

Eko Eddy Supriyanto

eko_es@yahoo.com

Lembaga Peneliti Studi Ilmu Pemerintah
Kota Tegal

***Kebijakan Inovasi Teknologi
Informasi (IT) Melalui Program
Elektronik Government dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Publik di Indonesia***

Abstrak

Kolaborasi antara tata kelola pemerintah (management) dan teknologi akan membantu pemerintah untuk meningkatkan kualitas di bidang pelayanan publik. Elektronik Government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (masyarakat). Dengan pembentukan e-government diharapkan dapat meningkatkan transaksi pelayanan publik yang tidak dibatasi oleh sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Dalam mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government.

Kata kunci : *e-government, pelayanan publik*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) dewasa ini yang semakin pesat khususnya teknologi komputasi dan jaringan internet, penetrasi internet yang dilakukan pemerintah dan telkom bahkan sudah merambah sampai kepedesaan. Kemajuan teknologi ini, telah membawa pengaruh yang cukup signifikan terhadap pengelolaan pemerintahan yaitu telah dikembangkan sistem pelayanan publik melalui jaringan internet yang dinamakan e-government.

Konsep e-government dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk

administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Dengan e-government maka memungkinkan terjadinya interaksi dan komunikasi baru antara pemerintah daerah yang satu dengan yang lainnya, antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, antara pemerintah dengan masyarakat, dan antara pemerintah dengan dunia usaha. Oleh karena itu, penerapan e-government di sektor pemerintahan ini sangat berperan dalam mewujudkan keinginan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, karena dengan pelayanan yang transparan yang dapat dilihat dan

dilakukan melalui internet maka masyarakat dapat mengetahui persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam mengurus sesuatu misalnya mengurus SITU, SIUP, Akte Kelahiran dan lain-lain, berapa biaya yang harus dikeluarkan dan berapa lama prosesnya. Dengan demikian maka ada kepastian mengenai biaya dan waktu, yang selama ini sering menjadi permasalahan dalam pelayanan secara konvensional dengan cara tatap muka.

E-Government sendiri dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (Internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya (World Bank, 2001) dengan maksud memberikan layanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis dan industri, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam peningkatan efisiensi manajemen pemerintahan. Selengkapnya, Bank Dunia menyatakan:

“Electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to

transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends : better delivery of government services to citizens, improve interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.”

Apa yang dikemukakan oleh Bank Dunia di atas mengandung makna bahwa pada intinya electronic government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business Enterprises), dan G2G (Government to Government = inter-agency relationship).

Dari uraian tersebut ditarik kesimpulan bahwa penerapan e-gov ini intinya adalah pemerintah akan menyebarkan informasinya dan melakukan interaksi dengan masyarakat, dunia

bisnis, dan juga dengan lembaga pemerintah lainnya. Oleh karena itu, perlu didukung oleh sistem informasi yang memadai. Sistem informasi bermakna bukan hanya IT (yang biasanya diwujudkan dengan website), IT hanya merupakan bagian dari sistem informasi. Namun sesungguhnya yang dimaksud dengan sistem informasi dalam e-gov ini adalah lebih kepada konteks dan pengelolaannya. Dengan pengelolaan yang baik, maka masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor pemerintah apabila membutuhkan informasi, tetapi cukup dengan menggunakan teknologi internet maka semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh. Untuk menjamin hal tersebut maka idealnya data-data yang dimasukkan kedalam sistem e-gov tersebut hendaknya di update setiap hari sesuai dengan dinamika pembangunan dan kemasyarakatan dimana e-gov tersebut diterapkan.

Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. (Kementerian Komunikasi dan Informasi RI).

Pada dasarnya tujuan strategis pengembangan E-Government menurut inpress no 3 tahun 2003 adalah :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang tidak dibatasi oleh sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan yang interaktif dengan dunia usaha
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah.

Mengapa perlu e-government ?

Pada saat ini Indonesia tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan setralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan yang tengah terjadi tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang

bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang, harus dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

- a. masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif;
- b. masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah dan

pemerintah daerah otonom harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government. Melalui pengembangan e-government, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan cara:

- mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- 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.

B. Permasalahan penerapan inovasi melalui e-goverment dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Indonesia

Bagaimana Pelaksanaan Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi dalam Mendukung Pertumbuhan ekonomi Melalui Program Elektronik Government itu bisa dilaksanakan dengan memperhatikan aspek efektivitas dan efisiensi dalam konteks yang lebih

ekonomis sehingga tidak membutuhkan banyak anggaran dari Pemerintah.

