kota Surabaya. Berdasar data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, indeks kepuasan

pelayanan publik pada tahun 2019 berada di angka 81,88%. Selain mempermudah pelayanan kepada masyarakat, transformasi teknologi informasi pada penyelenggaraan pemerintahan juga berdampak cukup signifikan pada berkurangnya praktik-praktik korupsi maupun penyalahgunaan wewenang di birokrasi.

IV. KESIMPULAN

Keberadaan birokrasi sebagai pemilik kuasa dan wewenang dalam kebijakan maupun penyelenggaraan pemerintahan rentan untuk dimanfaatkan oleh berbagai kepentingan. Di sisi lain, perilaku birokrat juga tak sepenuhnya untuk kepentingan negara maupun pemerintahan, melainkan mereka juga berusaha untuk memenuhi kepentingan pribadi, kelompok maupun golongannya melalui cara cara koruptif dengan salah satunya pihak swasta.

Problem *rent seeking behaviour* pada organisasi birokrasi tentunya harus segera dituntaskan agar masyarakat memperoleh haknya dalam pelayanan yang berkualitas sehingga mengembalikan kepercayaan masyarakat pada organisasi birokrasi. Artikel ini menjelaskan bahwa salah satu desain yang digunakan untuk memotong rantai problem *rent seeking behaviour* melalui transformasi teknologi informasi pada pemerintahan yang disebut dengan EGovernment.

Penerapan *e-Government* menjadi sebuah keniscayaan di tengah perkembangan arus globalisasi dan modernisasi yang kian pesat. Mau tidak mau, seluruh level pemerintahan baik di pusat maupun di daerah harus melakukan transformasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik menggunakan teknologi informasi. Belajar dari Kota Surabaya yang sukses menerapkan aplikasi *egovernment* dalam berbagai bidang mulai dari perencanaan pembangunan (EMusrenbang), perijinan satu pintu (*Surabaya Single Window*), pengadaan barang dan jasa terpadu (*EProcurement*), pembayaran pajak (*Surabaya Tax*) dan berbagai aplikasi yang semakin menguatkan peran masyarakat (*citizen centric*). Transformasi besarbesaran selama ini ternyata terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan penguatan bahwa *Egovernment* mampu membuat interaksi *face-to-face* antara pejabat publik dan masyarakat juga semakin berkurang, sehingga mengurangi potensi dan kesempatan perbuatan yang bersifat koruptif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Kominfo Kota Surabaya, Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya yang telah memberikan data bagi tulisan