C. Penerapan Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi Kendala Penerapan E-Government di Indonesia

Dalam era reformasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik adalah sesuatu yang cukup beralasan dan tidak berlebihan, mengingat sampai sejauh ini masyarakat masih menilai bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah serta kinerja pelayanan publik khususnya oleh pemerintah daerah masih sangat jauh dari yang diharapkan (Dwiyanto, 2002).

Pada sisi yang lain, kualitas aparatur di daerah yang berada di bawah standar, mengakibatkan kesulitan bagi pimpinan unit kerja untuk membagi tugas secara merata. Gaji rendah (alasan klasik), menyebabkan aparatur akan cari tambahan melalui kerja sampingan yang pada umumnya akan mengganggu kegiatan rutin di kantor. Selain itu, penempatan pejabat yang tidak sesuai dengan kompetensinya dapat menimbulkan masalah pada manajemen kantor serta dapat mengakibatkan kegagalan pada pencapaian tujuan organisasi. Beban

kerja tidak dibagi habis ke seluruh staf, sehingga ada staf yang tidak punya tugas hal ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan beban kerja yang dapat menimbulkan gangguan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Untuk itu pimpinan unit kerja harus terlebih dahulu memerincikan semua tugas dan tanggung jawab instansi sampai pada level aparatur yang paling rendah. Di sini penting dilakukannya pengelompokan tugas-tugas, sehingga dapat ditetapkan siapa akan mengerjakan apa dan kapan harus diselesaikan serta mewajibkan aparatur membuat laporan tentang hasil dan rencana kerja secara berkala, pembagian tugas ini harus diiringi dengan sanksi (punishment) dan penghargaan (reward). Dalam pembagian tugas-tugas itu seharusnya dibuat secara tertulis sesuai dengan Tupoksi masing-masing unit kerja yang dilengkapi dengan prosedur atau alur kerja dari setiap bagian sampai kepada personel yang terlibat dalam melakukan setiap kegiatan.

Namun hal ini tidaklah mudah dapat dilakukan oleh semua kepala unit kerja karena masih banyak faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja aparatur itu, misalnya faktor moral dan ekonomi atau rendahnya

penghasilan. Meski tidak ada jaminan bahwa pendapatan ditingkatkan akan meningkatkan kinerja sebab yang paling sulit adalah mengubah kebiasaan sebagaimana sulitnya melakukan hal yang belum biasa.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 tersirat sendi-sendi pelayanan yang harus dicakup dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia, antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, serta ketepatan waktu. Melalui aturan baku tersebut, secara ideal pola pelayanan di Indonesia telah mendapatkan bentuk yang dapat dipertanggungjawabkan (*accountable*). Dengan demikian, sebenarnya tidak ada alasan bagi para pelaksana pelayanan publik untuk memposisikan mereka sebagai superior terhadap pengguna jasa layanan.

Dari gagasan dan realita empiris mungkin ada beberapa hal yang mungkin dapat menjadi sebuah solusi untuk dijadikan bahan evaluasi pengambilan kebijakan di masa datang, yakni, pertama, pada lingkungan birokrasi di beberapa daerah masih banyak terapat kasus mengenai isu daerah abu-abu (*grey area*) hal ini dikhawatirkan akan

menjadi lahan subur patronasi dan kesempatan untuk mengembangkan moral hazard di antara PNS di pemerintahan daerah. Kedua, dalam penanganan isu-isu reformasi birokrasi pelayanan publik oleh penyedia layanan publik masih terjadi adanya monopoli oleh pemerintah daerah. Hal ini masih dirasakan adanya stagnase bahkan cenderung belum memperlihatkan perubahan yang signifikan. Artinya di setiap pelayanan publik masih dirumitkan dengan sesuatu birokrasi yang terkadang tidak rasional.

Berkaitan dengan pelayanan publik, masih terdapatnya pelaksanaan aturan normatif yang tidak secara tegas mengatakan bahwa hal tersebut adalah "hitam" atau "putih", semuanya berlangsung disamarkan. Tidak jelasnya kepastian mengenai jumlah biaya serta waktu yang diperlukan di dalam birokrasi pelayanan publik. Ini merupakan contoh kasus konkret yang harus segera mendapatkan perhatian serius dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

Menurut Lord Acton (1972), **Power tends to corrupt, but absolute power corrupt absolutely** (kekuasaan cenderung korup, namun kekuasaan yang absolut pasti korup) secara

implisit menjelaskan hubungan bagaimana seseorang yang berkuasa terlalu lama akan mempunyai kecenderungan untuk menyelewengkan kekuasaannya. Manifestasinya dalam bentuk KKN.

Penerapan Kebijakan Inovasi IT Melalui Program Elektronik Government (E-Gov) dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Apa yang dilakukan di dalam pengembangan e-government ?

Melalui pengembangan e-government, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan optimalikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang saling berkaitan, yaitu ;

- (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut, pengembangan e-government di-

arahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu ;

- a. pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tanpa dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- b. pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional;
- c. pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara;
- d. pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Bagaimana kondisi pengembangan e-government saat ini di Indonesia ?

Pengembangan e-government harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi, dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja. Pendekatan ini diperlukan untuk mensinergikan dua kepentingan, yakni :

- (1) kepentingan pendayagunaan pemahaman dan pengalaman masing-masing instansi tentang pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat;
- (2) kepentingan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu.

Inovasi pengembangan e-government dari penulis.

Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada

tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.

Observasi secara lebih mendalam menunjukkan bahwa inisiatif tersebut di atas belum menunjukkan arah pembentukan e-government yang baik. Beberapa kelemahan yang menonjol adalah :

- a. pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputersasi kedalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;
- b. belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e- government pada masing-masing instansi;
- c. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas

antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.

- d. pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

Inovasi E-Government yang penulis tawarkan merupakan inovasi yang sederhana namun cukup banyak membantu pemerintah dalam melakukan pendataan data-data yang pemerintah butuhkan untuk membantu program pembangunan yang akan pemerintah canangkan. Program inovasi yang penulis adalah penggabungan dari strategi pembangunan dan pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi digital yang ada dilapangan dengan teknologi berbasis Short Message Service (SMS) yang tentunya

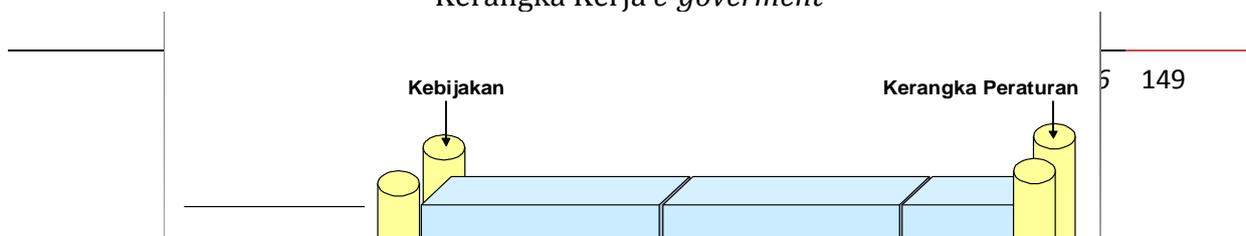
lebih memanjakan pelanggan-pelanggan pemerintah dalam hal ini adalah masyarakat.

Mengapa penulis mengedapankan pesan singkat atau sms sebagai metode masyarakat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah karena menurut hemat penulis pesan singkat itu lebih simpel dibandingkan dengan berbasis internet namun tidak dipungkiri pelayanan publik menggunakan servis internet juga mau tidak mau harus tetap digalangkan karena pada pelayanan internet akan diketahui konten-konten yang lebih lengkap. Namun yang penulis angkat disini melihat aspek kemudahan mengingat internet belum terlalu familier bagi masyarakat sipil umumnya bagi mereka yang berusia lanjut.

Bagaimana kerangka arsitektur e-government ?

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik e-government pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur dibawah ini.

Gambar 1
Kerangka Kerja *e-goverment*



Kerangka arsitektur e-government terdiri dari empat lapis struktur, yakni :

- 1) Akses. Jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik.
- 2) Portal Pelayanan Publik. Situs web Pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- 3) Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi. Organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola, menyediakan dan

mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.