ini agar kedepan dapat memberikan masukan bagi penyusunan kebijakan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Adelstein, R. (1996). The Mechanisms of Governance. *The Business History Review*, 70(4), 594-596. <https://doi.org/10.2307/3117318>
- Agus, A. (2019). Patologi Birokrasi dan Agenda Strategi: Kolaborasi Pendekatan New Public Management dan New Public Service Melalui Model Citizen`s Charter. *Politea : Jurnal Politik Islam*, 2(1), 77-90. <https://doi.org/10.20414/politea.v2i1.1344>
- Arsyam, D. M., Khaerah, N., & Hardi, R. (2016). Transparansi Penyedia Barang dan Jasa Dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Toraja Utara. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 5(1), 30-38. <https://doi.org/10.31314/PJIA.5.1.30-38.2016>
- Bastian. (2003). Perkembangan E-Government di Indonesia. *Bappenas Republik Indonesia*, 1-3. <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/makalah/lain-lain/perkembangan-e-government-di-indonesia---oleh-bastian/>.
- Charoensukmongkol, P., & Moqbel, M. (2014). Does Investment in ICT Curb or Create More Corruption? A Cross-Country Analysis. *Public Organization Review*, 14(1), 51-63. <https://doi.org/10.1007/s11115-012-0205-8>
- Creswell, J. W. (2008). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson/Merrill Prentice Hall.
- Crouch, H. (1979). Patrimonialism and Military Rule in Indonesia. *Journal of World Politics*, 31(4), 571-587. <https://doi.org/10.2307/2009910>
- Deliarnov. 2006. *Ekonomi Politik*. Erlangga
- Djuyandi, Y. (2013). Implementasi Kebijakan Layanan Secara Elektronik Pengadaan Kendaraan Dinas Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Humaniora*, 4(2), 911-923. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v4i2.3530>
- Donahue, J. D., & Zeckhauser, R. J. (2012). *Collaborative governance: Private roles for public goals in turbulent times*. Princeton University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Eisenstadt, S. N. (1973). *Traditional Patrimonialism and Modern Neopatrimonialism*. Sage Publication.
- Elysia, V., Wihadanto, A., & Sumartono. (2017). Implementasi e-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia - Universitas Terbuka Repository. *In Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City* (pp. 353-380). Universitas Terbuka. <http://repository.ut.ac.id/7083/>
- Granovetter, M. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510. <https://doi.org/10.1086/228311>
- Hall, D. (2012). Corruption and Public Services. *Public Services International Research Unit. University of Greenwich*.
- Handayani, T. (2016). Good Governance Dalam Tata Kelola Perekonomian Memacu Pada Pertumbuhan Ekonomi Rakyat. *Jurnal Iqtisad*, 3(1), 1-21. <http://dx.doi.org/10.31942/iq.v3i1.2458>
- Huda, M., & Yunas, N. (2016). The Development of e-Government System in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 08(01), 97-108. <https://doi.org/10.21787/JBP.08.2016.97-108>
- Indonesia, Transparency International. (2017). *Indeks Persepsi Korupsi Tahun 2017*. Jakarta:TIH
- Irwan, A. (2000). *Jejak-Jejak Krisis di Asia, Ekonomi Politik Industrialisasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Ma'arif, S. (2011). "Rent Seeking Behaviour" dalam Relasi birokrasi dan Dunia Bisnis. *Natapraja*. <https://doi.org/10.21831/jnp.v0i0.3264>
- Macintosh, A. (2004). *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264019492-en>
- Mackie, J. (2010). Patrimonialism: The New Order and Beyond. In *Aspinall, Edward dan Greg Fealy (Eds). 2010. Suharto's New Order and Its Legacy: Essays in Honour of Harold Crouch*. Canberra: ANU E-Press.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>
- OECD. (2010). *OECD Guiding Principles for Open and Inclusive Policy Making: Background Document for Session 1, Expert Meeting on 'Building and Innovative Government for Better Policies and Service Delivery*. <http://www.oecd.org/gov/46560128.pdf>
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Richter, R. (2011). New Economic Sociology and New Institutional Economics. *Available at SSRN 1813189, 4747*, 1-38. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1813189>

- org/10.4324/9780203888582
- Saidi, Z. (1998). *Soeharto Menjaring Matahari*. Jakarta: Mizan bekerjasama dengan PIRAC.
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7). <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6823>
- Sulistiyanto, & Fitriati, R. (2020). *World Class Navy Kepemimpinan Kolaboratif di Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut* (B. Logo (ed.); 1st ed.). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Surabaya, D. K. dan C. S. K. (2019). *Survey Indeks Pelayanan Publik Masyarakat Bidang Pelayanan Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2019*
- Suwitri, S. (2007). Pemberantasan Korupsi Di Indonesia : Sebuah Upaya Reformasi Birokrasi. *Jurnal Dialogue*, 4(1), 23-41. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/179/273>
- Widanarto, A. (2017). *Praktek Rent Seeking : Budaya Korupsi Baru Di Kalangan Politisi Dan Birokrasi Indonesia*. *Jurnal Politikom Indonesia*, 2(2), 1-13. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/959/789>
- Williamson, O. E. (1979). Transaction-cost economics: the governance of contractual relations. *The Journal of Law and Economics*, 22(2), 233-261. <https://www.jstor.org/stable/725118>
- Williamson, O. E. (1988). Corporate Finance and Corporate Governance. *The Journal of Finance*. 43(3), 567-591. <https://doi.org/10.2307/2328184>
- Williamson, O. E. (2006). The Mechanisms of Governance: Looking Back, Taking Stock, Looking Ahead. *Joskow Retirement Conference*, 1-33. <http://economics.mit.edu/files/4073>
- Yunas, N. S. (2016). Kepemimpinan Dan Masa Depan Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 103-114. <https://journal.trunojoyo.ac.id/dimensi/article/view/3744>
- Yustika, A. E. (2013). *Ekonomi Kelembagaan: Paradigma, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta: Penerbit Erlangga