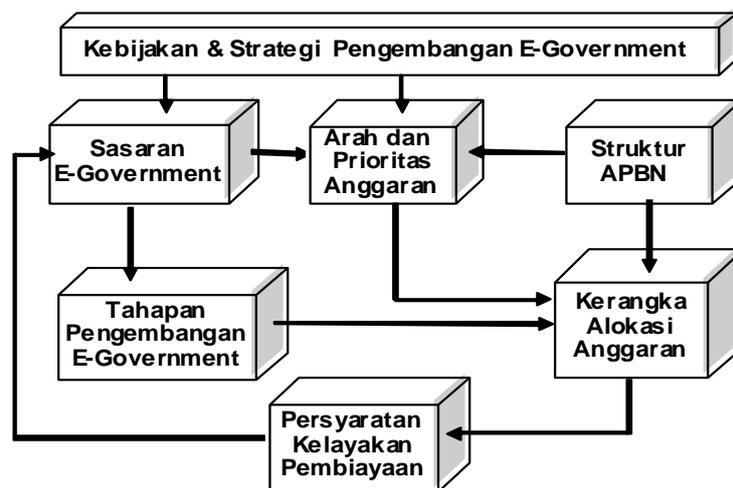
- 4) Infrastruktur dan Aplikasi Dasar. Semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi (antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya.

Aspek Efisiensi dan Efektivitas Inovasi IT yang menghemat waktu dan Anggaran Pemerintahan
Bagaimana kebijakan anggaran pengembangan e-government ?

Pengembangan e-government disatu sisi memiliki kegiatan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar, disisi lain, ketersediaan anggaran pemerintah sangat terbatas dan masih digunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang harus segera diselesaikan. Oleh sebab itu, pengalokasian anggaran untuk pengembangan e-government harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggungjawab agar anggaran yang terbatas tersebut dapat dimanfaatkan secara efisien, dan dapat menghasilkan daya ungkit yang kuat bagi pem-

bentukan pamong yang baik. Diperlukan suatu siklus perencanaan, pengalokasian, pemanfaatan, dan evaluasi anggaran pengembangan e-government yang baik, sehingga pelaksanaan strategi untuk pencapaian tujuan strategis e-government dapat berjalan secara efektif. Untuk menghindari pemborosan anggaran yang merupakan uang pembayar pajak, maka perlu dikembangkan kerangka perencanaan dan pengalokasian anggaran seperti dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 2
Strategi Pengembangan *e-government*



Strategi Pengembangan Elektronik Government di Indonesia

Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-government perlu dilaksana-

kan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Strategi I

Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan

interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi ini mencakup sejumlah sasaran sebagai berikut :

1. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha.
2. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah; sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan

pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara on-line.

3. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (back-of- fice) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.
4. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi diatas.

Strategi II

Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

Pencapaian Strategi-1 harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom. Penataan sistem

manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi:

1. Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.
2. Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, dimana setiap unsur instansi pemerintah

berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.

3. Penguatan *e-leadership*, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pernerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif.
4. Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

Strategi 3

Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan

pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya. Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut :

1. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
2. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (electronic document management system) serta standardisasi metadata yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.
3. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentikasi dan public key infrastucture untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi

- dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
4. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
 5. Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Strategi 4

Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi dan Teknologi Informasi.

Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government. Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan.

1. Dalam mengembangkan komputerasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan

keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.

2. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai informasi dan jasa pemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.
3. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi.

Di samping itu, perkembangan e-government akan membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian

pemerintah dan pemerintah daerah otonom harus memanfaatkan perkembangan e-government untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berlebihan yang menghambat investasi dunia usaha di bidang ini dalam mengembangkan kemampuan teknologi.

Strategi 5

Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna e-government merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan e-government. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam

pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi e-government.

Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung e-government adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (e-literacy), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (information society).
2. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
3. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan

- pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan e-government.
4. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga; serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
 5. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (distance learning) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
 6. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan e-government melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-government, serta contoh keberhasilan (best practice) pelaksanaan e-government.
 7. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/ apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan pemerintah daerah dan masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan e-government.

Strategi 6

Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian. Oleh karena itu pengembangan e-government perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan e-

government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi :

- Pembuatan situs informasi disetiap lembaga
- Penyiapan SDM
- Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll
- Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik

Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi :

- Pembuatan situs informasi publik interaktif
- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain

Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi :

- Pembuatan situs transaksi pelayanan publik
- Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain

Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi:

- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi

Situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat - 4. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin

tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

1. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.
2. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (information security), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (privacy).
3. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

Dengan demikian strategi ini harus dilaksanakan sejalan dengan pelaksanaan Strategi-2.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas, Keberhasilan pelaksanaan e-gov banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- SDM,
- Infrastruktur,
- Budaya kerja dan hubungan sosial,
- Regulasi (dalam pengertian terbatas maupun luas),
- Anggaran,
- Penguasaan teknologi,
- Aplikasi, dan
- Dukungan kepemimpinan.

Faktor SDM dan dukungan kepemimpinan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam hal ini. Keberhasilan e-gov secara mendasar akan merubah cara pandang masyarakat terhadap pemerintah yang selama ini selalu berkonotasi jelek dengan ciri-ciri antara lain, in-efisiensi, prosedur layanan berbelit-belit, biaya siluman yang tinggi hingga ketidakjelasan fungsi kelembagaan.

Selain hal yang disebutkan secara umum di atas, ada faktor – faktor sosial budaya dan teknis yang menjadi hambatan dalam implementasi e-gov:

1. Kultur berbagi belum ada. Kultur berbagi (sharring) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk ke jiwa dan perilaku aparat pemerintah di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: “Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?”. Banyak oknum pemerintah yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit orang yang bermaksud mendapatkan informasi.
2. Kultur mendokumentasi belum lazim. Salah satu kesulitan besar yang dihadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja). Padahal kemampuan membuat dokumentasi ini menjadi bagian dari ISO 9000 dan juga menjadi bagian dari standar rekayasa perangkat lunak (software engineering).
3. Langkanya SDM yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Instansi pemerintah pada umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi electronic government. Kelemahan pemerintah dalam SDM yang

menguasai TI ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal.

Saran Untuk Penerapan E-Gov di Indonesia

Dalam mengimplementasikan e-gov, pemerintah daerah tidak perlu membuat suatu sistem yang besar dan kompleks, tetapi yang terpenting adalah perencanaan yang matang, bisa dikembangkan dimasa mendatang, dan mulai membangun e-gov secara bertahap. Dimulai dari bagian-bagian yang tidak begitu rumit, setelah berjalan dengan baik, maka dilanjutkan untuk pembuatan modul-modul yang lain. Dengan demikian pemerintah tidak harus mengeluarkan uang ratusan juta bahkan milyaran untuk membeli software teknologi informasi, yang ternyata setelah diimplementasikan dilapangan tidak semulus seperti pada proposalnya.

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Direktorat Aparatur Negara, Bappenas, 2004, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.

Harimurti, Agung, *eGovernment : Upaya Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Studi Penerapan E-Government di Pemerintah DI Yogyakarta*, Magister Sistem Informatika, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Elektronik Government*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

KOMINFO, 2002, *Sistem Informasi Nasional. Departemen Komunikasi dan Informatika*. Tersedia di: <http://www.depkominfo.go.id>.

Rosanno, Diaz, *EGovernment Dalam Pemasaran Wilayah*, Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Setiadi, Tjandra, 2010, *Teknologi Untuk Pembangunan Berkelanjutan*, Budi Sulistyono, dkk, *MDGs Sebentar Lagi, Sanggupkah Kita Menghapus Kemiskinan di Dunia?*, Jakarta: Penerbit Buku Kompas.

Suhadi Mukhlis, 2005, *Bahan Ajar Teori Organisasi Publik dan Organisasi*

- Manajemen Pemerintahan, Tanjung Pinang.*
- Sumaryanto, dkk, 2007, *Kebijakan Inovasi Teknologi Untuk Mnedukung Pertumbuhan Ekonomi*, Jakarta: BPPT Press.
- Sumarto, Hetifah Sj, 2009, *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance : 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*, Hetifah Sumarto Sj; kata pengantar: Dr. Jim Schiller dan Dr. Hans Antlov; edisi ke-2. Jakarta; Yayasan Obor Indonesia.
- Suryomukti, Wiku, *ICT dan Ekonomi Syariah E-Government*, diakses Pada www.wikusuryomukti.com.
- Wahid, Fatkhul, *e-Government dan Anti-Korupsi: Tingkat Korupsi Indonesia? SKH Kedaulatan Rakyat* 4 Nopember 2010. fti.uui.ac.id
- Wahid, Fatkhul, *Pelajaran dari Implementasi E-Government di Sragen*; di Sampaikan pada Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi tahun 2007 (SNATI) Fakultas Teknolgi Industri, Universitas Islam Indonesia.
- Welianto, *Rancangan E-Government Dengan Cobit Untuk Lembaga Pemerintah Indonesia*, Univeritas Bina Nusantara, Jakarta.